

# TESIS

## AKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK TERHADAP WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH PROPINSI JAWA TIMUR



MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

HARTINI

PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2000

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS  
PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK TERHADAP  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH  
PROPINSI JAWA TIMUR**

MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

**TESIS**

Untuk memperoleh Gelar Magister  
Dalam Program Studi Ilmu Manajemen  
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga

Oleh :

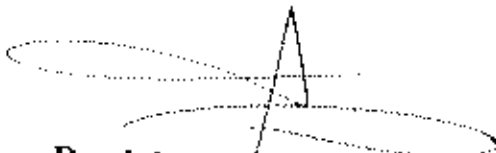
**HARTINI**  
**NIM. 0997100658-M**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2000**

**Lembar Pengesahan**

**PENELITIAN INI TELAH DIUJI  
TANGGAL, 26 JULI 2000**

**MENGETAHUI,  
KONSULTAN**



**Dr. drh. H. Sarmanu, MS**  
**NIP. 130 701 125**

TESIS INI TELAH DIUJI  
TANGGAL 26 JULI 2000

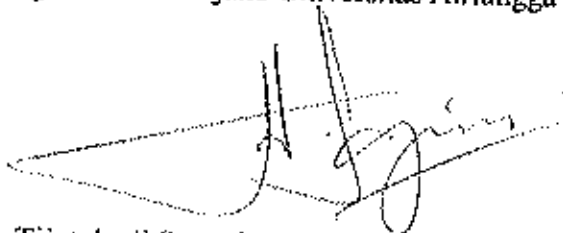
Oleh:

Pembimbing



Dr. H. IMAM SYAKIR, SE  
NIP 130 675 531

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Manajemen  
Program Pascasarjana Universitas Airlangga



Drs. Tjiptohadi Sawarjuwono, M. Ec., Ph. D., Ak  
NIP 131 123 695

Tesis ini telah diuji  
Pada tanggal 26 Juli 2000  
Dengan Tim penguji :

1. DR. Muslich Ansori, SE, Msi, Ak (Ketua).
2. DR. H. Imam Syakir, SE (Anggota)
3. Drs. Hermawanto, MBA, MS. (Anggota)
4. Dr. drh. Sarmanu, MS (Anggota)
5. Dra. Nurtjahja Karyadi, MSi (Anggota)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala berkat, penyertaan dan karunia-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada DR. H. Imam Syakir, SE, Pembimbing yang dengan tulus memberi perhatian yang penuh, dorongan, saran sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada DR. drh. H. Sarmanu, MS, yang dengan penuh perhatian dan kesabaran memberi pengarahannya dan pedoman dalam penulisan tesis ini.

Penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Pemerintah Propinsi Jawa Timur melalui BP Sekwilda yang telah memberikan izin studi, sehingga meringankan beban saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Dengan selesainya tesis ini, perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Rektor Universitas Airlangga Prof H Soedarto, dr, DTMH, PhD atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Magister .

Direktur Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Prof Dr. Soedijono, dr atas kesempatan untuk menjadi mahasiswa Program Magister pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga .

Ketua Program Studi Ilmu Manajemen, Drs Ec. Tjiptohadi Sawarjuwono, Mcc, PhD, Ak yang telah memberikan pengarahannya dalam penyelesaian tesis ini.

Seluruh staf Pengajar Studi Ilmu manajemen Program Pascasarjana Universitas Airlangga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada saya.

Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur Bpk Drs Heru Praseno yang telah banyak membantu dalam proses maupun pengumpulan data-data dari Bagian Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Bapak (alm), Ibu, Suami dan anak-anak yang penuh perhatian serta memberikan izin, semangat juga rela mengorbankan waktu kebersamaan selama Penulis menempuh Pendidikan S2.

Rekan-rekan seangkatan yang telah banyak membantu serta saling mendukung selama perkuliahan.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik yang disebutkan maupun yang tidak sempat disebutkan, kiranya mendapat berkat yang melimpah dari Allah Yang Maha Kuasa.

Surabaya, Agustus 2000

**Hartini,**

## RINGKASAN

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu tujuan organisasi, demikian halnya pada Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur. Penelitian ini bertujuan mengkaji dan menganalisa pengaruh variabel-variabel kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan ketrampilan dan sarana pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Serta untuk mengetahui variabel mana (dari kelima variabel bebas diatas) yang paling dominan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.

Obyek penelitian adalah para wajib pajak dalam Daerah tugas Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur. Responden yang digunakan sebesar 200 orang. Tehnik pengambilan sampel adalah *accidental* dengan alat statistik yang digunakan adalah linear berganda serta uji hipotesis t dan F.

Berdasarkan hasil analisis maka untuk hipotesis pertama yang menyatakan bahwa "diduga faktor kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan ketrampilan serta sarana pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur", berdasarkan uji F ternyata signifikan pada alfa dibawah 5 %. Untuk hipotesis kedua menyatakan bahwa "diduga faktor kesadaran adalah faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur", terbukti karena memiliki nilai determinasi parsial terbesar diantara variabel-variabel bebas dalam model.



## ABSTRACT

Service quality increasing are a organization goal, likewise to official income territory of East Java Province. Furthermore, this research has a goal to know or to analyze the influence of awareness, arrangement, organization, ability and skill and service vacillate toward the service quality.

The object of this research are the person who pay tax at the scope of official income territory of East Java Province. Respondent in this research, as many as 200 people, are taken through accidental sampling, and then multiple regression, t and F test to use for this study.

According from the result of research, the first hypothesis that the awareness, arrangement, organization, ability and skill and service vacillate toward the service quality at the official income territory of East Java Province., according the F-test are significant under about 5 percent Alfa. The second hypothesis, that the awareness factor is the stronger effect to influence quality service at the official income territory of East Java Province, proving that the this factor have a the bigger value of partial determination compare other independent variable at the model.