

**LAPORAN PENELITIAN**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN NOMOR POKOK  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA SAWAH  
BESAR DUA TAHUN 2016**

Team Peneliti :

**Dr. Ir. Rame Soekarsono, MM  
Mega Kusuma, S.AP., MA**

**INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STAMI**

**JAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul** : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Nomor Pokok  
Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak  
Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah  
Besar Dua Tahun 2016**

**Peneliti / Pelaksana**  
Nama Lengkap : Dr. Ir. Rame Soekarsono, MM  
NIDN : 0018024804

**Anggota**  
Nama Lengkap : Mega Kusuma, S.AP., MA  
NIDN : 0318099001

**Sumber Dana** : PT Internal  
**Biaya dari LPPM** : Rp. 9.500.000,-

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi,

  
(Dr. Bambang Irawan, M.Si, MM)  
NIK : 200130580

Jakarta, 08 September 2017  
Ketua Peneliti,

  
(Dr. Ir. Rame Soekarsono, MM)  
NIDN : 0018024804

Menyetujui: Kepala-LPPM

  
**LPPM**  
**Institut STIAM**

(Dr. Ir. A. H. Rahadian, M.Si)  
NIK : 201219447

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat, hidayah dan inayah-Nya serta ditambah dengan semangat dan kerja keras sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA SAWAH BESAR DUA TAHUN 2016”**.

Penulisan penelitian dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat memenuhi Tri Dharma Dosen pada Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.

Penulis menyadari, bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan maka kritik dan saran membangun penulis harapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan substansi penelitian ini.

Besar harapan penulis semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan, khususnya bagi peneliti yang bermaksud untuk melakukan penelitian lanjutan.

Jakarta,

TIM PENYUSUN

## RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua Tahun 2016. Kualitas pelayanan sangat penting bagi perkembangan suatu instansi pemerintah. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak, wajib pajak yang merasa puas terhadap pelayanan petugas pajak dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak akan mendorong warga negara indonesia untuk membuat nomor pokok wajib pajak orang pribadi yang berdampak kepada peningkatkan penerimaan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan data dengan menetapkan terlebih dahulu konsep sebagai variabel-variabel yang berhubungan dan berasal dari teori yang sudah ada dan dipilih oleh peneliti. Penelitian ini bersifat assosiatif yaitu menggambarkan dan menjelaskan pengaruh antara kedua variabel. Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling aksidental dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada wajib pajak terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal itu dibuktikan dengan hasil uji t didapatkan nilai probabilitas (sig) adalah sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan memiliki t hitung lebih besar dari t tabel ( $64,751 > 1,98896$ ) hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua sebesar 98%. Dengan hasil penelitian tersebut diharapkan kualitas pelayanan petugas pajak selalu ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam membuat nomor pokok wajib pajak orang pribadi dan membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi, Kepuasan Wajib Pajak***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PRAKATA.....	iii
RINGKASAN .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
C. Pertanyaan Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Kajian Literatur.....	8
1. Teori Administrasi Publik .....	10
2. Teori Perpajakan .....	12
3. Wajib Pajak.....	19
4. Nomor Pokok Wajib Pajak.....	22
5. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	28
6. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	30
7. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	31
8. Karakteristik Jasa atau Layanan .....	33
9. Pengertian Kepuasan Wajib Pajak .....	33
10. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan WP .....	36
C. Kerangka Teori .....	37

	D. Hipotesis .....	38
<b>BAB</b>	<b>III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN</b>	
	A. Tujuan Penelitian .....	40
	B. Manfaat Penelitian .....	40
<b>BAB</b>	<b>IV METODE PENELITIAN</b>	
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
	B. Operasional Variabel .....	42
	C. Teknik Pengumpulan Data.....	45
	D. Teknik Sampling .....	48
	E. Teknis Analisis Data .....	49
	F. Lokasi Penelitian .....	57
<b>BAB</b>	<b>V HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI</b>	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
	a) Sejarah KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.....	58
	b) Visi Misi .....	58
	c) Wilayah Kerja KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua .....	59
	d) Kedudukan, Tugas dan Fungsi .....	59
	e) Struktur Organisasi .....	61
	B. Hasil Penelitian .....	63
	a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
	b) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
	c) Karakteristik Responden Berdasarkan Perpajakan .....	64
	d) Hasil Penyebaran Kuesioner .....	65
	e) Hasil Uji Kualitas Data .....	66

C. Pembahasan ..... 71

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 74

B. Saran ..... 75

**DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Dalam perkembangan dunia yang semakin modern, sebagaimana perlu diketahui semua organisasi ingin memperoleh keuntungan untuk mencapai tujuannya. Terutama dalam hal pemberian pelayanan yang menentukan tercapainya tujuan dari setiap organisasi tersebut baik untuk organisasi swasta yang berorientasi memaksimalkan keuntungan maupun organisasi pemerintah yang berorientasi pada pemberian pelayanan. Instansi-instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya dituntut untuk meningkatkan pelayanan prima. Pihak pemerintah berkewajiban untuk memberikan hak mereka sebagai warga negara untuk memperoleh fasilitas umum sesuai dengan harapan yang diinginkan. Dengan demikian, salah satu kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada wajib pajak sesuai standar dan ketentuan yang telah ditetapkan. Begitu juga sebaliknya, kewajiban dari wajib pajak yaitu untuk membayar dan melapor pajak sesuai ketentuan yang berlaku dan bertanggung jawab atas perpajakannya.

Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang giat melakukan pembangunan di segala bidang. Untuk melakukan pembangunan negara, pemerintah perlu memikirkan kembali langkah apa yang harus ditempuh untuk mengumpulkan dana, sehingga tidak lagi tergantung dengan dana pihak ketiga.

Salah satu langkah yang dapat ditempuh untuk mengumpulkan dana pembangunan negara adalah dengan meningkatkan sumber penerimaan negara sehingga dalam membiayai pembangunan dapat dilakukan dengan mandiri. Dalam beberapa tahun terakhir, penerimaan pajak mengalami peningkatan yang signifikan, hal ini dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

**Tabel I.1**  
**Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2011-2016 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua**

Tahun	Penerimaan Pajak	Target	Pencapaian
2011	551.704.280.137	618.029.463.055	89,27%
2012	623.238.347.718	599.291.678.078	104,00%
2013	814.504.837.486	788.532.771.861	103,29%
2014	920.946.353.455	991.896.842.066	92,85%
2015	1.605.105.960.337	1.493.955.243.982	107,44%
2016	2.442.299.370.093	1.890.232.605.628	129,21%

*Sumber : KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (Diolah oleh penulis)*

Dari tabel diatas terlihat jelas bahwa penerimaan pajak selalu meningkat meskipun presentasi kontribusinya fluktuatif. Meskipun demikian, penerimaan pajak tetap menjadi penerimaan terbesar negara dibandingkan dengan penerimaan lain setiap tahunnya.

Data yang ada di Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah wajib pajak terdaftar mengalami peningkatan yang diharapkan mampu mengoptimalkan penerimaan keuangan negara dari sektor perpajakan. Lebih lanjut, pertumbuhan wajib pajak dapat di lihat pada tabel berikut

**Tabel I.2**  
**Jumlah Wajib Pajak Tahun 2011-2016**  
**Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua**

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Efektif	Selisih	Presentase (%)
2011	20.545	17.476	3.069	15%
2012	21.884	18.251	3.633	17%
2013	23.133	19.492	3.641	16%
2014	24.225	21.360	2.865	12%
2015	26.091	23.201	2.890	11%
2016	37.866	32.888	4.978	13%

*Sumber : KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (Diolah oleh penulis)*

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka direktorat jenderal pajak melakukan berbagai reformasi, diantaranya melakukan reformasi sistem perpajakan menjadi self assesment system yang mulai dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari 1984. Self assessment system merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo,2008). Dengan adanya sistem pemungutan pajak seperti ini, tentunya menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selain itu dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Kualitas pelayanan merupakan penyampaian pelayanan yang akan melebihi tingkat kepentingan wajib pajak serta sikap kualitas layanan yang dibentuk oleh evaluasi dari keseluruhan kinerja jangka panjang kantor pelayanan pajak. Kualitas

pelayanan ini sangat penting bagi perkembangan dan keberhasilan suatu instansi. Kepuasan wajib pajak adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir dalam hubungannya dengan harapan wajib pajak. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak. Pengukuran kepuasan wajib pajak merupakan elemen penting bagi suatu instansi dalam menyediakan pelayanan yang lebih efisien dan lebih efektif.

Pada penelitian yang dilakukan Sixvana Silalahi (2015) mengemukakan, "kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan Wajib Pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan".

Sedangkan menurut penelitian Bethania Krismanto (2014), "Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan menghasilkan kepuasan wajib pajak yang lebih tinggi".

Direktorat Jenderal Pajak Pratama Jakarta sebagai institusi pemerintah yang bertugas menghimpun penerimaan Negara dari sektor Perpajakan. Dengan mengupayakan peningkatan pelayanan tentunya akan menghasilkan kesan yang positif dan efisien sehingga memperoleh hasil yang baik dan tujuannya tercapai secara maksimal. Bahkan bisa jadi pelayanan yang lebih cepat melebihi apa yang

diharapkan sehingga pelayanan prima bisa terwujud. Beberapa faktor yang menyebabkan wajib pajak belum merasa puas yaitu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak belum maksimal, seperti kurangnya pegawai pajak yang bertugas di meja pelayanan membuat waktu pelayanan tidak efisien sehingga wajib pajak enggan membuat Nomor Pokok Wajib Pajak .

Berdasarkan uraian di atas menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA SAWAH BESAR DUA TAHUN 2016”**.

## **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Mengingat keterbatasan waktu, dana, tenaga dan kesempatan maka penulis perlu untuk memberi ruang lingkup penelitian. Adapun ruang lingkup yang dalam penelitian ini :

Peneliti hanya membahas tentang Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi yang di berikan Petugas Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan ruang lingkup penelitian diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak orang pribadi terhadap

kepuasan wajib pajak yang di berikan petugas pajak pada kantor pelayanan pajak  
pratama jakarta sawah besar dua tahun 2016?

## BAB II

### KAJIAN LITERATUR

#### A. Penelitian Terdahulu

Untuk lebih memperkuat hasil penelitian ini, maka Peneliti memaparkan hasil penelitian terdahulu sebagai bahan pertimbangan dan meperkuat jenis variable yang sama dari penelitian yang dilakukan peneliti.

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel yang di teliti	Alat Analisi	Simpulan
1	Bethania Krismanto (2014)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua	1.Kualitas Pelayanan 2.Kepuasan Wajib Pajak 3.Kepatuhan Wajib Pajak	Regresi Logistik	1. Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua tergolong baik. 2. Kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel yang di teliti	Alat Analisi	Simpulan
2	Sixvana Silalahi,  Mochammad Al Musadieq, Dr,Mba  Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos,M. Si  (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak	1.Kualitas Pelayanan Perpajakan  2.Kepuasan Wajib Pajak  3.Kepatuhan Wajib Pajak  4.Penerimaan Pajak	Regresi Berganda	Kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak
3	Nurrohman Harimulyono.	Pengaruh Efektivitas Administrasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Daerah	1.Efektivitas Administrasi Perpajakan  2.Kepatuhan Wajib Pajak  3.Penerimaan Pajak Daerah	Regresi Berganda	1.Terdapat pengaruh signifikan dari efektivitas administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak  2.Efektivitas administrasi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap penerimaan pajak daerah  3.Kepatuhan wajib pajak akan meningkatkan penerimaan pajak daerah

*Sumber: Diolah oleh penulis*

## B. Kajian Literatur

### 1. Teori Administrasi

Administrasi berasal dari kata *to administer*, yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Secara etimologis, administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan dalam mengelola informasi, manusia, harta benda, hingga tercapainya tujuan yang terhimpun dalam organisasi.

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan dan informasi secara sistematis serta untuk memudahkan memperolehnya kembali. Dalam arti luas, istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Namun tidak semua kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang bisa disebut administrasi (Sukidin dan Damai Darmadi, 2011).

Masih banyak lagi definisi administrasi, seperti pendapat para ahli, diantaranya. Menurut Herbert A. Simon (2012: 23):

*Administration can be define as the activities of group cooperating to accomplish common goal.*” Jadi menurutnya administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Leonard D. White (2012: 22)

Administration is process common to all group efforts, public or private, civil or military.” Jadi menurutnya administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer baik dalam ukuran besar maupun kecil. Dan menurut The Liang Gie: Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Sehingga menurut penulis ilmu Administrasi itu adalah seluruh kegiatan yang dilakukan melalui kerjasama dalam suatu organisasi berdasarkan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah disepakati bersama sebagai tujuan dari semua orang yang terlibat di dalam usaha tersebut.

#### **a. Teori Administrasi Publik**

Terdapat banyak pemahaman mengenai pengertian administrasi publik menurut para ahli, Diantaranya:

Menurut Woodrow Wilson (Syafri,2012:21) mendefinisikan,"Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat."

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (Dwight Waldo:2012:21)

Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Administrasi publik adalah Organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah.

#### **b. Teori Administrasi Perpajakan**

Administrasi perpajakan merupakan salah satu dari tiga unsur perpajakan lainnya, yaitu kebijakan Perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan. Rahman (2010:183) mengatakan bahwa:

Administrasi pajak dibagi menjadi dua yaitu Administrasi pajak dalam arti luas dapat dilihat sebagai fungsi, sistem, lembaga dan manajemen publik. Sedangkan Administrasi pajak dalam arti sempit adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan

hak-hak wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan dikantor fiskus maupun dikantor wajib pajak.

Administrasi perpajakan juga dapat dipandang sebagai pengelolaan pajak. Hal ini dikemukakan oleh M.Ikhsan & Roy V Salomo (2002:107), yang mengemukakan bahwa dalam pengelolaan terkandung fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan maupun pengendalian.

Administrasi perpajakan disebut sebagai faktor yang penting dalam penerimaan pajak. Tugas administrasi perpajakan tidak membuat kebijaksanaan atau memutuskan siapa-siapa yang dikenakan dan dikecualikan dari pemungutan pajak, juga tidak menentukan objek pajak baru. Sebagai sarana pelaksanaan undang-undang perpajakan, administrasi perpajakan perlu disusun dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu menjadi instrumen yang bekerja secara efektif dan efisien, sebab jika tidak efektif dan efisien, maka sasaran sistem perpajakan tidak dapat tercapai.

Administrasi perpajakan daerah merupakan istilah yang merujuk pada kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pajak daerah. Intinya adalah tahapan-tahapan atau langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam upaya memungut potensi pajak yang ada menjadi penerimaan riil. Administrasi perpajakan daerah merupakan proses saling terkait satu sama lain dalam rangka menghasilkan pendapatan daerah yang berasal dari pajak daerah.

Kegiatan-kegiatan yang tercakup dalam pengadministrasian pajak daerah dimulai sejak proses identifikasi subjek dan objek pajak daerah sampai proses *law enforcement*, yang didalamnya juga mencakup *assessment*, penerapan tarif, penetapan nilai pajak terutang.

## **2. Teori Perpajakan**

Secara umum pajak adalah iuran pajak kepada kas Negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk mencapai kesejahteraan umum. Berbagai teori banyak menjelaskan tentang pajak mulai dari pengertian pajak sampai dengan macam-macam pajak.

### **a. Pengertian Pajak**

Definisi Pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro,SH dalam buku "Teori Perpajakan dan Kasus mengemukakan bahwa :

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (Kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dan selanjutnya menurut Adriani ( Sumarsan,2012:34) mendefinisikan:

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang secara langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya

adalah membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

## **b. Sistem Pemungutan Pajak**

Pada umumnya dikenal tiga macam sistem pemungutan pajak yaitu menurut Adriani dalam buku Mardiasmo (2010:14):

### *1) Official Assesment System*

Adalah suatau pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- (a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- (b) Wajib Pajak bersifat pasif.
- (c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

### *2) Self assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- (a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.

(b) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

(c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

### 3) *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya: Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

## c. Fungsi Pajak

Fungsi pajak berarti kegunaan pokok, manfaat pokok dari pajak itu sendiri. Pada umumnya dikenal dua macam fungsi pajak yaitu Adriani yang dalam Diaz Priantara (2012: 16):

### 1) Fungsi Budgetair (pendanaan)

Fungsi *budgetair* adalah fungsi yang letaknya disektor publik dan pajak merupakan suatu alat atau sumber untuk memasukan uang sebanyak-banyaknya kedalam kas negara yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, sedangkan fungsi mengatur pajak digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan. Fungsi ini disebut fungsi utama karena fungsi inilah

yang mempunyai historis pertama kali timbul. Fungsi *budgetair* di sebut juga fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukan dana ke kas negara secara optimal berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Disebut sebagai fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali muncul, pajak digunakan sebagai alat untuk menghimpun dana dari masyarakat tanpa ada kontaprestasi secara langsung dari zaman sebelum masehi telah dilakukan. Penerimaan negara indonesia sebagian berasal dari pajak, tetapi upaya mengumpulkan dana dari pajak bukan berarti harus semaksimal mungkin. Hal ini bertentangan dengan hak warga negara untuk tetap dapat menjalankan kehidupannya yang layak. Namun pengumpulan dana dari pajak dapat diharapkan adalah seoptimal mungkin, karena memasukan dana secara maksimal, atau sebesar-besarnya, tetapi usaha memasukan dana jangan sampai ada yang terlewatkan, baik subjek pajak maupun objek pajaknya. Dengan demikian maka jumlah pajak yang memang seharusnya diterima kas negara benar-benar masuk seluruhnya. Dan tidak ada yang luput dari pengamatan fiskus mengenai objek pajak.

## 2) Fungsi Regular (mengatur)

Fungsi Regular disebut juga fungsi tambahan yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan. Disebut sebagai fungsi tambahan karena hanya sebagai fungsi pelengkap dari fungsi utama pajak sebagai sumber pemasukan di sistem penerimaan dana bagi pemerintah. Untuk mencapai tertentu maka digunakan sebagai alat kebijaksanaan untuk mencapai tujuan tersebut.

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Merupakan fungsi lain dari pajak sebagai fungsi *budgetair*. Disamping usaha untuk memasukan uang untuk kegunaan kas negara pajak dimaksudkan pula sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan bila mana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta.

#### **d. Pembagian Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:5-6), Pembagian pajak dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu

- 1) Menurut Golongan
  - a) Pajak Langsung

Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya langsung kepada Wajib pajak berkewajiban membayar pajaknya. Ini artinya WP yang bersangkutan yang harus

memikul beban pajak dan beban ini tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Contoh pajak penghasilan (PPH) dimana pengenaan pajaknya dikenakan berdasarkan dari penghasilan yang diperoleh oleh WP.

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang bebannya dapat dialihkan atau digeserkan kepada pihak lain. Berdasarkan wewenang pemungutannya pajak dapat dibagi menjadi dua, adalah sebagai berikut:

(a) Pajak Pusat

Pajak pusat/pajak negara adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah pusat yang pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak. Pajak pusat diatur dalam undang-undang dan hasilnya akan masuk ke Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).  
Contoh : PPh, PPN, PPnBM serta BPHTB.

(b) Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah yang pelaksanaannya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah. Pajak daerah diatur dalam Undang-undang dan hasilnya akan masuk ke Anggaran Pendapatan dan Belanja

Daerah (APBD). Contoh: Pajak bahan bakar kendaraan bermotor, Pajak hotel, Pajak Restoran dan sebagainya.

2) Menurut Sifat

a) Pajak Subjektif

adalah pajak yang waktu pengenaannya yang pertama diperhatikan adalah subjek pajaknya. Setelah subjeknya diketahui barulah menentukan objeknya, contoh WP adalah PPh.

b) Pajak Objektif

adalah pajak yang waktu pengenaannya yang pertama diperhatikan adalah objeknya, setelah objeknya diketahui barulah menentukan subjeknya, contohnya adalah PPN dan PBB.

3) Menurut Lembaga Institusi Pemungutan

a. Pajak Pusat

Adalah pajak yang diadministrasikan pemerintah pusat dalam hal ini adalah kementerian keuangan yakni Direktorat Jenderal Pajak, misalnya adalah PPh dan PPN.

b. Pajak Daerah

Adalah pajak yang diadministrasikan oleh pemerintah daerah. Pajak daerah dibedakan antara pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak provinsi terdiri dari yakni: Pajak

kendaraan bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar dan pajak pengambilan dan pemanfaatan air di bawah tanah dan air permukaan. Sedangkan pajak kabupaten atau kota terdiri dari pajak hotel, pajak penerangan jalan, pajak reklame, pajak hiburan, pajak pengambilan dan pengolahan bahan golongan C.

### **3. Wajib Pajak**

#### **a. Definisi Wajib pajak**

Wajib pajak sangatlah memegang peranan yang sangat penting bagi kelancaran sistem dan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak dituntut untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Oleh karena itu pemerintah terus mengupayakan agar wajib pajak memahami sepenuhnya kewajibannya terhadap negara dan mau melaksanakannya dengan itikad baik kewajiban perpajakannya.

#### **b. Orang Pribadi**

Orang Pribadi dianggap subjek pajak karena telah dituju oleh Undang-undang untuk dikenakan pajak. Karena penghasilan orang pribadi merupakan pajak subjektif sehingga yang pertama dilihat adalah kondisi subjeknya. Setelah itu baru dilihat apakah objek pajak yang dikenai pajak berdasarkan UU PPh.

Menurut Mardiasmo (2011:138) terdapat dua subjek pajak orang pribadi dalam negeri dan luar negeri karena terdapat perbedaan tarif pajak antara kedua subjek tersebut adalah sebagai berikut:

1) Subjek Pajak Orang Pribadi Dalam negeri

Subjek pajak dalam negeri ada 2 yaitu:

- a. Orang pribadi dianggap subjek dalam negeri bila bertempat tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan atau berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
- b. Warisan yang belum sesuai satu kesatuan menggantikan yang berhak dianggap sebagai subjek pajak dalam negeri mengikuti status pewaris, di mana pemenuhan kewajiban pajaknya digantikan oleh warisan tersebut. Selanjutnya bila warisan tersebut telah terbagi maka kewajiban pajaknya berubah kepada ahli waris. Apabila ditinggalkan oleh wajib pajak luar negeri maka warisan tersebut tidak dianggap sebagai subjek pajak.

2) Subjek Pajak Orang Pribadi Luar Negeri

Subjek pajak orang pribadi luar negeri adalah orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, tetapi memperoleh penghasilan dari Indonesia, batasan 183 hari adalah batasan waktu (time test) yang digunakan untuk memutuskan status wajib pajak jika

antara Indonesia dan negara asal wajib pajak belum ada perjanjian penghindaran pajak berganda. Bila ada, maka batasan waktu didasarkan ketentuan dalam (TaxTreaty).

### **c. Wajib Pajak Orang Pribadi**

Menurut Mardiasmo (2011:37) bahwa kewajiban wajib pajak khususnya kewajiban yang berhubungan dengan wajib pajak orang pribadi yang diatur dalam Undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:

- 1) kewajiban untuk mendaftarkan diri sebagai pemotong pajak penghasilan, pasal 2 KUP menegaskan bahwa setiap wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 2) Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak, dilakukan oleh wajib pajak terhadap pihak lain dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- 3) Kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT masa pajak penghasilan orang pribadi. Setiap wajib pajak di haruskan mengisi SPT dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor pajak tempat wajib pajak terdaftar.

- 4) Kewajiban membayar atau menyetor pajak, kewajiban membayar dan menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui kantor pos atau Bank BUMN atau BUMD atau tempat pembayaran lain yang ditetapkan menteri Keuangan.
- 5) Kewajiban membuat pembukuan atau pencatatan,
- 6) Kewajiban mentaati pemeriksaan.

#### **4. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**

##### **a. Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**

Menurut Mardiasmo (2009:23), “Nomor pokok wajib pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya”.

Menurut Resmi (2009:26), “nomor pokok wajib pajak merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak.

Pengetian nomor pokok wajib pajak (NPWP) menurut Waluyo (2009:24) adalah, “Nomor yang diberikan Direktur Jenderal Pajak kepada wajib pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya”.

Semua wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan sistem self assessment, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk dicatat sebagai wajib pajak dan sekaligus untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP).

Menurut Diana dan Setiawati (2009:4), “Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh

penghasilan atau yang diwajibkan untuk pemotongan/pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya”.

#### **b. Tata Cara Pendaftaran NPWP**

Dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

##### 1) Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Online

Untuk memudahkan wajib pajak dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi, Dirjen Pajak memperkenalkan cara pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak secara internet yang di kenal dengan *e-Registration* (E REG DJP) dengan mengakses alamat [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) atau klik [ereg.pajak.go.id/login](http://ereg.pajak.go.id/login) lalu mengisi kolom yang sudah disediakan .

##### 2) Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi secara Offline

Wajib pajak dapat langsung datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama terdekat dari tempat domisili .

Wajib pajak mengisi Formulir Permohonan Pendaftaran Wajib Pajak dan/atau Formulir Permohonan Pengukuhan PKP secara lengkap dan jelas serta ditandatangani oleh wajib pajak atau kuasanya dan menyerahkannya kepada petugas pendaftaran wajib pajak. Jika permohonan ditandatangani oleh orang lain, harus memiliki surat kuasa khusus.

Selain mengisi Formulir Pendaftaran, wajib pajak harus menyertakan data pendukung yang perlu, diantaranya sebagai berikut (Tansuria, 2010:3):

- a) Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjalankan/tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas: Kartu Tanda Penduduk bagi penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing.
- b) Untuk Wajib Pajak Badan
  - (1) Akte pendirian dan perubahan atau surat keterangan penunjukkan dari kantor pusat bagi Bentuk Usaha Tetap.
  - (2) NPWP Pimpinan atau Penanggung Jawab Badan.
  - (3) Kartu Tanda Penduduk bagi penduduk Indonesia atau paspor bagi orang asing sebagai penanggung jawab.
- c) Untuk Bendahara sebagai Pemungut atau Pemetong:
  - (1) Surat penunjukkan sebagai Bendahara.
  - (2) Kartu Tanda Penduduk Bendahara.
- d) Untuk Joint Operation sebagai Wajib Pajak pemungut atau Pemetong:
  - (1) Perjanjian kerjasama/Akte Pendirian sebagai Joint Operation.

(2)Kartu Tanda Penduduk bagi penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing sebagai penanggung jawab.

(3) NPWP Pimpinan/Penanggung Jawab Joint Operation.

Bagi pemohon yang berstatus cabang, Wajib Pajak Orang Pribadi pengusaha tertentu atau wanita kawin tidak pisah harta harus memiliki NPWP Kantor Pusat/domisili suami.

#### **c. Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak**

Menurut Mardiasmo (2009:22) fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak yaitu:

- 1) Sarana dalam administrasi perpajakan.
- 2) Tanda pengenal diri atau Identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
- 3) Dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan.
- 4) Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan

#### **d. Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak**

Penghasilan Tidak Kena Pajak disingkat PTKP adalah pengurangan terhadap penghasilan bruto orang pribadi atau perseorangan sebagai wajib pajak dalam negeri dalam menghitung penghasilan kena pajak yang menjadi objek pajak penghasilan yang harus dibayar wajib pajak di Indonesia. Besarnya PTKP tersebut adalah sebesar :

- 1) Wajib pajak sendiri : Rp 54.000.000
- 2) Wajib pajak kawin : Rp 58.500.000
- 3) Wajib pajak kawin dan memiliki 1 tanggungan : Rp 63.000.000
- 4) Wajib pajak kawin dan memiliki 2 tanggungan : Rp 67.500.000
- 5) Wajib pajak kawin dan memiliki 3 tanggungan : Rp 72.000.000

**e. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak**

Untuk menjamin dan memberikan kepastian hukum kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya, Undang-Undang juga mengatur dengan tegas hak-hak Wajib Pajak dalam satu hukum pajak formal secara tegas. Dalam bukunya Siti Resmi (2004:22) dituliskan hak dan kewajiban Wajib Pajak diantaranya yaitu :

- 1) Kewajiban Wajib Pajak
  - (a) Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
  - (b) Menghitung dan Membayar sendiri pajak dengan benar
  - (c) Mengambil sendiri Surat Pemberitahuan, mengisinya dengan benar dan memasukannya sendiri ke KPP dalam batas waktu yang telah ditetapkan
  - (d) Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan
  - (e) Jika di periksa, wajib :
    - (1) Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan

usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.

(2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan guna memperlancar pemeriksaan.

(3) Memberikan keterangan yang diperlukan.

## 2) Hak Wajib Pajak

a) Mengajukan surat keberatan dan banding

b) Menerima penundaan pemasukan Surat Pemberitahuan (SPT)

c) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak

d) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi serta pembedulan surat ketetapan yang salah

e) Memberi kuasa kepada orang lain untuk melaksanakan kewajiban perpajakan

## f. Keuntungan memiliki NPWP

1) Tidak dikenakan tarif yang lebih tinggi (dengan kata lain tarif pajak yang diberlakukan lebih rendah dibandingkan dengan yang tidak memiliki NPWP)

2) Dapat lebih mengawasi pajak yang telah dipotong oleh perusahaan. Dengan NPWP kita dengan mudah melakukan konfirmasi ke Kantor Pelayanan Pajak apakah pajak yang dipotong oleh perusahaan benar benar sudah disetorkan ke kas negara.

- 3) Dapat menggunakan hak-hak perpajakannya seperti pengembalian pajak yang lebih bayar, keberatan dan banding akibat tidak setuju dengan besarnya pajak yang harus di bayar .
- 4) Dapat lebih mudah mengajukan Pinjaman Kredit di bank
- 5) Bebas fiscal luar negeri apabila berpergian ke luar negeri

## **5. Pengertian Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Kualitas**

Menurut Suwithi dalam Anwar (2002:84), "Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan".

Menurut Kotler (2000:25), "kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi"

Definisi kualitas menurut Fandy Tjiptono (2000) sebagai berikut, "kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan"

Kualitas dimulai dari kebutuhan wajib pajak dan berakhir pada persepsi wajib pajak. Kualitas dipandang secara lebih komprehensif atau holistik, dimana bukan hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan sumber daya manusia.

### **b. Pengertian Pelayanan**

Menurut kotler (2008) mengemukakan, "pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".

Menurut Tjiptono (2012) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operation yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh wajib pajak (back office atau backpage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui wajib pajak (sering disebut pula front office atau frontpage).

### **c. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Definisi kualitas pelayanan menurut Hoffman dan Bateson (2006), "kualitas layanan merupakan sikap yang dibentuk oleh evaluasi dari keseluruhan kinerja jangka panjang perusahaan"

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler dan Ketler (2009) merumuskan model mutu pelayanan yang menekankan syarat-syarat utama dalam memberikan mutu pelayanan yang tinggi.

Lovelock dan Wirtz (2007) berpendapat, "bahwa kepentingan pemasaran dalam kualitas layanan adalah jelas. kualitas buruk menempatkan perusahaan pada kerugian kompetitif, berpotensi menjauhkan pelanggan yang tidak puas"

kualitas layanan adalah sedekat mana pelayanan yang diterimanya dibandingkan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap pelayanan sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila persepsi terhadap layanan lebih jelek dibandingkan dengan yang diharapkan wajib pajak, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan

perusahaan dan stafnya memenuhi harapan wajib pajak secara konsisten.

Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian wajib pajak tentang inti pelayanan, yaitu sipemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan. Sebagian besar masyarakat sekarang mulai memperlihatkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk atau jasa yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan.

Banyak penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa, hal ini karena ada persaingan bisnis yang ketat sehingga menawarkan kualitas pelayanan sebagai strategi yang mendasar untuk sukses dan bertahan. Ini menjadi fokus utama bagi manajemen perusahaan untuk menyusun strategi yang dapat menentukan kualitas pelayanan bagi wajib pajak dan bagaimana mengembangkan strategi tersebut agar dapat memenuhi harapan wajib pajak.

## **6. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Arif (2007:130) adalah sebagai berikut :

- a. Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- b. Empati (Empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta

memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

- c. Reliabilitas (Reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- d. Daya Tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- e. Jaminan (Assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

## **7. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Setiap perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama kualitas pelayanan agar dapat menimbulkan image yang baik bagi penyedia jasa pelayanan serta dapat melaksanakan kualitas yang baik di hadapan penerima jasa pelayanan. Enam prinsip pokok kualitas pelayanan menurut Wolkins yang dikutip oleh Saleh (2010:105) meliputi :

- a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

b. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan strategi

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

d. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, wajib pajak, maupun stakeholder lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar, dan lain-lain).

f. Total Human Reward

Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (sense of belonging) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas wajib pajak.

## **8. Karakteristik Jasa atau Layanan**

Menurut Zeithaml dan Berry yang dalam Arief (2007:19), secara umum jasa mempunyai beberapa karakteristik khusus dengan barang. Jasa mempunyai pengaruh besar dalam pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan antara proses produksi dengan konsumsi, mempunyai variabelitas yang tinggi, tidak dapat disimpan dan tidak menyebabkan suatu kepemilikan.

Lima karakteristik pokok jasa yang membedakannya dengan produk barang (Tjiptono, 2006:18-22), yaitu :

a. Intangibility

Jasa bersifat intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

b. Heterogeneity / variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

c. Inseparability

Interaksi antara penyedia jasa dan wajib pajak merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Dalam hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur kritis. Kunci keberhasilan bisnis jasa terletak pada proses rekrutmen, seleksi, penilaian kinerja, sistem imbalan, pelatihan, dan pengembangan karyawannya.

d. Perishability

Perishability berarti bahwa jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali atau dikembalikan.

## **9. Pengertian Kepuasan Wajib Pajak**

### **a. Pengertian Kepuasan**

Definisi kepuasan Menurut Kotler (2009:49), "kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya"

Definisi kepuasan Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), "kepuasan adalah respon atau tanggapan wajib pajak mengenai pemenuhan kebutuhan"

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan wajib pajak berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan wajib pajak.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran (2007) mengatakan, “Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”

#### **b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak**

Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yaitu :

- a. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- c. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- d. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- e. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

#### **c. Metode Pengukur Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2005) Paling tidak ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan wajib pajak, yaitu :

1) Sistem keluhan dan saran

Metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu iniiatif wajib pajak untuk menyampaikan keluhan dan pendapat.

2) Ghost shopping

Salah satu cara memperoleh gambara mengenai kepuasan wajib pajak adalah dengan memperkerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaa dan pesaing.

3) Lost Customer Analysis

Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para wajib pajak yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari wajib pajak dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhaian terhadap para wajib pajaknya.

## **10. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut penelitian Putri pratiwi (2015) menyatakan bahwa, "kepuasan wajib pajak dapat dilihat bila kualitas pelayanan yang telah diberikan dapat memenuhi keperluan wajib pajak"

Salah satu pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan yang lebih baik memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan mengurangi ketidakpuasan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan akan mengurangi kerja ulang dan pada akhirnya angka ketidakpuasan wajib pajak ditekan.

Untuk menciptakan kepuasan wajib pajak adalah dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan. Penyediaan pelayanan yang baik dengan memperhatikan apa yang diinginkan oleh wajib pajak.

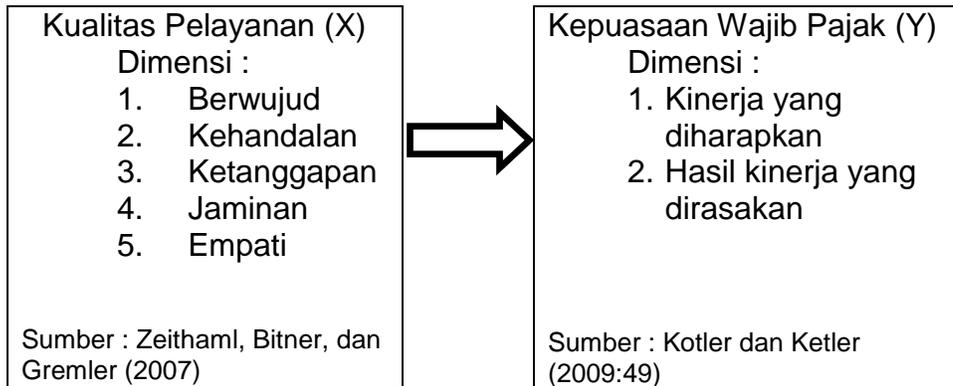
### **C. Kerangka Teori**

Berdasarkan kajian pustaka diatas, kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang paling penting untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurrohman Harimulyono pada pemerintahan kabupaten Mojokerto Jawa Timur menyatakan bahwa semakin tinggi kepatuhan wajib pajak semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan pajak, sehingga administrasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini berdampak kepada penerimaan pajak daerah .

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat di gambarkan sebagai berikut :

**Tabel II.2**  
**Kerangka Teori**



#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan dugaan atau pernyataan sementara terhadap objek yang akan diteliti. Mengacu pada kerangka pemikiran yang akan diteliti diatas, penulis menarik dugaan sementara yaitu : Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua .

Kualitas pelayanan perpajakan sebagai indikator yang sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik maka antusias para wajib pajak untuk melakukan pembayaran Pajak akan semakin menurun.

Hal ini sudah di uji oleh peneliti sebelumnya oleh Putri Pratiwi (2015) menunjukkan bahwa, "kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak".

Adapun rumusan Hipotesis yang penulis ambil dari penelitian ini yaitu,

Ha : Kualitas pelayanan petugas pajak dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak orang pribadi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

Ho : Kualitas pelayanan petugas pajak dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak orang pribadi tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

## **BAB III**

### **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak orang pribadi terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta sawah Besar Dua tahun 2016.

#### **B. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka peneliti berharap penelitian ini bermanfaat bagi :

##### **1. Aspek Akademik**

Dapat menambah pembendaharaan penulisan yang telah ada atau sebagai bahan pustaka serta dapat menjadi referensi bagi teman-teman yang melakukan Penelitian.

##### **2. Aspek Praktis**

Untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian studi akhir di Institut Ilmu Administrasi dan Manajemen STIAMl serta menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam bidang perpajakan.

##### **3. Aspek Kebijakan**

Menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Daerah setempat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang perpajakan.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2010; 2) Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis berarti proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Jenis pendekatan yang di gunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu peneliti mengumpulkan data dengan menetapkan terlebih dahulu konsep sebagai variabel-variabel yang berhubungan yang berasal dari teori yang sudah ada yang dipilih oleh peneliti. Kemudian variabel-variabel tersebut dicari dan ditetapkan indikator-indikatornya.

#### **1. Penelitian Berdasarkan Tujuan**

Penelitian ini bersifat asosiatif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan pengaruh antara kedua variabel. variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Wajib Pajak. Dengan kata lain, penelitian mempunyai tujuan yakni mengenai pengaruh, sifat serta hubungan fenomena yang dimiliki.

## **2. Penelitian Berdasarkan Tempat Pelaksanaan**

### **a. Penelitian Lapangan (Field Research)**

Penelitian lapangan yaitu mendatangi langsung instansi yang menjadi objek penelitian dengan meminta data dan penjelasan terhadap apa yang sedang diteliti.

### **b. Penelitian Pustaka (Library Research)**

Penelitian pustaka yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, adalah metode pengumpulan data melalui bahan-bahan bacaan (kepustakaan) yang mendukung penelitian. Penulis melakukan penelitian kepustakaan dengan tujuan untuk mendapatkan data teoritis yang bersumber dari bahan kuliah, buku/ literatur serta berbagai informasi yang didapat melalui internet.

## **B. Operasionalisasi Variabel**

### **1. Definisi Operasional**

Definisi operasional menurut Sugiyono (2012;7) merupakan suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut .

Variabel menurut Zheitaml (2011;46) adalah segala sesuatu yang disebut apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut hubungan antar variabel terdapat macam-macam variabel sebagai berikut :

a. Variabel independen/bebas, menurut Sugiyono (2016:64) Variabel Bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Kualitas Pelayanan.

1) Kualitas Pelayanan (X) adalah Penilaian pada suatu keadaan yang memiliki keterkaitan dengan produk atau jasa, manusia dan lingkungannya.

Adapun Dimensi dari Kualitas Pelayanan ada Lima yaitu:

- a) Dimensi Berwujud, dimensi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b) Dimensi Keandalan, dimensi yang berhubungan dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) Dimensi Ketanggapan, dimensi yang berhubungan dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

- d) Dimensi Jaminan, dimensi yang berhubungan dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
  - e) Dimensi Empati, dimensi yang berhubungan dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
- b. Variabel dependen/terikat, variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Wajib Pajak.

## 2. Kisi-Kisi Variabel

Untuk lebih jelasnya variabel-variabel dan indikator serta skala pengukuran yang digunakan, dalam tabel berikut :

**Gambar IV. 1**  
**Kisi-Kisi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen Pertanyaan
Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jakarta Sawah Besar Dua	Berwujud	1. Letak Lokasi KPP yang strategis	1
		2. Kelengkapan Fasilitas KPP	2
		3. Kerapihan Penampilan petugas KPP	3
	Kehandala n	4. Kesigapan petugas pajak	4
		5. Keadilan petugas pajak dalam melayani	5
	Ketangga pan	6. Kecepatan melayani petugas pajak	6
		7. Petugas memberikan informasi ya tepat dan jelas	7
	Jaminan	8. Petugas pajak siap membantu wajib pajak	8
		9. Ketepatan waktu pelayanan	9

Sumber :  
(Zeithaml,  
Bitner, dan  
Gremler,

2006)	Empati	10. Petugas mengetahui peraturan pajak	10
		11. Petugas pajak bersikap sopan dan ramah	11
Kepuasan Wajib Pajak	Perbandingan Kinerja dengan hasil yang diharapkan	12. Kecepatan pelayanan	12
		13. Ketepatan pelayanan	13
		14. Kemampuan yang dimiliki petugas pajak	14
		15. Keramahan petugas pajak	15
		16. Kesopanan petugas pajak	16
		17. Kebersihan fasilitas yang di sediakan	17
		18. Kebersihan gedung kpp	18
		19. Kelengkapan fasilitas kpp	19
		20. Ketepatan waktu pelayanan	20
		Sumber : Kotler dan Ketler (2009:140)	

*Sumber : Kisi- Kisi Variabel (Diolah Oleh Penulis)*

## C. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan ini pada dasarnya merupakan metode untuk menemukan secara spesifik dan realistik tentang apa yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Teknik yang digunakan adalah kuesioner dan observasi.

#### a. Kuesioner

Sugiyono (2012;142) menyatakan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Dalam penelitian ini kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data dari para responden yang telah ditentukan. Kuesioner berisi pertanyaan yang menyangkut tentang Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Dua. Teknik pengumpulan data menggunakan skala likert dengan rentang nilai antara satu sampai dengan lima (skor 1 sampai dengan 5).

Angket yang akan digunakan dalam penulis pengumpulan data terdiri:

1) Pertanyaan Umum

Merupakan pertanyaan yang menyangkut identitas umum responden, antara lain; nama, usia, pendidikan terakhir, yang dinyatakan melalui pertanyaan terbuka yang kemungkinan jawabannya tidak ditentukan terlebih dahulu dan responden bebas memberikan jawabannya.

2) Pertanyaan Khusus

Yaitu suatu pertanyaan yang berhubungan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Dua dengan menggunakan pernyataan tertutup.

Skor bagi penilaian tersebut dihitung dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel III. 1**  
**Skala Likert**

<b>Penilaian</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Kurang Setuju	2
Tidak Setuju	1

*Sumber : Sugiyono (2010: 133)*

Alasan digunakannya skala likert adalah karena skala ini relatif lebih stabil dibandingkan dengan skala lain. Selain itu skala likert biasa digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang ditetapkan secara spesifik.

#### **b. Observasi**

Menurut Sugiyono (2012; 38) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini observasi yang dilakukan penulis bertujuan untuk mendukung dalam pembagian kuesioner. Penulis akan mengamati jenis pelayanan petugas pajak dan sikap Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Dua guna

menyesuaikan dan memilih wajib pajak mana yang akan dibagikan kuesioner.

#### **D. Teknik Sampling**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2010;56), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Dalam penelitian ini penulis mengambil populasi yang berjumlah 37.866 wajib pajak terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

##### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono(2010; 118), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dikarenakan populasi tidak diketahui jumlahnya atau sering berubah maka untuk pengambilan jumlah sampel menggunakan pendapat, Roscoe dalam Sugiyono (2010;131), "ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500". Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan

n : Ukuran Sampel

N : Populasi

e : Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sample yang akan di ambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{37.866}{1 + 37.866 \cdot 0,10^2} \\ &= 99,73661 \quad (100)\end{aligned}$$

Dengan Demikian jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian sebesar 100 responden wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

### **3. Teknik Pengambilan Sampel**

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka teknik sampling yang penulis gunakan adalah teknik sampling aksidental.

Menurut Siregar (2013; 58) sampling aksidental “adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan bertemu dianggap cocok sebagai sumber data.”

Dengan demikian yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua yang berjumlah 100 responden .

### **E. Teknik Analisis Data**

Berdasarkan perhitungan statistik untuk menjawab permasalahan yang ada. Analisis kuantitatif ini juga merupakan pengujian hipotesis untuk Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

## **1. Uji Instrumen**

Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner, karena itu diperlukan adanya alat ukur untuk menentukan validitas dan realibilitas. Adapun analisis yang digunakan adalah sebagai berikut :

### **a. Uji Validitas**

Suatu angket dikatakan valid (sah) jika persyaratan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Hasil penelitian yang valid adalah apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Valid berarti instrumen yang dipilih dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Masrun dalam Sugiono (2011; 134), nilai  $r$  hitung yang telah diperoleh dari perhitungan, selanjutnya dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Pada uji data kali ini dengan jumlah 85 responden, maka r tabel berada diangka 0,211 .

Tabel berikut menunjukan hasil uji validitas data dari dua variabel dengan 85 responden :

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas Varibel Kualitas Pelayanan Pajak**

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig(2-tailed)	Keterangan
Kualitas1	0,869**	0,000	Valid
Kualitas2	0,813**	0,000	Valid
Kualitas3	0,815**	0,000	Valid
Kualitas4	0,758**	0,000	Valid
Kualitas5	0,889**	0,000	Valid
Kualitas6	0,869**	0,000	Valid
Kualitas7	0,797**	0,000	Valid
Kualitas8	0,823**	0,000	Valid
Kualitas9	0,808**	0,000	Valid
Kualitas10	0,849**	0,000	Valid
Kualitas11	0,373**	0,000	Valid

*Sumber : Data Primer diolah tahun 2017*

Berdasarkan tabel IV.3 diatas dapat dilihat bahwa semua pernyataan dapat dikatakan valid karena setiap pernyataan memiliki nilai di atas dari 0,211 .

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak**

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig(2-tailed)	Keterangan
Kepuasan1	0,798**	0,000	Valid
Kepuasan2	0,728**	0,000	Valid
Kepuasan3	0,850**	0,000	Valid
Kepuasan4	0,885**	0,000	Valid
Kepuasan5	0,812**	0,000	Valid
Kepuasan6	0,845**	0,000	Valid
Kepuasan7	0,845**	0,000	Valid
Kepuasan8	0,868**	0,000	Valid
Kepuasan9	0,406**	0,000	Valid

*Sumber : Data Primer Diolah tahun 2017*

Berdasarkan tabel IV.4 diatas dapat dilihat bahwa setiap pertanyaan dapat dikatakan valid karena memiliki nilai hitung diatas r tabel.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Salah satu kuesioner dikatakan reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke

waktu. Pengukuran reliabilitas pada dasarnya bisa dilakukan dengan cara :

- 1) Ukur ulang (Repeat Measure) adalah pemberian pertanyaan kepada responden atau calon responden dengan pertanyaan yang sama dalam waktu yang berbeda (sebulan lagi, dua bulan lagi, atau seterusnya) dan kemudian dilihat apakah dia tetap konsisten dengan jawabannya.
- 2) Ukur sekali (One Shot) adalah pengukuran angket yang hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan hasil pertanyaan yang lain. Dalam penelitian ini pengukuran yang digunakan adalah cara ukur sekali.

Penelitian yang dilakukan menggunakan pengukuran realibilitas cara kedua yaitu One Shot atau pengukuran sekali saja. Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistik Cronbach Alfa ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alfa ( $\alpha$ )  $>0,60$ . Sedangkan jika sebaliknya data tersebut dikatakan tidak reliabel.

**Tabel IV.4**  
**Uji Reliabilitas Data**

Instrumen	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,939	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,922	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah tahun 2017

Berdasarkan Tabel IV.5 dapat dikatakan reliabel karena memiliki nilai alpha diatas 0,60. Untuk kualitas pelayanan memiliki nilai alpha sebesar 0,939 dan untuk kepuasan wajib pajak memiliki nilai alpha sebesar 0,922.

## 2. Uji Normalitas

Tujuan penelitian ini untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi ini berdistribusi normal. Dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov, suatu variabel dikatakan normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Dan apabila sebaliknya, nilai signifikansi kurang dari 0,05 dapat dinyatakan data tidak berdistribusi normal.

## 3. Uji Hipotesis

### a. Analisis Korelasi

Untuk mengukur besarnya derajat hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan wajib pajak (Y), digunakan analisis korelasi dengan mengikuti formula pearson. Korelasi sederhana merupakan suatu teknik statistik yang dipergunakan untuk mengukur kekuatan hubungan dua variabel dan juga dapat mengetahui bentuk hubungan antara dua variabel tersebut.

Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien korelasi sederhana adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien korelasi variabel  $x$  dan variabel  $y$ .

$n$  = jumlah sampel

$x$  = variabel independen

$y$  = variabel dependen

$\Sigma x$  = Total jumlah dari variabel  $X$

$\Sigma y$  = Total jumlah dari variabel  $Y$

$X^2$  = kuadrat total dari variabel  $X$

$Y^2$  = kuadrat total dari variabel  $Y$

**b. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan ( $X$ ), terhadap Kepuasan Wajib Pajak orang pribadi dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

Persamaan regresi linier sederhana Untuk mencari persamaan regresi linier sederhana menggunakan rumus :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

$Y$  = Kepuasan Wajib Pajak

$a$  = Nilai Konstanta

$b$  = Koefisien Regresi

$X$  = Variabel Bebas yaitu Kualitas Pelayanan

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata – rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Pertambahan ini merupakan pertambahan bila b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif.

**c. Uji t**

Dan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Dua. Maka diuji menggunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

t = Nilai Hitung

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Responden

Dengan menggunakan derajat keyakinan (n-2) dan level signifikan 5% ( $\alpha=0,05$ ). Sedangkan kriteria pengujiannya sebagai berikut.

a.  $H_0 = t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak artinya pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak sangat rendah.

b.  $H_a = t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima artinya ada pengaruh yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Wajib Pajak.

**d. Analisa Koefisien Determinasi**

Nilai koefisien determinasi ini akan menyatakan besarnya pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y dimana dinyatakan dengan % (persen). Dalam hal ini peneliti menggunakan perangkat lunak (software) SPSS versi 24 untuk mencari seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

## **E. Lokasi Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian untuk memperoleh data-data dan informasi yang akurat peneliti melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Dua dari bulan mei 2017 sampai dengan bulan Juli 2017.

## **BAB V**

### **HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 254/KMK.01/2004 tanggal 24 Mei 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jakarta I, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dilingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jakarta I, dan beroperasi terhitung mulai tanggal 1 Juli 2005.

##### **2. Visi dan Misi**

###### **a. Visi Direktorat Jenderal Pajak :**

Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif dan efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme tinggi.

###### **b. Misi Direktorat Jenderal Pajak :**

Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran

pendapatan dan belanja negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

**3. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua terdiri dari 3 kelurahan, yaitu :**

- a. Kelurahan Pasar Baru
- b. Kelurahan Kartini
- c. Kelurahan Karang Anyar

**4. Kedudukan, Tugas dan Fungsi**

Sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 254/KMK.01/2004, KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua memiliki kedudukan, tugas, fungsi dan struktur organisasi sebagai berikut :

- a. Kedudukan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat, dengan wilayah kerja meliputi Kelurahan Pasar Baru, Kelurahan Kartini dan Kelurahan Karang Anyar di wilayah Kecamatan Sawah Besar, Kotamadya Jakarta Pusat, Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Adapun alamat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua berada di Jalan Gunung Sahari Raya No. 25 ABC, Jakarta Pusat.
- b. Tugas  
KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak

Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun hal-hal yang mempengaruhi pelaksanaan tugas antara lain :

- 1) Peraturan perpajakan yang kondusif
- 2) Kondisi perekonomian yang menguntungkan dunia usaha
- 3) Sumber Daya Manusia
- 4) Metode kerja
- 5) Penguasaan teknologi;
- 6) Kesadaran dan partisipasi aktif Wajib Pajak akan hak dan kewajibannya
- 7) Alokasi dana penunjang operasional

c. Fungsi Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, serta penilaian obyek Pajak Bumi dan Bangunan
- 2) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- 3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat-surat lainnya
- 4) Penyuluhan perpajakan
- 5) Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak
- 6) Pelaksanaan ekstensifikasi

- 7) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak
- 8) Pelaksanaan pemeriksaan pajak
- 9) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
- 10) Pelaksanaan konsultasi perpajakan
- 11) Pelaksanaan intensifikasi; I. Pelaksanaan administrasi KPP Pratama.

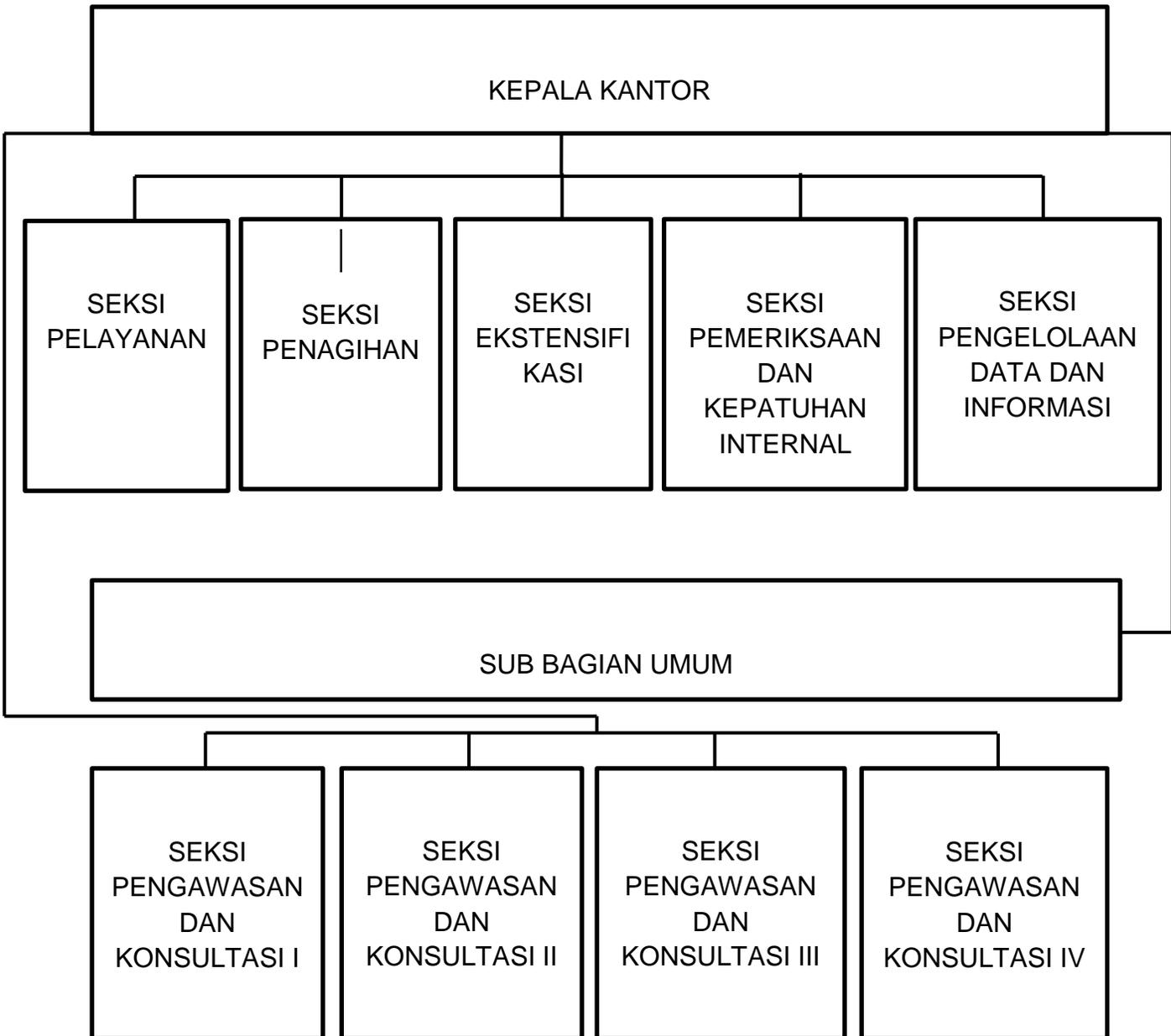
## **5. Struktur Organisasi Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Sawah**

**Besar Dua adalah sebagai berikut :**

- a. Kepala Kantor
- b. Sub Bagian Umum
- c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- d. Seksi Pelayanan
- e. Seksi Seksi Penagihan
- f. Seksi Pemeriksaan
- g. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
- i. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
- j. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
- k. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
- l. Fungsional :
  - 1) Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak I
  - 2) Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak II
  - 3) Kelompok Fungsional Penilai PBB
  - 4)

Gambar V.1

**STRUKTUR ORGANISASI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA  
SAWAH BESAR DUA**



## B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dengan sampel penelitian kepada Wajib Pajak orang pribadi dibagian Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan menguraikan gambaran umum responden penelitian. Kuesioner yang disebar 100 kuesioner dan semua kuesioner memenuhi kriteria. Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, pekerjaan. Dalam kuesioner responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi atau nama untuk kerahasiaan informasi yang diberikan responden.

### 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berikut ini adalah data responden berdasarkan umur yang dilihat dari Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua .

**Tabel V.1**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Pria	47	47%
2	Wanita	53	53%

*Sumber : Data primer diolah tahun 2017*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden penelitian terdiri dari jenis kelamin pria berjumlah 47 responden dengan tingkat persentase 47% dan jenis kelamin wanita 53 responden dengan tingkat persentase 53%.

Dengan demikian, responden penelitian yang paling banyak pada penelitian ini berjenis kelamin wanita.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini adalah data responden berdasarkan usia yang dilihat dari Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua berupa tabel :

**Tabel V.2**

**Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	19 - 24 Tahun	59	59%
2	25 - 34 Tahun	26	26%
3	35 - 44 Tahun	10	10%
4	45 - 54 Tahun	5	5%
5	>55 Tahun	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer diolah tahun 2017*

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa usia responden dengan rentang usia 19 - 24 tahun sebanyak 59 orang dengan tingkat persentase 59%, diikuti usia 25 - 34 tahun sebanyak 26 orang dengan tingkat persentase 26%, kemudian usia 35 - 44 tahun yaitu sebanyak 10 orang dengan tingkat persentase 10%, selanjutnya usia 45 - 54 tahun sebanyak 5 orang dengan tingkat persentase 5% dan tidak terdapat responden pada usia >50 tahun . Dengan demikian responden yang paling banyak dalam penelitian ini berusia 19 -24 tahun yang berjumlah 59 orang yang mempunyai tingkat persentase 59%.

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel V.3**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>No</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Mahasiswa	10	10%
2	Pegawai Swasta	57	57%
3	Wiraswasta	20	20%
4	Ibu Rumah Tangga	5	5%
5	PNS	8	8%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer diolah tahun 2017*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden yang terdiri dari jenis pekerjaan sebagai Mahasiswa berjumlah 10 orang dengan tingkat persentase 10%, Pegawai Swasta berjumlah 57 orang dengan tingkat persentase 57%, kemudian Wiraswasta berjumlah 20 orang dengan tingkat persentase 20%, Ibu rumah tangga berjumlah 5 orang dengan tingkat persentase 5%, selanjutnya PNS berjumlah 8 orang dengan tingkat persentase 8%. Dengan demikian, dalam penelitian ini responden yang paling banyak berdasarkan jenis pekerjaan yaitu Pegawai Swasta yang berjumlah 57 orang dengan tingkat persentase 57%.

#### 4. Hasil Penyebaran Kuesioner

**Tabel IV.4**  
**Jumlah Kuesioner**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah (kuesioner)</b>	<b>Persentase (%)</b>
2	Valid	85	85%
3	Gagal	15	15%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer diolah tahun 2017*

Berdasarkan tabel berikut dapat dapat disimpulkan bahwa jumlah kuesioner penelitian wajib pajak dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua berjumlah 100 kuesioner, yang terdiri dari 85 kuesioner valid dan 15 kuesioner tidak valid dikarenakan jawaban hasil kuesioner tidak terpenuhi sehingga tidak dapat diolah dalam penelitian .

## **5. Hasil Uji Kualitas Data**

### **a. Hasil Uji Validitas**

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan Pearson Correlation. Kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Pada uji data kali ini dengan jumlah 85 responden, maka r tabel berada diangka 0,211. Untuk hasil uji variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 11 pertanyaan dan uji variabel kepuasan wajib pajak yang terdiri dari 9 pertanyaan dinyatakan valid karena r hitung  $\geq$  r tabel.

### **b. Hasil Uji Reliabilitas**

Digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pedoman alat pengukur dikatakan reliabel adalah jika nilai koefisien alpha di atas 0,60.

Variabel kualitas pelayanan pajak dapat dikatakan reliabel karena memiliki nilai alpha diatas 0,60 yaitu 0,939 dan untuk Kepuasan wajib pajak memiliki nilai alpha 0,60 yaitu sebesar 0,922.

### c. Hasil Uji Normalitas

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam metode regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik non-parametrik kolmogorov smirnov. Jika nilai sig lebih dari 0,05 maka data terdistribusi dengan normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.5**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,14950910
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,095
	Negative	,069
	Absolute Negative	-,095
Kolmogorov-Smirnov Z		,880
Asymp. Sig. (2-tailed)		,421

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Pengolahan data dengan SPSS versi 24

Dari gambar di atas memperlihatkan bahwa nilai Kolmogrov-Sminov sebesar 0,880 dengan probabilitas signifikan 0,421. Hal ini berarti nilai probabilitas signifikan > daripada 0,05 sehingga layak untuk dilanjutkan penelitian.

### d. Hasil Analisa Regresi Sederhana, Korelasi dan Determinasi

Menurut (Arikunto 2006) Teknik korelasi digunakan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan itu. Regresi digunakan untuk analisis antara satu variabel dengan variabel lain yang secara konseptual mempunyai pengaruh yang kuat. Dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 85 responden diperoleh data dan ditabulasi menurut variabel penelitian.

Data yang terkelompok menurut variabel tersebut dianalisis dengan bantuan fasilitas Data Analisis dari Microsoft Excel. Dalam penelitian ini, munculah hipotesis : diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak terhadap kepuasan wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Hasil analisis regresi sederhana dan korelasi untuk mengetahui hubungan dan pengaruh serta koefisien determinasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

**Tabel V.6**

**Hasil Uji Regresi Sederhana**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,031	0,539		0,058	0,954
	X	0,810	0,013	0,990	64,751	0,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan data dengan SPSS Versi 24

Dari tabel di atas di dapatkan model regresi sederhana yang dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 0,031 + 0,810X1$$

Berdasarkan persamaan diatas didapat nilai konstan sebesar 0,031 artinya bahwa jika tidak ada variabel kualitas pelayanan maka kepuasan wajib pajak adalah sebesar 0,031.

Dari tabel diatas juga dapat dilihat bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,810 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak adalah positif atau searah artinya bahwa jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1satuan, maka akan terjadi peningkatan kepuasan wajib pajak sebesar 0,810.

**Tabel V.7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,990 <sup>a</sup>	0,981	0,980	1,156
a. Predictors: (Constant), X				

*Sumber: Pengolahan Data dengan SPSS versi 24*

Dari tabel diatas dapat dilihat

Dari tabel diatas dapat dilihat koefisien korelasi (r) 0,990 dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) 0,981. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan sebesar 99% terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Sedangkan nilai koefisien determinasi  $r^2$  sebesar 0,981 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak sebesar 98% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan

sedangkan sisanya sebesar 1,9% ( $100\% - 98,1\% = 1,9\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lainnya .

**e. Uji t**

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Hasil uji ini pada output SPSS versi 24 dapat dilihat pada tabel koefisien. Hipotesis yang digunakan :

$H_0$  : Antara variabel independen terhadap variabel dependen tidak mempunyai pengaruh secara parsial .

$H_a$  : Antara variabel independen dengan variabel dependen mempunyai pengaruh secara parsial .

Kriteria yang digunakan untuk menolak atau menerima hipotesis yaitu :

Jika nilai  $sig > 0,05$  dan  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak .

Jika nilai  $sig < 0,05$  dan  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima .

**Tabel V.8****Uji t**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,031	0,539		0,058	0,954
	X	0,810	0,013	0,990	64,751	0,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS versi 24

Dari tabel diatas didapatkan hasil uji t Kualitas Pelayanan sebesar 64,751 sedangkan nilai t tabel sebesar 0,198896 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

**C. Pembahasan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua merupakan institusi pemerintah yang bertugas menghimpun penerimaan Negara dari sektor Perpajakan. Dengan mengupayakan peningkatan pelayanan tentunya akan menghasilkan kesan yang positif dan efisien sehingga memperoleh hasil yang baik dan tujuannya tercapai secara maksimal. Dengan melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dalam wilayah kerjanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menjelaskan sejauh mana pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, maka dilakukan pembahasan berdasarkan hasil observasi dan analisis data.

Hasil analisis membuktikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak berdasarkan uji t didapatkan nilai probabilitas (sig) adalah sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan memiliki t hitung lebih besar dari t tabel ( $64.751 > 1,98896$ ) hal itu menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua adapun besar pengaruhnya 98%. Hal tersebut apabila kualitas pelayanan semakin di tingkatkan, maka kepuasan wajib pajak akan meningkat. Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk kualitas pelayanan dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak pada Kantor pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua sudah maksimal dan efisien, hal ini memenuhi teori kelima dimensi mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan kantor pelayanan pajak serta penampilan petugas pajak. Empati (*Empathy*), berarti bahwa petugas pajak memahami masalah para wajib pajaknya dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian personal kepada para wajib pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan petugas pajak untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Daya tanggap (*Responsiveness*),

berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas pajak untuk membantu para wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan pajak akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan pajak secara cepat. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para petugas pajak mampu menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap petugas pajak dan kantor pelayanan pajak bisa menciptakan rasa aman bagi para wajib pajak. Jaminan juga berarti para petugas pajak bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bethania krismanto, sixvana silalahi, mohammad ali musadieg dr,mba, gunawan eko nurtjahjono s,sos,m,si dan nurrohman harimulyono yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak orang pribadi terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama jakarta sawah besar dua tahun 2016. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ditunjukkan oleh Nilai koefisien determinasi  $r^2$  sebesar 0,981 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan sebesar 98 % memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan 1,9% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Kualitas pelayanan pajak dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua sudah baik. Hal ini ditunjang dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang di sepakati. Kesiediaan dan kesiapan para petugas untuk membantu para wajib pajak dalam membuat nomor pokok wajib pajak dan memberikan pelayanan secepat mungkin, perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan para wajib pajak untuk membuat nomor pokok wajib pajak orang pribadi dan bertindak demi kepentingan wajib pajak serta tersedianya fasilitas fisik dan perlengkapan instansi yang baik dalam menunjang pelayanan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna. Saran yang diberikan yaitu :

### **1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua**

Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi pada umumnya sudah dikatakan baik sehingga harus dipertahankan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua harus memberikan informasi yang jelas terhadap wajib pajak, terutama kepada wajib pajak yang baru menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Petugas pajak harus lebih rajin lagi dalam memberikan penyuluhan dan himbauan kepada wajib pajak mengenai pentingnya nomor pokok wajib pajak serta prosedur administrasi perpajakan agar wajib pajak tidak mengalami kesulitan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

### **2. Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak sebaiknya ditingkatkan sehingga Wajib Pajak memiliki wawasan mengenai peraturan perpajakan dan pentingnya pajak bagi Negara. Dengan adanya wawasan yang diketahui dan dipahami Wajib Pajak akan sendirinya memiliki kemauan untuk membuat nomor pokok wajib pajak. Kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum juga perlu ditingkatkan, agar Wajib Pajak percaya dalam pemungutan

pajak. Sehingga kepercayaan yang penuh terhadap pemerintahan dan hukum membuat Wajib Pajak memiliki kemauan membayar pajak.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti yang akan datang sebaiknya menambahkan variabel yang lain untuk mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak selain kualitas dari pelayanan yang diberikan KPP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Wahab Solichin. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Abipraja
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- A.G. Subarsono. 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariant dengan program SPSS*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro
- Harimulyono, Nurrohman. *Pengaruh Efektivitas Administrasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Daerah*. Mojokerto: STIE Al Anwar
- Hoffman, Bateson. 2006. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta
- Kasiram. 2008. *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: Pustakabarupress
- Kotler. 2004. *Service, Quality & Satisfaction Edisi Ketiga*. Yogyakarta
- Kusumawati. 2006. *Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System*. Malang: Universitas Brawijaya
- Krismanto, Bethania. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak yang berdampak kepada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara
- Nurmantu, Sapri. 2008. *Dasar-Dasar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor
- Parasuraman, Zeithaml. 1988. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta
- Prastowo, Yustinus. 2011. *Panduan Lengkap Pajak*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi Kelima*. Jakarta: Salemba Empat
- Santoso, Singgih. 2004. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Setijo Andy, Samadi. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Yogyakarta: Jurnal Edisi Sinergi

- S.I Djajadiningrat. *Asas dan Dasar Perpajakan 2*. Bandung: Eresco
- Suharno. 2010. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Susetyo, Budi. 2010. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: Refika Aditama
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi Kedelapan*. Yogyakarta: Salemba Empat
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Prasindo Yogyakarta