

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN (SERVQUAL)
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB-P2
PADA UNIT PELAYANAN PAJAK DAERAH KRAMAT JATI



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Manajemen

Disusun Oleh:
NURFATMAH
NIM 017611596

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588

**Kepada
Yth. Direktur PPs UT
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe
Tangerang 15418**

Yang bertanda tangan dibawah ini, kami selaku pembimbing TAPM dari Mahasiswa,

Nama/NIM : Nurfatmah, 017611596
Judul TAPM : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (Servqual) Terhadap
Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Pada Unit
Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru* selesai sekitar% sehingga dinyatakan **sudah layak uji/belum layak uji*** dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Jakarta, Juni 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Aris Yunanto

Dr. Taufani Kurniatun

**) Coret yang tidak perlu*

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (Servqual) Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati”, adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, Juni 2013

Yang Menyatakan

NURFATMAH

NIM 017611596

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

Nama : Nurfatmah
NIM : 017611596
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (Servqual) Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 6 Juli 2013
W a k t u : 07.00 s.d. 09.00 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Adi Winata, M.Si

Tandatangan

Penguji Ahli : Prof. Darsono Prawironegoro, MA, MM

Tandatangan

Pembimbing I : Dr. Aris Yunanto

Tandatangan

Pembimbing II : Dr. Taufani Kurniatun

Tandatangan

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (Servqual) Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati

Penyusun TAPM : Nurfatmah

NIM : 017611596

Program Studi : Magister Manajemen

Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,

Dr. Taufani Kurniatun

Dr. Aris Yunanto

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Bidang Ilmu Ekonomi &
Manajemen

Suciati, M.Sc, Ph.D
NIP.19520213 198503 2 001

Maya Maria, SE, MM
NIP. 19720501 199903 2 003

ABSTRACT

Analysis on The Impact of Services to PBB-P2 Taxpayer Satisfaction and Compliance
In Local Tax Services Unit at Kramat Jati, Jakarta.

Nurfatmah

Universitas Terbuka

nurfatmah@gmail.com

Keywords: Dimensions of Service Quality, Taxpayer Satisfaction and Compliance of Taxpayer

This research was conducted to determine the effect of services on satisfaction and compliance of the taxpayer on the tax of land and buildings in rural and urban area (PBB-P2) on the Local Tax Services Unit (UPPD) Kramat Jati, which from January 1st, 2013 makes the PBB-P2 as a discretionary area (expansion) of the central level of taxation, as stipulated in Law No. 28 Year 2009 on Regional Taxes and Levies.

Local taxation becomes the main revenue generator for the region in the capital of Jakarta. The capability to take care of the PBB-P2 would be a challenge for the local government of DKI Jakarta to demonstrate it's ability to manage this tax. Moreover, going forward the PBB-P2 would be the excellent source of the revenue in DKI Jakarta, including the UPPD Kramat Jati.

This research was conducted with the survey method. This type of research is descriptive quantitative. Explanation of the characteristics of respondents and the data were analyzed statistically, and utilizing the SPSS version 17 to test results of hypothesis. The population in this research is the taxpayers who come to UPPD Kramat Jati for PBB services during January to May 2013. The method of data collection is conducted through questionnaires and documentary studies using the secondary data.

This research is showing the result that : 1) tangible variables, reability, assurance and empathy does not affect significantly the partially on taxpayer satisfaction. 2) variable responsiveness partially significant effect on satisfaction taxpayers. 3) variable tangible, responsiveness, assurance and empathy no significant effect partially on tax compliance. 4) variable and satisfaction reability significant effect partially on tax compliance. 5) variable partial satisfaction significant effect on tax compliance. 6) and tangible variables, reability, responsiveness, assurance, empathy and satisfaction are jointly significant effect on tax compliance.

Research shows that satisfaction significantly influence taxpayer compliance. However, the quality of service at the UPPD Kramat Jati still very weak influence on the taxpayer satisfaction, so UPPD needed optimalization performance for better in the future.

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRAKSI

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (Servqual) Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati

Nurfatmah

Universitas Terbuka

nurfatmah@gmail.com

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh layanan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Kramat Jati, yang sejak tanggal 1 Januari 2013 menjadi pajak Daerah sebagai diskresi (perluasan) dari pajak Pusat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pajak daerah menjadi sumber utama penerimaan daerah di Ibukota Jakarta. Pengelolaan PBB-P2 tentunya menjadi tantangan bagi Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta untuk menunjukkan kemampuannya mengelola pajak ini. Terlebih kelak, PBB akan menjadi primadona bagi penerimaan di DKI Jakarta, termasuk pada UPPD Kramat Jati.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan survey. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penjelasan karakteristik responden dan data penelitian dianalisa secara statistik, dengan pengujian hasil hipotesa menggunakan SPSS versi 17.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang datang ke UPPD Kramat Jati untuk memperoleh pelayanan PBB, sejak Januari sampai dengan Mei 2013. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan studi dokumen dengan data sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa 1) variable tangible, reability, assurance dan empathy tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. 2) variable responsiveness berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. 3) variable tangible, responsiveness, assurance dan empathy tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. 4) variable reability dan kepuasan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. 5) variable kepuasan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. 6) dan variable tangible, reability, responsiveness,

assurance, empathy dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun kualitas layanan PBB pada UPPD Kramat Jati masih sangat lemah pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga perlu optimalisasi kinerja UPPD agar lebih baik di masa yang akan datang.

UNIVERSITAS TERBUKA

UNIVERSITAS TERBUKA

**Kupersembahkan karya kecil ini
Untuk kedua orang tuaku, suami, anak dan seluruh orang-orang
yang sangat kusayangi**

HALAMAN MOTTO

Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu.

Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang khusyu'.

(QS: Al-Baqarah; 45)

Dan apa saja nikmat yang ada pada kamu, maka datangnya dari Allah dan bila kamu ditimpa kemudharatan, hanya kepada-Nya kamu meminta pertolongan.

(QS: An-Nahl; 53)

Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

(QS: Al-Mujadilah; 11)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim,

Puji syukur tak henti-hentinya terucap kehadirat Allah SWT, akhirnya saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (tesis) ini, dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (Servqual) Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Setelah Pendaerahan (Studi Kasus Pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati)”. Penulisan TAPM dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Magister Managemen program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak mulai perkuliahan sampai dengan penulisan penyusunan TAPM, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini.

Oleh karena itu, dengan ketulusan hati saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, kepada:

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
2. Kepala UPBJJ UT Jakarta, selaku penyelenggara program Pascasarjana
3. Bapak Dr. Aris Yunanto selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Taufani Kurniatun selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini.
4. Kepala Bidang Magister Managemen Pascasarjana Universitas Terbuka selaku penanggungjawab program Magister Manajemen.

5. Para Dosen Tutor Tatap Muka maupun Dosen Tutor Online yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
6. Ibu Rasyimah selaku Penanggungjawab program Magister Manajemen UPBJJ UT Jakarta dan seluruh jajaran di UPBJJ UT Jakarta, atas dukungan, arahan dan kesabarannya melayani kami selama masa perkuliahan.
4. Orang tuaku, suamiku tercinta, Azwar Afriyanto dan anaku tersayang, ananda Abdurrahman Ismail, yang selalu memberikan dukungan dan supportnya, baik materiil maupun non materiil.
5. Rekan seangkatan dalam perkuliahan tatap muka program Magister Manajemen UPBJJ UT Jakarta periode 2011.2.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, namun saya yakin, dukungannya selama ini sangat membantu saya dalam penyusunan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah kepada kita semua, membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Alhamdulillahil'alamiin,

Jakarta, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstract	i
Abstrak.....	iii
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
1. Pelayanan	9
1.1 Pengertian Pelayanan	9
1.2.Prinsip-prinsip Pelayanan	11
13. Pengukuran Kualitas Pelayanan	12
2. Kepuasan	20

2.1. Pengertian Kepuasan	20
2.2. Pengukuran Kepuasan	21
3. Kepatuhan	23
3.1. Pengertian Kepatuhan	23
3.2. Pengukuran Kepatuhan	24
4. Pajak	25
4.1. Pengertian Pajak	25
4.2. Pajak Daerah	26
B. Kerangka Berpikir	26
C. Hipotesa Penelitian	28
D. Definisi Operasional	28
E. Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian	32
B. Skala Pengukuran	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian	33
D. Instrumen Penelitian	34
E. Prosedur Pengumpulan Data	36
F. Teknik Pengolahan Data	37
1. Pengujian Validitas Instrumen	37
2. Pengujian Reabilitas	39

G. Metode Analisis Data	42
1. Pengujian Persyaratan Analisis.....	42
2. Pengujian Hipotesa	44
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	48
1. Profil Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Kramat Jati.....	49
2. Visi dan Misi UPPD Kramat Jati	49
3. Tugas, Pokok dan Fungsi UPPD Kramat Jati	50
4. Struktur Organisasi UPPD Kramat Jati	47
5. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2).....	51
B. Profil Responden	54
1. Profil berdasarkan Jenis Kelamin	49
2. Profil berdasarkan Usia	49
3. Profil berdasarkan Pendidikan	50
4. Profil berdasarkan Pekerjaan	51
5. Profil berdasarkan Domisili	51
C. Deskripsi Hasil Penelitian	57
1. Hasil Uji Validitas	57
2. Hasil Uji Reabilitas	55
3. Gambaran Pelayanan	61

4. Gambaran Kepuasan	66
5. Gambaran Kepatuhan	67
6. Hipotesis Hasil Penelitian	67
7. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	96
A. Simpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	101

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Model Konsep Servqual	17
Gambar 2.2. Diagram Jalur	27
Gambar 4.1. Struktur Organisasi UPPD Kramat Jati	52
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	68

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Potensi PBB UPPD Kramat Jati tahun 2009-2013	2
Tabel 1.2 Perbedaan Kondisi Pelayanan PBB-P2	4
Tabel 1.3. Rekapitulasi Permohonan Layanan PBB-P2 UPPD Kramat Jati periode Januari s.d. Mei 2013	4
Tabel 1.4. Realisasi Penerimaan PBB wilayah Kramat Jati periode 1 Januari s.d. 31 Mei	5
Tabel 2.1. Karakteristik Produk (Barang) dan Pelayanan	10
Tabel 3.1. Data Instrumen Penelitian	35
Tabel 3.2. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi (r)	37
Tabel 4.1. Profil berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2. Profil berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3. Profil berdasarkan Pendidikan Akhir	55
Tabel 4.4. Profil berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5. Profil berdasarkan Domisili.....	56
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Tangibel (X1)	57
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Reability (X2).....	58
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Responsiveness (X3)	58
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Assurance (X4).....	59

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Empathy (X5).....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y1).....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepatuhan (Y2).....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas	61
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Tangibel (X1)	62
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Reability (X2).....	63
Tabel 4.16 Deskripsi Variabel Responsiveness (X3).....	64
Tabel 4.17 Deskripsi Variabel Assurance (X4).....	64
Tabel 4.18 Deskripsi Variabel Empathy (X5)	65
Tabel 4.19 Deskripsi Variabel Kepuasan (Y1)	66
Tabel 4.20 Deskripsi Variabel Kepatuhan (Y2).....	67
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.22 Hasil Uji Autokorelasi	71
Tabel 4.23 Hasil Uji t	73
Tabel 4.24 Kesimpulan Hasil Uji t.....	74
Tabel 4.25 Hasil Uji F	78
Tabel 4.26 Kesimpulan Hasil Uji F	79
Tabel 4.27 Hasil Uji R ²	80
Tabel 4.28 Interpretasi Nilai Korelasi	81

DAFTAR LAMPIRAN

Materi Kuesioner	101
Hasil Tabulasi Data	104
Hasil Olah Data melalui SPSS Versi 17.....	125

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta merupakan daerah yang minim dengan sumber daya alam. Untuk itu pajak menjadi sumber utama Pemerintah Daerah DKI Jakarta dalam menggali potensi-potensi penerimaan asli daerahnya. Pada tahun 2012 lalu, pajak Daerah telah menyumbangkan sekitar Rp. 16,525 Trilyun (45,9%) dari total APBD Provinsi DKI Jakarta sebesar Rp. 36 Trilyun. Sedangkan pada tahun 2013 ini, diharapkan pajak dapat berkontribusi lebih maksimal, sekitar Rp. 21,9 Trilyun (48,7%) dari total APBD DKI Jakarta sebesar Rp. 45 Trilyun, yang ditujukan untuk pembangunan dan program-program kemasyarakatan.

Terhitung sejak tanggal 1 Januari 2013, jenis pajak Daerah yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta bertambah dengan masuknya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) akibat *diskresi* (perluasan) sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Dalam kaitan ini, pelayanan PBB meliputi pendaftaran objek baru, mutasi objek/subjek PBB, pembetulan SPPT/SKP, pembatalan SPPT, pembuatan salinan, keberatan atas penunjukan wajib pajak atau pun besarnya ketetapan/luas tanah dan atau bangunan, pengurangan pajak terhutang,

restitusi/kompensasi, pengurangan denda administrasi, penentuan kembali tanggal jatuh tempo SPPT, penentuan kembali tanggal jatuh tempo pengembalian SPOP, pengecualian pengenaan PBB dan pemberian informasi kepada wajib pajak (Yasin Haryanto, Pelayanan PBB, makalah). Keseluruhan layanan tersebut dikelola melalui sistem informasi yang telah terintegrasi, bernama Sistem Informasi Manajemen PBB (SIM-PBB), baik antara Dinas Pelayanan Pajak, Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD), Bank yang telah ditunjuk dan Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) yang berada di setiap Kecamatan, termasuk Kramat Jati. Pengelolaan pelayanan dimaksud ditujukan antara lain untuk menumbuhkan kenyamanan bagi para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan data SIM-PBB UPPD Kramat Jati, maka perkembangan objek pajak PBB-P2 selama kurun waktu lima tahun, adalah sebagai berikut;

Tabel 1.1
Potensi PBB-P2 Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Kramat Jati
Tahun 2009 – 2013

TAHUN	JUMLAH OBJEK PAJAK	JUMLAH SPPT TERBIT	JUMLAH KETETAPAN	KET
2009	51.810	48.812	Rp. 35.831.688.720,-	
2010	51.810	49.487	Rp. 40.211.296.931,-	
2011	51.810	50.125	Rp. 43.277.081.853,-	
2012	51.810	50.596	Rp. 47.094.193.997,-	
2013	50.810	50.753	Rp. 55.731.181.675,-	Setelah Pendaerahan

Sumber; Data SIM-PBB UPPD Kramat Jati

Dari data tersebut, dapat kita lihat bahwa jumlah objek PBB-P2 di wilayah Kramat Jati, baik sebelum Pendaerahan, yakni saat dikelola sebagai pajak pusat oleh Dirjen Pajak, dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) maupun setelah Pendaerahan menjadi pajak Daerah yang dikelola oleh Dinas Pelayanan Pajak, dalam hal ini Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) tidak mengalami perubahan. Sedangkan SPPT yang diterbitkan maupun nilai ketetapan pajak PBB, cenderung mengalami peningkatan. Ini menunjukkan bahwa target penerimaan PBB selalu mengalami peningkatan yang cukup signifikan, mengingat potensi wilayahnya yang terus berkembang. Diharapkan kontribusi penerimaan PBB di wilayah Kramat Jati pada tahun 2013 sebesar 1,5% dari total target penerimaan PBB se-Provinsi DKI Jakarta sebesar Rp. 3,6 Trilyun.

Untuk mencapai target tersebut, dibutuhkan upaya-upaya optimal Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati dalam merealisasikannya, mulai dari pelaksanaan kegiatan intensifikasi maupun ekstensifikasi pajak, penagihan, pemeriksaan untuk menguji kepatuhan wajib pajak, pendataan, serta optimalisasi pelayanan sesuai dengan kewenangannya.

Berdasarkan hasil observasi, diperoleh informasi tentang teknis pelayanan PBB ketika masih dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati, di Jalan Dewi Sartika, Cawang. Seluruh layanan PBB dilakukan di Ruang Pelayanan Satu Tempat (PST), lantai dasar kantor KPP Pratama. Prosedur kerja dan lamanya masa penyelesaian dapat diketahui secara pasti, sehingga wajib pajak merasa nyaman. Semuanya mengacu pada *Standar*

Operating Procedures (SOP) yang dikeluarkan oleh Dirjen Pajak. Dan Sistem Manajemen Objek Pajak PBB (SISMIOP) sudah baku dan sempurna.,

Kondisi di atas sangat berbeda ketika pelayanan PBB dikelola oleh Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta, khususnya di wilayah UPPD Kramat Jati. Banyak wajib pajak yang datang mengeluhkan lamanya proses penyelesaian layanan PBB, sehingga menimbulkan ketidakpastian, prosedur yang panjang dan berbelit-belit, menyangkut perlunya rekomendasi dari instansi terkait lainnya, seperti Kelurahan dan Kecamatan, keberadaan kantor UPPD yang berada di lantai 3 Gedung Kecamatan Kramat Jati, menyebabkan wajib pajak agak kepayahan untuk menjangkaunya, terutama bagi yang sudah berusia lanjut. Serta sistem PBB (SIM-PBB) yang masih perlu penyempurnaan. Perbedaan tersebut dapat dirangkum dalam tabel berikut;

Tabel 1.2
Perbedaan Kondisi Pelayanan PBB-P2

KPP PRATAMA KRAMAT JATI	UPPD KRAMAT JATI
1. Letak kantor di Jalan Dewi Sartika	Letak kantor di Jalan Raya Bogor
2. Pelayanan dilakukan di Lantai Dasar	Pelayanan di Lantai 3 Gd Kecamatan
3. Prosedur dan lamanya penyelesaian sesuai dengan SOP, ada kepastian waktu	Tidak jelas, lebih panjang
4. Sistem manajemen PBB (SISMIOP) sudah baku	Sistem PBB masih perlu penyempurnaan
5. Jumlah pegawai memadai	Sangat terbatas, ada 12 personil, harus menangani urusan pajak daerah lainnya

Sumber: diolah oleh peneliti

Di samping itu, gambaran tentang banyaknya permohonan pelayanan PBB pada UPPD Kramat Jati sejak bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2013, dapat dirinci sebagai berikut;

Tabel 1.3
Rekapitulasi Permohonan Layanan PBB-P2 Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Kramat Jati Januari – Mei 2013

NO	PERMOHONAN LAYANAN	JUMLAH
1	Pengurangan Pajak Terhutang	214
2	Pecah/Mutasi	83
3	Balik Nama	52
4	Penerbitan NOP Baru	9
5	Penerbitan Salinan SPPT	1
6	Pembetulan data/Pemutakhiran	26
7	Penghapusan denda	5
8	Keberatan Pajak Terhutang	4
	JUMLAH	394

Sumber: UPPD Kramat Jati

Dari jumlah tersebut, ternyata belum ada satu pun jenis permohonan yang selesai ditangani sampai dengan akhir Mei 2013. Kondisi ini disebabkan belum sempurnanya sistem PBB, terbatasnya ketentuan teknis berkaitan dengan prosedur pelayanan dan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang ada pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati, yang keseluruhannya berjumlah dua belas orang, terdiri dari satu orang Kepala Unit, empat orang Kepala Seksi dan tujuh Staf.

Dengan segala keterbatasan sarana maupun prasarana dalam pelayanan PBB-P2 di atas, ternyata tidak mempengaruhi realisasi penerimaan PBB, sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.4
Realisasi Penerimaan PBB Wilayah Kramat Jati

Periode tanggal 1 Januari s.d. 31 Mei

NO	WILAYAH KELURAHAN	REALISASI PENERIMAAN			PROSENTASE (%)	
		2011	2012	2013	6 (5:3)	7 (5:4)
1	2	3	4	5		
1	Bale Kambang	379,823,399	473,048,931	579,773,711	153%	123%
2	Batu Ampar	763,011,663	857,776,869	740,569,748	97%	86%
3	Cawang	724,936,732	461,956,404	1,529,688,540	211%	331%
4	Kramat Jati	1,189,583,490	453,724,460	641,687,148	54%	141%
5	Dukuh	423,650,372	351,509,581	517,528,463	122%	147%
6	Kampung Tengal	453,767,236	513,460,347	555,969,990	123%	108%
7	Cililitan	851,465,055	415,865,278	536,687,855	63%	129%
	JUMLAH	4,786,237,947	3,527,341,870	5,101,905,455	107%	145%

Sumber : SIM-PBB UPPD Kramat Jati

Penerimaan PBB periode 1 Januari sampai dengan 31 Mei 2013 mengalami peningkatan sebesar 7% dibandingkan penerimaan PBB periode yang sama pada tahun 2011. Sedangkan pada periode yang sama tahun 2013 mengalami peningkatan sebesar 45% bila dibandingkan dengan realisasi penerimaan PBB periode yang sama pada tahun 2012. Penerimaan tersebut berasal dari pokok pajak, tunggakan dan denda pajak.

Dari uraian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada pengelolaan PBB, baik ketika masih menjadi pajak pusat, dan ketika sudah menjadi pajak Daerah yang dikelola secara langsung oleh Pemerintah Daerah, terdapat permasalahan yang cukup mencolok, berkaitan dengan kenyamanan pelayanan. Terlebih saat ini, PBB sudah mulai diwacanakan sebagai primadona bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang cukup potensial kelak di Provinsi DKI Jakarta.

Tentunya perlu ada upaya-upaya optimal guna meningkatkan penerimaan PBB, salah satunya dengan optimalisasi pelayanan. Dengan meningkatnya pelayanan, akan berdampak pada meningkatnya kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dengan cara membayar pajak secara tepat waktu dan tepat jumlah.

Menurut penelitian Patar Simamora (2006), menyimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak secara keseluruhan mempunyai pengaruh sangat signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian lain, Posma Sahat Horas Silitongan (2011), menyatakan bahwa: (1) Terdapat pengaruh signifikan atas variabel tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan wajib pajak. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan atas variabel tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan wajib pajak. (3) Dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan atas variabel kepuasan wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. (4) Dan variabel tangible tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, perlu dilakukan penelitian secara lebih mendalam, untuk mengetahui bagaimana penerapan mutu layanan Servqual, (meliputi dimensi tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy) serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati.

B. Rumusan Masalah

Adapun pokok bahasan penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana penerapan mutu layanan model Servqual di wilayah kewenangan UPPD Kramat Jati?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan UPPD Kramat Jati?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan UPPD Kramat Jati?
- d. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan UPPD Kramat Jati?
- e. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana;

- a. Penerapan mutu layanan model Servqual di wilayah kewenangan UPPD Kramat Jati.
- b. Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan UPPD Kramat Jati.
- c. Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan UPPD Kramat Jati.
- d. Pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan UPPD Kramat Jati.

- e. Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak, PBB-P2 di wilayah kewenangan Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini erat hubungannya dengan mata kuliah Manajemen Pemasaran, sehingga dengan melakukan penelitian ini diharapkan penulis dapat menerapkan ilmu yang sudah diterima selama masa perkuliahan, dan dapat memberikan kontribusi pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang manajemen.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini diharapkan penulis dapat berkontribusi dalam sumbangan pemikiran sebagai upaya meningkatkan kinerja dan kualitas layanan Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Kramat Jati secara khusus, dan pada Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta secara umum sebagai objek penelitian dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak PBB-P2.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan

1.1. Pengertian Pelayanan

Kotler & Keller (2008) berpendapat bahwa pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Jasa tersebut mungkin saja atau mungkin juga tidak terkait dengan suatu produk fisik.

Ada pun Gronroos (1990) dalam (Ratminto & Winarsih, 2012: 2) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi

Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan

Ada pun ciri lain tentang pelayanan, diberikan oleh Zemke sebagaimana dikutip oleh Collins dan McLaughlin (1996) dalam (Ratminto & Winarsih, 2012: 3), seperti terlihat dalam tabel berikut ini;

Tabel 2.1. Karakteristik produk (barang) dan pelayanan

Produk (Barang)	Jasa Pelayanan
Konsumen memiliki objeknya	Konsumen memiliki kenangan, pengalaman atau memori tersebut tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain
Tujuan pembuatan barang adalah keseragaman, semua barang adalah sama	Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah 'spesial'
Suatu produk atau barang dapat disimpan di gudang, sampelnya dapat dikirim ke konsumen	Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, ini tidak dapat disimpan di gudang atau dikirimkan contohnya
Konsumen adalah pengguna akhir yang tidak terlihat dalam proses produksi	Konsumen adalah 'rekanan' yang terlibat dalam proses produksi
Kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan output dengan spesifikasinya	Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya
Jika terjadi kesalahan produksi,	Jika terjadi kesalahan, satu-

produk (barang) dapat ditarik kembali dari pasar	satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah meminta maaf
Moral karyawan sangat penting	Moral karyawan berperan sangat menentukan

Sumber : Zemke (dalam Collins dan McLaughlin, 1996 : 559)

Dari definisi tentang manajemen pelayanan, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Jasa layanan tidak dapat diraba, namun dapat dirasakan sebagai hasil interaksi antara pihak yang memberikan jasa dengan konsumen.

1.2. Prinsip-prinsip Pelayanan

Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004, maka prinsip pelayanan umum, meliputi;

a. Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Pada hakekatnya, prinsip kesederhanaan lebih menekankan pada aspek prosedur kerja,

penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional.

- b. Kejelasan dan kepastian, terkait dengan prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian tarif/biaya pelayanan dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan, memenuhi kriteria aman, nyaman dan tertib.
- d. Keterbukaan, mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau pun tidak.
- e. Efisien, tidak berakibat memberatkan masyarakat dan tidak berdampak pemborosan.
- f. Ekonomis, menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan penyelenggaraan pelayanan umum, hendaknya perlu memperhatikan hal-hal yang berakibat pada biaya ekonomi tinggi yang akan memberatkan masyarakat.

- g. Keadilan yang merata, mengandung cakupan pelayanan yang harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketepatan waktu, mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

1.3. Pengukuran Kualitas Layanan

Menurut Kottler & Keller (2008: 54), setiap pelanggan menciptakan harapan-harapan layanan dari pengalaman masa lalu, cerita dari mulut ke mulut dan iklan. Pelanggan membandingkan jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan. Menyenangkan pelanggan adalah masalah bagaimana melampaui harapan pelanggan.

Goetsch dan Davis (1994) dalam Yamit (2004) sebagaimana dikutip oleh Wijaya (2011) menyatakan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menyebabkan konsumen puas. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa/ pelayanan, memuaskan kebutuhan konsumen berarti perusahaan tersebut harus memberikan pelayanan yang berkualitas (*service quality*) kepada pelanggannya. Dan metode *service quality* atau *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1994), adalah

metode yang sangat populer dan sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan.

Menurut Wilson (2009) dalam skripsinya, menyatakan bahwa dimensi karakteristik SERVQUAL, meliputi;

a) Tangible (Berwujud)

Definisi *tangible* menurut Lupiyoadi (2006) adalah kemampuan perusahaan untuk mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan dalam menyediakan sarana dan prasarana fisik serta kondisi lingkungan sekitarnya menjadi bukti nyata dari pelayanan yang disediakan atau diberikan pemberi jasa. Penampilan fisik meliputi gedung, perlengkapan, peralatan teknologi yang digunakan serta penampilan pegawainya. Adapun Kottler (2008: 54) berpendapat bahwa fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi merupakan dimensi tangible. Atributnya meliputi;

- peralatan modern
- fasilitas yang berdaya tarik visual
- karyawan yang berpenampilan rapi dan professional
- materi-materi yang berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

b) Reability (keandalan)

Menurut Lupiyoadi (2006), *reability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

secara akurat dan terpercaya. Kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan, artinya, masalah ketepatan waktu, tidak adanya diskriminasi pelayanan dan sikap yang simpatik, merupakan aspek yang dituntut oleh pelanggan. Pada dasarnya, reability mencakup dua hal pokok, yakni konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan dituntut jasanya secara tepat semenjak pertama (*right the first time*), sesuai janji dan mempertahankan bebas rekor cacat (Kotler, 2008: 54).

Atributnya meliputi;

- menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
- dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
- menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali
- menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan

c) Responsiveness (Daya Tanggap)

Menurut Lupiyoadi (2006), *responsiveness* merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas, menyebabkan timbulnya persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan Kotler (2008: 54) menyatakan bahwa daya tanggap adalah kesediaan membantu

pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Atributnya meliputi;

- menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa
- layanan yang segera/cepat bagi pelanggan
- kesediaan untuk membantu pelanggan
- kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan

d) Assurance (Jaminan)

Menurut Lupiyoadi (2006), *assurance* adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menyangkut komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Sedangkan Kottler (2008) berpendapat bahwa *assurance* adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Atributnya meliputi;

- karyawan yang menumbuhkan rasa percaya bagi para pelanggannya
- membuat pelanggan merasa aman waktu melakukan transaksi
- karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
- karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan

e) Empathy (Empati)

Menurut Lupiyoadi (2006), *empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dalam konteks ini, perusahaan diharapkan memiliki pengertian, pengetahuan dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pelanggan, mampu menumbuhkan rasa nyaman. Sedangkan Kotler (2008) berpendapat bahwa empati merupakan kesediaan untuk memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

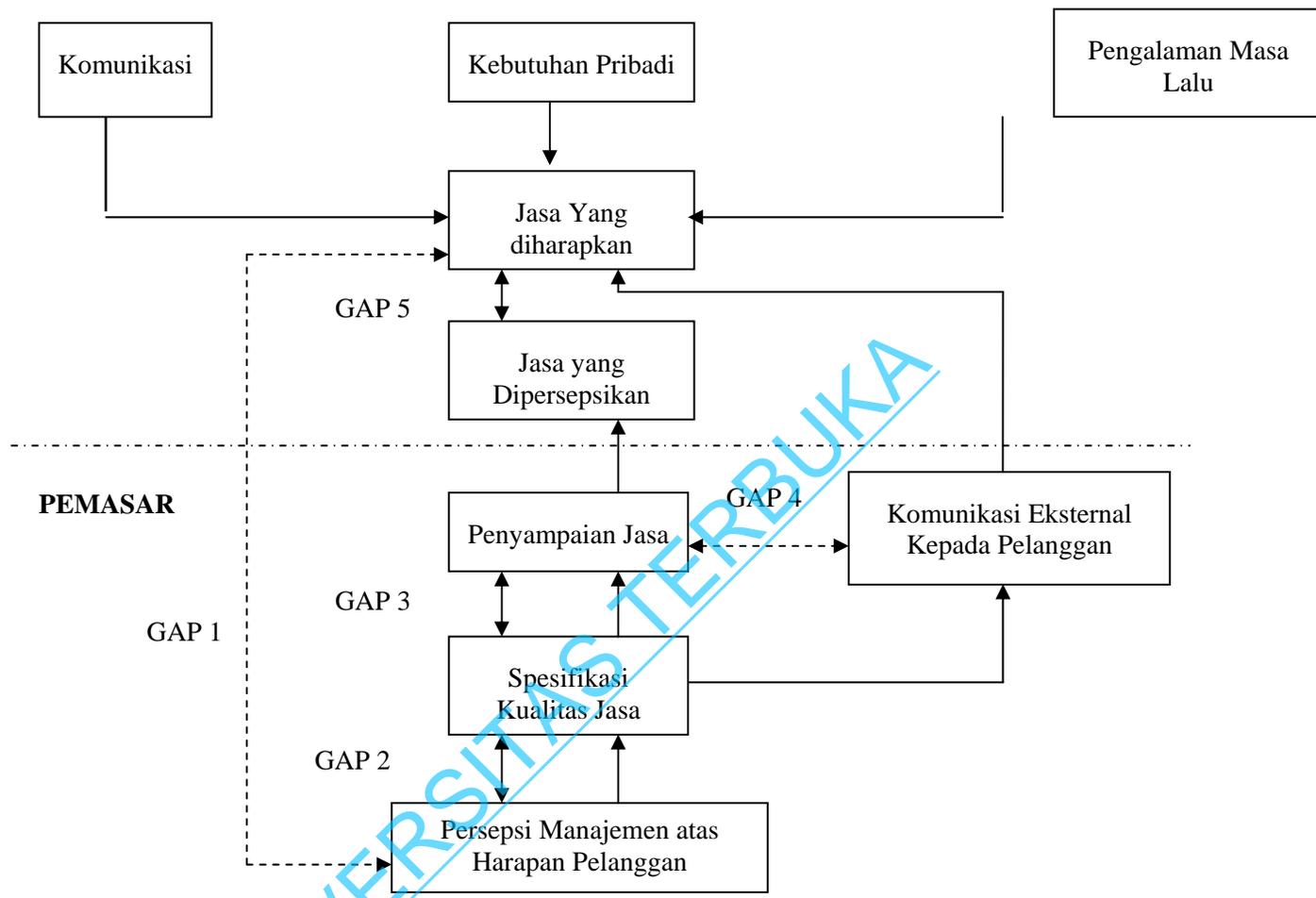
Atributnya meliputi;

- memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
- karyawan yang memperlakukan pelanggan penuh perhatian
- sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
- karyawan yang dapat memahami kebutuhan pelanggan

Dimensi kualitas layanan sebagaimana tersebut di atas, harus diramu dengan baik. Apabila tidak, maka hal itu akan menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan karena adanya perbedaan persepsi tentang wujud pelayanan.

Terkait dengan mutu kualitas pelayanan, menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990) dalam Tjiptono dan Chandra (2011), mengungkapkan adanya kesenjangan, sebagaimana dimaksud dalam gambar di bawah ini,

PELANGGAN



Gambar 2.1. Model Konsep SERVQUAL

dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry

Pada gambar di atas, dapat dijelaskan bentuk kesenjangan sebagai berikut;

1. Gap 1, Antara Harapan Pelanggan Dan Persepsi Manajemen

Gap ini berarti bahwa pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Hal ini disebabkan beberapa hal, antara lain, informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat, interpretasi

yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi, tidak adanya analisis permintaan, buruk atau tidak adanya aliran informasi ke atas dari staf kontak pelanggan ke pihak manajemen, dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah informasi yang disampaikan dari karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen.

2. Gap 2, Antara Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen dan Spesifikasi Kualitas Jasa

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Penyebab antara lain tidak adanya standar kinerja yang jelas, kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai, manajemen perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap permintaan kualitas jasa, serta kurangnya sumber daya.

3. Gap 3, Antara Spesifikasi Kualitas Jasa Dan Penyampaian Jasa

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Sejumlah penyebabnya antara lain, spesifikasi kualitas terlalu rumit/kaku, para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut, sehingga mereka tidak memenuhinya, spesifikasi tidak sejalan dengan budaya perusahaan yang ada, manajemen operasi jasa yang buruk,

teknologi dan sistem yang ada tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi.

4. Gap 4, Antara Penyampaian Jasa Dan Komunikasi Eksternal

Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktifitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya, perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi jasa, organisasi gagal memenuhi spesifikasi yang ditetapkan, sementara kampanye komunikasi pemasaran sesuai dengan spesifikasi tersebut.

5. Gap 5, Antara Jasa Yang Dipersepsikan dan Jasa Yang Diharapkan

Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap ini menimbulkan sejumlah konsekuensi negative, seperti kualitas buruk, dampak negative terhadap citra perusahaan atau citra lokal dan kehilangan pelanggan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan berdasarkan kriteria yang berbeda.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012: 87), guna mewujudkan manajemen pelayanan yang baik, perlu dikelola momen kritis pelayanan, berempati kepada konsumen dengan cara membuat lingkaran pelayanan serta menghindari terjadinya lima gap. Selain itu, perlu pula dikelola prinsip-prinsip manajemen sebagai berikut (Viljoen, 1997: 253-255);

- Identifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
- Sediakan pelayanan yang terpadu (*one stop shop*)
- Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
- Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan
- Layani keluhan konsumen secara baik
- Terus berinovasi
- Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen
- Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen
- Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan
- Selalu mengontrol kualitas.

2. Kepuasan

2.1. Pengertian Kepuasan

Kotler (2009: 177) berpendapat bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dirasakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Namun jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, bahkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan amat puas dan senang.

Oliver (1997) dalam Barner (2003) sebagaimana dikutip Wijaya (2011) menyatakan bahwa kepuasan adalah tanggapan

pelanggan atas terpenuhinya sebuah kebutuhan. Hal ini menandakan bahwa keistimewaan tertentu barang atau jasa atau pun barang/jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan tertentu. Tingkat kenyamanan mencakup pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi atau interaksi yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas jasa merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi menyeluruh terhadap kinerja sebuah perusahaan dalam jangka panjang (Parasuraman, et. al, 1985, Hoffman & Bateson, 1997) dalam (Tjiptono & Chandra, 2011).

2.2. Pengukuran Kepuasan

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana jika mampu mengukur kepuasan pelanggan/konsumennya secara teratur. Menurut Kotler (2004), ada beberapa metode yang dapat digunakan perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, sebagai berikut;

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan, perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah, nyaman bagi pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon bebas pulsa, website dan lain-lain.

Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide/masukan, sehingga memungkinkan untuk bereaksi secara tanggap dan cepat.

2. Ghost shopping (mystery shopping)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan adalah mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai konsumen potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka diminta melaporkan temuan berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan ataupun pesaingnya.

3. Lost customer analysis

Perusahaan dapat memantau angka kehilangan pelanggan dan mengontak pelanggan yang telah berhenti membeli atau sudah beralih ke pemasok lain untuk mempelajari mengapa kondisi tersebut bisa terjadi.

4. Survei kepuasan pelanggan

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan/ konsumennya

3. Kepatuhan

3.1. Pengertian Kepatuhan

Horas Silitongan (2010), dalam tesisnya menyampaikan pendapat beberapa ahli tentang pengertian kepatuhan, sebagai berikut;

a. Kepatuhan perpajakan menurut Norman D. Nowak (Devano, 2006: 110) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam kondisi sebagai berikut;

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- 2) Mengisi formulir pajak dengan benar, lengkap dan jelas
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

b. Kepatuhan sebagai pondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen kunci (Ismawan, 2001: 83) tersebut adalah:

- 1) Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak
- 2) Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak
- 3) Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif
- 4) Pemantapan *low enforcement* secara tegas dan adil.

Ada dua macam tingkat kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan, yakni kepatuhan secara formal, merujuk pada Ketentuan Umum Pajak Daerah (KUPD) sebagaimana dimaksud dalam Perda Nomor 6 Tahun 2010, dan kepatuhan secara materiil, merujuk pada aturan teknis pajak PBB-P2, sebagaimana dimaksud dalam Perda Nomor 16 Tahun 2011.

Kepatuhan secara formal memuat norma-norma atau ketentuan-ketentuan yang berisi tentang hak, kewajiban, prosedur dan sanksi. Sedangkan kepatuhan secara materiil, memuat tentang norma-norma yang menerangkan tentang keadaan, perbuatan dan peristiwa hukum yang dikenakan pajak, meliputi permasalahan subjek, objek, tarif dan dasar pengenaan pajak (Zain, 2005).

3.2. Pengukuran Kepatuhan

Di dalam ketentuan formal pajak daerah yang diatur dalam Perda Nomor 6 Tahun 2010, maka ukuran kepatuhan bagi wajib pajak PBB-P2, dapat dijelaskan sebagai berikut;

- a. Wajib pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan membayar pajaknya dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), pasal 13 ayat (3).
- b. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dilakukan paling lama enam sejak diterimanya SPPT oleh wajib pajak, pasal 12 ayat (3).

- c. Apabila pembayaran pajak terutang dilakukan setelah jatuh tempo pembayaran, dikenakan bunga keterlambatan sebesar dua persen (2%) sebulan untuk jangka waktu paling lama dua puluh empat (24) bulan, pasal 12 ayat (6).

4. Pajak

4.1. Pengertian pajak

Zain (2005) menyebutkan beberapa pengertian pajak yang dikemukakan oleh para ahli, sebagai berikut;

1. Menurut J. A. Adriani, pajak adalah iuran masyarakat yang terutang kepada negara (yang dapat dipaksakan) oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan ada gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum terkait dengan tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.
2. Menurut Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik, langsung ditujukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
3. Menurut Anderson, Herschel & Horace, pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang telah ditentukan dan tanpa mendapat imbalan

langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

4.2. Pajak Daerah

Terkait dengan pajak Daerah, Zain (2005) menyatakan bahwa pajak Daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di Daerah.

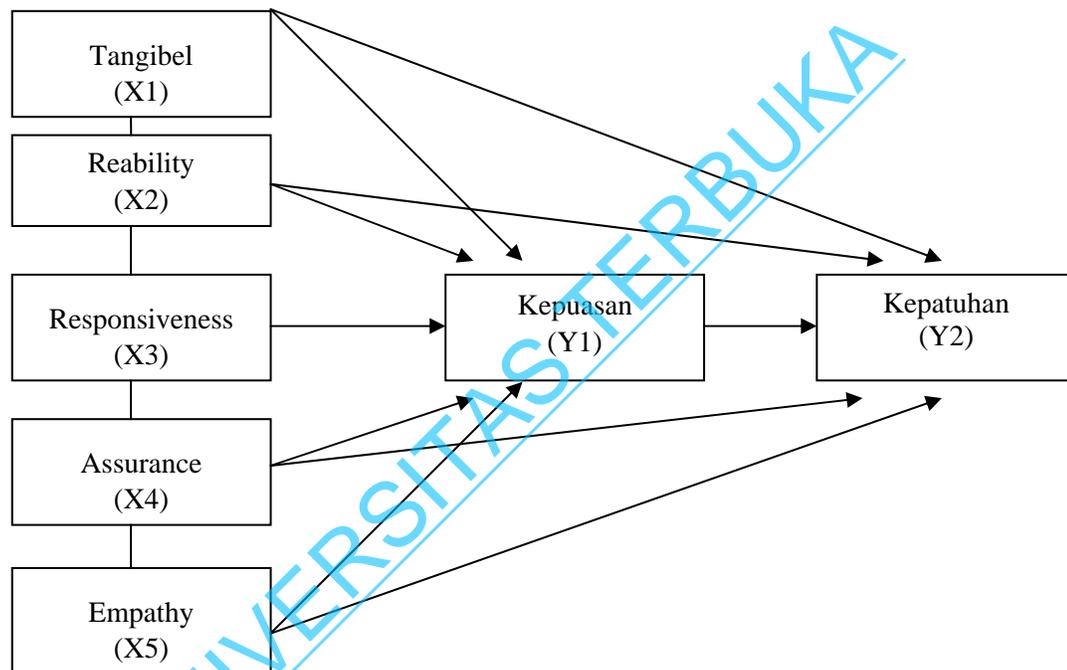
Jenis-jenis pajak Daerah, meliputi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bea Balik Nama Kendaraan (PBB-KB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Penerangan Jalan, Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir, Air Tanah, Reklame dan hasil perluasan yang sebelumnya menjadi objek pajak pusat, yaitu Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan PBB-P2.

B. Kerangka Berpikir

Penelitian ini merupakan analisis kualitas layanan yang diadopsi dari konsep Servqual yang dipopulerkan oleh Zeithmal, Parasuraman dan Berry, serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 pada Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Kramat Jati. Kualitas layanan dari Dimensi Servqual, menjadi variable bebas, meliputi aspek tangible (X1), reability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan empathy (X5),

sedangkan variable kepuasan (Y1) sebagai variable perantara, dan variable terikat adalah kepatuhan wajib pajak (Y2)

Hubungan antar variable tersebut, jika digambarkan dalam diagram jalur, menjadi seperti ini:



Gambar 2.2. Diagram Jalur, *diadaptasi dari Sarwono (2012)*

Variabel-variabel di atas dijadikan sebagai indikator pengukuran. Data yang didapat adalah apa yang dirasakan dan diharapkan wajib pajak dari kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak PBB-P2 pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati, terhadap kepatuhan wajib pajak dalam merealisasikan kewajibannya.

C. Hipotesa Penelitian

Dari kerangka pemikiran di atas, maka hipotesa yang ingin dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

- a. Berapa besar penerapan Servqual terhadap pelayanan PBB-P2 pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati.
- b. Berapa besar pengaruh Servqual terhadap kepuasan wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati.
- c. Berapa besar pengaruh Servqual terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati.
- d. Berapa besar pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati.
- e. Berapa besar pengaruh Servqual dan kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional pada penelitian ini, meliputi variable-variabel berikut;

- a. Variabel X1, *Tangible* (benda berwujud), aspek-aspeknya meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan bahan komunikasi (Kotler, 2008; 54).
- b. Variabel X2, *Reability* (keandalan), aspek-aspeknya meliputi kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat (Kotler, 2008; 54).

- c. Variabel X3, *Responsiveness* (daya tanggap), aspek-aspeknya meliputi kesediaan untuk membantu wajib pajak dan memberikan jasa pelayanan yang cepat (Kottler, 2008: 54).
- d. Variabel X4, *Assurance* (jaminan), aspek-aspeknya meliputi pengetahuan dan kesopanan petugas pajak serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan terhadap wajib pajak (Kottler, 2008: 54).
- e. Variabel X5, *Empathy* (empati), aspek-aspeknya meliputi kesediaan petugas memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada setiap wajib pajak (Kottler, 2008: 54).
- f. Variabel Y1, Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan yang diharapkan. (Kottler, 2006 dalam Wijaya, 2011: 153).
- g. Variabel Y2, Menurut Norman D. Nowak (Devano, 2006: 110), cermin kepatuhan adalah, paham ketentuan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan benar, menghitung pajak terhutang dengan benar, membayar tepat waktu.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kualitas pelayanan sebelumnya sudah pernah dilakukan, diantaranya adalah;

1. Patar Simamora (2006) dalam tesisnya berjudul “Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, survei pada Kantor Pelayanan Kota Bogor”. Melalui metode kuantitatif menyimpulkan bahwa kepuasan wajib

pajak secara keseluruhan mempunyai pengaruh sangat signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. M. Khoiru Rusydi Fathoni (2008), melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu, menyimpulkan bahwa variable keterandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), *empathy* dan wujud fisik (*tangible*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batu. Dan variable *responsiveness* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan wajib pajak PKB di Kantor Samsat Batu.
3. Gendut Sukarno dan Lia Nirawati (2007), melakukan penelitian tentang Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembayar Pajak. Dalam penelitiannya disimpulkan bahwa jika kualitas pelayanan ditingkatkan, akan mempunyai kontribusi terhadap peningkatan kepuasan para pembayar pajak. Dan variable *responsiveness* ternyata kontribusinya sangat besar dijadikan alat ukur tingkat kepuasan pembayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Gresik.
4. Sri Pujiati, dalam tesisnya berjudul Analisis Kepuasan Jamaah Haji Indonesia Tahun 2011/1432 H terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkal Pinang, melakukan penelitian secara kuantitatif terhadap 100 responden melalui metode purpose sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dari yang terbesar hingga yang terkecil, yakni dimensi *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, *realibility* dan *tangible* tidak dirasakan oleh jamaah, sehingga terjadi kesenjangan antara

persepsi dan harapan jamaah haji.

5. Posma Sahat Horas Silitongan, dalam tesisnya berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam (2010), melalui penyebaran kuesioner dan studi dokumen dengan data sekunder, menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan atas variabel tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan wajib pajak. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan atas variabel tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan wajib pajak. Juga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan atas variabel kepuasan wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel tangible tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian akan dilakukan secara kuantitatif, melalui pendekatan survei. Kerlinger (1996) dalam Riduwan (2010) mengatakan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga akan ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Pengumpulan data primer diperoleh melalui;

- kuesioner yaitu memberikan daftar pertanyaan kepada wajib pajak PBB-P2 di wilayah kewenangan UPPD Kramat Jati.
- wawancara, dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden di lapangan untuk dilakukan perekaman data.
- observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap sasaran penelitian, dengan mencatat pola tingkah laku individu, objek dan peristiwa tanpa pertanyaan atau melakukan komunikasi.

B. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dari hasil penyebaran kuesioner untuk memperoleh data primer yang sesungguhnya dan nantinya akan digunakan dalam analisis,

merupakan alternatif jawaban yang diberi skor penilaian menggunakan skala Likert (berjenjang) empat tingkat.

Adapun mekanisme penilaian dilakukan sebagai berikut

- a. Sangat Tidak Setuju disingkat STS diberikan skor 1
- b. Tidak Setuju disingkat TS diberikan skor 2
- c. Setuju disingkat S diberikan skor 3
- d. Sangat Setuju disingkat SS diberikan skor 4

Selain mengolah data primer, digunakan pula pengumpulan data sekunder terkait dengan berbagai hal menyangkut operasional Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati, Jakarta Timur.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2002: 57) dalam Riduwan (2010: 54) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Riduwan (2002: 3) mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian.

Ada dua jenis populasi, yakni;

- populasi terbatas, yang mempunyai sumber data yang jelas batasannya secara kuantitatif, sehingga dapat dihitung jumlahnya,

- populasi tak terbatas, yang memiliki sumber data tidak dapat ditentukan batasan-batasannya, sehingga relatif tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah.

Sedangkan dilihat dari sifatnya, maka populasi dapat digolongkan menjadi *homogen*, yaitu sumber data yang unsurnya memiliki sifat yang sama sehingga tidak perlu dipersoalkan jumlahnya secara kuantitatif. Ada pula populasi yang bersifat *heterogen*, yaitu sumber data yang unsurnya memiliki sifat atau keadaan yang bervariasi, sehingga perlu ditetapkan batasan-batasannya baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Terkait dengan sampel, Arikunto (1998: 117) dalam Riduwan (2010: 56) mengatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Ada dua macam teknik pengambilan sampling dalam penelitian, yakni;

- *probability sampling*, yakni teknik sampling untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel
- *non probability sampling*, yakni teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan (peluang) pada setiap anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel.

Pemilihan populasi yang menjadi objek penelitian adalah wajib pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang datang ke UPPD Kramat Jati untuk mendapatkan pelayanan PBB sebanyak 394 wajib pajak,

dengan sampel penelitian dilakukan melalui teknik *probability sampling* kepada 100 responden, sejak bulan April sampai dengan Mei 2013.

D. Instrumen Penelitian

Menurut Riduwan (2010), instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Bila variabel penelitian ada tiga, maka jumlah instrumen yang akan digunakan juga ada tiga. Instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran yang bertujuan menghasilkan data kuantitatif yang tepat dan akurat.

Ada pun instrumen pada penelitian ini adalah;

Tabel 3.1 Data Instrumen Penelitian

Jenis Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Tangible/ wujud fisik (X1)	Penampilan fisik, perlengkapan karyawan dan bahan komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letak/lokasi UPPD Kramat Jati yang strategis 2. Tersedianya ruang tunggu yang nyaman 3. Tersedianya brosur/leaflet pajak daerah 4. Kerapihan penampilan petugas UPPD Kramat Jati 	Skala likert empat (4) tingkat
Realibility / keandalan (X2)	Kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilakukan dengan cepat 2. Pelayanan dilakukan dengan tepat 3. Petugas UPPD Kramat Jati bertanggungjawab atas tugasnya 4. Kemudahan mendapatkan penjelasan atas hal-hal yang 	Skala likert empat (4) tingkat

		belum jelas	
Responsiveness/ daya tanggap (X3)	Kesediaan membantu wajib pajak dan memberikan jasa layanan dengan cepat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan petugas menyelesaikan masalah 2. Ketepatan petugas menyelesaikan masalah 3. Kemampuan petugas menjelaskan prosedur pembayaran pajak Daerah 4. Kesiapan petugas membantu wajib pajak 	Skala likert empat (4) tingkat
Assurance / jaminan (X4)	Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan petugas memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada wajib pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan petugas berkomunikasi secara efektif 2. Keramahan petugas dalam melayani 3. Keterampilan petugas dalam melayani 4. Penguasaan petugas atas aturan-aturan pajak daerah 	Skala likert empat (4) tingkat
Emphaty / empati (X5)	Kesediaan memberikan perhatian mendalam dan khusus kepada wajib pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan perhatian terhadap masalah pajak Daerah 2. Petugas memberikan kemudahan dalam pelayanan 3. Petugas selalu bersikap simpatik dalam memberikan layanan 4. Petugas selalu memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah wajib pajak 	Skala likert empat (4) tingkat
Kepuasan wajib pajak (Y1)	Evaluasi dan sikap menyeluruh terhadap kualitas jasa yang diterima	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan 2. Pelayanan yang diterima wajib pajak sesuai dengan harapan 	Skala likert empat (4) tingkat
Kepatuhan wajib pajak	Kesediaan memenuhi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesediaan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk 	Skala likert empat (4)

(Y2)	kewajiban perpajakan	<p>memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik.</p> <p>2. Kesiediaan melaporkan SPPT tepat waktu</p> <p>3. Kesiediaan membayar pajak terhutang dengan benar</p> <p>4. Kesiediaan patuh membayar tunggakan pajak</p> <p>5. Kesiediaan patuh membayar denda administrasi</p> <p>6. Kesiediaan melaksanakan kewajiban perpajakan</p>	tingkat
------	----------------------	--	---------

Sumber: data diolah oleh peneliti

E. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Kramat Jati sebagai objek penelitian dan Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta sebagai data pelengkap.

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari penyusunan kuesioner yang didasari oleh teori yang relevan untuk pengukuran pelayanan, kepuasan dan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di wilayah Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati. Kuesioner tersebut diujikan kepada 100 wajib pajak, agar mendapat bahan untuk pengujian reliabilitas dan validitas dari kuesioner tersebut.

F. Teknik Pengolahan Data

1. Pengujian Validitas Instrumen

Arikunto (1995) dalam (Riduwan, 2010) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keshahihan suatu alat ukur. Jika instrument itu valid, maka dilihat dari kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) adalah sebagai berikut;

Tabel 3.2.
Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi (r)

Koefisien korelasi (r)	Kriteria
0,800 – 1,000	Valid (sangat tinggi)
0,600 – 0,799	Valid (tinggi)
0,400 – 0,599	Valid (cukup tinggi)
0,200 – 0,399	Valid (rendah)
0,000 – 0,199	Tidak valid (sangat rendah)

Sumber : Riduwan, 2010

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (kecermatan pengukuran). Valid tidaknya suatu alat ukur, tergantung pada kemampuan alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat.

Kenneth Bailey dalam (Siregar, 2013) mengelompokkan tiga jenis validitas, yakni;

- a. Validitas rupa (*face validity*), sebagai alat ukur dari rupa, yang mengacu pada bentuk dan penampilan instrument. Menurut Djamaludin Ancok, validitas rupa amat penting untuk mengukur

kemampuan individu, seperti kejujuran, kecerdasan, bakat dan keterampilan.

- b. Validitas criteria (*criterion validity*), dengan membandingkan instrument yang valid dan reliable melalui korelasi. Jika korelasi signifikan, maka instrument tersebut mempunyai validitas criteria.
- c. Validitas konstruk (*construct validity*), yakni validitas yang berkaitan dengan kesanggupan suatu alat ukur untuk mengukur pengertian suatu konsep yang diukurnya. Dan menurut Jack R. Fraenkel, validasi ini merupakan yang terluas cakupannya dibanding validasi lainnya, karena melibatkan banyak validasi isi dan criteria.

Untuk menguji validasi konstruk yang valid, harus memenuhi criteria berikut;

- 1) koefisien korelasi product moment melebihi 0,3
- 2) koefisien korelasi product moment $> r\text{-tabel}(\alpha; n-2)$ $n =$ jumlah sampel - nilai sig $< \alpha$

Validitas yang digunakan dalam kuesioner ini adalah validitas konstruk. Pengujian validitas dari penelitian ini, dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan terhadap skor total, menggunakan rumus korelasi *product moment* berikut ini.

Rumus yang biasa digunakan untuk uji validitas konstruk adalah:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\dots\dots} \quad \dots\dots (4.6 \text{ s.d. } 4.12)$$

$$\sqrt{[n (\sum X^2) - (\sum X)^2] [n (\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

X = skor variable (jawaban responden)

Y = skor total dari variable untuk responden ke-n

Jika koefisien korelasi yang diperoleh tidak signifikan pada taraf 0,05, maka pernyataan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari kuesioner.

2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Menurut Kaplan dan Saccuzo (1993) dalam Siregar (2013), metode penghitungan reabilitas dikelompokkan berdasarkan sumber *measurement*, sebagai berikut;

a. Test retest reliability

Dilakukan dengan cara mencoba alat ukur beberapa kali kepada responden. Dalam hal ini, alat ukur yang digunakan sama, respondennya sama, dalam waktu yang berbeda. Reabilitas diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan yang berikutnya. Bila koefisien korelasi positif dan signifikan, maka instrument tersebut dinyatakan reliabel.

b. Ekuivalen

Pengujian yang dilakukan cukup sekali, namun alat ukur ada dua, pada responden yang sama, di waktu yang sama. Reliabilitas alat ukur dihitung dengan cara mengkorelasikan antara data alat ukur yang satu dengan alat ukur yang dijadikan ekuivalen. Jika korelasinya positif dan signifikan, maka alat ukur tersebut dinyatakan reliabel.

c. Gabungan

Pengujian ini mencoba menggunakan dua alat ukur yang ekuivalen beberapa kali ke responden yang sama. Ini merupakan gabungan cara nomor satu dan dua di atas. Reliabilitas instrument dilakukan dengan mengkorelasikan dua instrument yang ekuivalen pada pengujian pertama, setelah itu dikorelasikan secara silang. Jadi, dua kali pengujian dalam waktu yang berbeda. Bila keenam koefisien korelasi itu semuanya positif dan signifikan, maka dinyatakan alat ukur tersebut reliabel.

d. Internal Consistency

Pengujian ini dilakukan dengan cara mengukur cukup sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Pada penelitian pengujian, untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes tunggal, dengan cara;

- *Alpha Cronbach*, yakni menghitung realitas suatu tes dengan mengukur sikap atau perilaku.

- *Split Half Method*, yakni menghitung reabilitas dengan cara memberikan suatu tes pada sejumlah subjek, yang kemudian tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama. Kedua hasil tes dibandingkan, untuk dilihat, mana yang mendapat korelasi positif dan cukup tinggi, maka itulah yang dikategorikan reliable.

Pada penelitian ini, uji reabilitas menggunakan metode internal consistency, melalui alat tes Alpha Cronbach yang diolah dalam software SPSS versi 17. Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable pada teknik ini, bila koefisien reliabilitasnya (r_{11}) > 0,6

Tahapan penghitungan uji reliabilitas secara manual, sebagai berikut :

1. Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\delta^2_{1j} = \frac{\sum_1 X^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n}$$

2. Menentukan nilai varian total

$$\delta^2_1 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

3. Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \delta^2_b}{\delta^2_1} \right] \dots\dots\dots (4.13)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

X_i = jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum X$ = total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

δ^2_1 = varian total

$\sum \delta^2_b$ = jumlah varian butir

k = jumlah butir pertanyaan

r_{11} = koefisien reliabilitas instrumen

G. Metode Analisis Data

Analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Data yang telah terkumpul, dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan penghitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

1. Pengujian Persyaratan Analisis

Iman (2011), menjelaskan, bahwa uji persyaratan analisis, dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut;

a) Uji Normalitas

Uji normalitas terkait dengan uji kenormalan distribusi data. Maksud data terdistribusi normal adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal (Santosa & Ashari, 2005:231). Uji normalitas bisa dilakukan dengan dengan pendekatan normal P-P Plot dan tabel Kolmogorov Smirnov. Pada pendekatan normal P-P Plot, normalitas

dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
 - b. Jika data menyebar jauh garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2007).
- b) Uji Multikolinieritas
- Tujuannya untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal/ mirip. (Ghozali, 2007:91).
- c) Uji Autokorelasi
- Uji ini merupakan pengujian asumsi regresi, dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri. Maksud korelasi dengan diri sendiri adalah bahwa nilai dari variabel dependen tidak berhubungan dengan nilai variabel itu sendiri, baik nilai variabel sebelum atau periode sesudahnya (Santosa & Ashari, 2005:240).

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Angka D-W $< - 2$ berarti ada autokorelasi positif
- b. Angka D-W $- 2 \leq 2$ berarti tidak ada autokorelasi
- c. Angka D-W > 2 berarti ada autokorelasi negative

2. Pengujian Hipotesa

Pengujian hipotesa dilakukan melalui analisis regresi linier berganda. Menurut Siregar (2013), penerapan metode regresi berganda jumlah variable bebas (independen) yang digunakan lebih dari satu, mempengaruhi satu variable tak bebas (dependen). Rumus regresi linier berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y1 = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + ei$$

$$Y2 = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + b6Y1 + ei$$

Keterangan:

Y1 = kepuasan wajib pajak sebagai variable perantara

Y2 = kepatuhan wajib pajak sebagai variable terikat

X1 = dimensi tangible sebagai variable bebas pertama

X2 = dimensi reability sebagai variable bebas kedua

X3 = dimensi responsiveness sebagai variable bebas ketiga

X4 = dimensi assurance sebagai variable bebas keempat

X5 = dimensi empathy sebagai variable bebas kelima

a dan b = konstanta

ei = variable pengganggu (disturbance error)

Untuk membaca data hasil SPSS terhadap persamaan regresinya, dapat dilihat dari output spss pada tabel coefficients. Hasil hipotesa pada regresi linear, meliputi;

a) Uji t

Digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas (independen) secara parsial, berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat (dependen). Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

Hipotesa berdasarkan perbandingan t hitung dan t tabel, dengan analisa sebagai berikut;

Ho1 : Masing-masing variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.

Ha1 : Masing-masing variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.

Ho2 : Masing-masing variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib.

Ha2 : Masing-masing variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib.

Ho3 : Variabel kepuasan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha3 : Variabel kepuasan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak

Kaidah pengujian,

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka Ho1 diterima

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho1 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka Ho2 diterima

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho2 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka Ho3 diterima

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho3 ditolak

Analisis hasil uji t juga dilihat dari tabel coefficient output SPSS.

b) Uji F

Digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas (independen) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen). Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

Apabila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka hipotesis alternatif, menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis berdasarkan uji-F dalam kalimat :

Ho4 : Variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak

Ha4 : Variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak

Ho5 : Variable tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Ha5 : Variable tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kaidah pengujian:

jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_04 diterima

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_04 ditolak

jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_05 diterima

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_05 ditolak

Untuk analisis dari output SPSS dapat dilihat pada tabel Anova.

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain (Santosa & Ashari, 2005:125) dalam Iman (2011). Nilai koefisien ini antara 0 dan 1, jika hasilnya lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Namun jika hasil mendekati

angka 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen. Untuk analisisnya, dapat dilihat pada tabel model Summary output SPSS.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati

Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati, dibentuk melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD). Pembentukan UPPD ini merupakan salah satu persyaratan mutlak dari Pemerintah Pusat, yang diatur dalam Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 213/PMK.07/2010 dan 58 Tahun 2010 tentang Tahapan Persiapan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sebagai Pajak Daerah, di mana Pemerintah Daerah bertugas dan bertanggungjawab untuk menyiapkan sarana, prasarana, struktur organisasi dan tata kerja, sumber daya manusia serta perangkat lainnya (pasal 7 ayat 1) untuk pengalihan PBB, sebagaimana diamanahkan oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Bila kita perhatikan proses pembentukan UPPD di atas, maka terlihat bahwa Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta telah mempersiapkan dirinya jauh-jauh hari, sejak tahun 2011 untuk mengelola PBB sebagai proses peralihan dari pajak Pusat menjadi pajak Daerah.

Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Kramat Jati, dibentuk berdasarkan potensi pajak daerah di wilayah Kecamatan Kramat Jati, masuk pada kategori tipe C, dengan potensi pajak sebesar > Rp. 50-100 (dalam Miliaran Rupiah). Potensi ini tentunya sangat mempengaruhi penentuan target penerimaan yang harus dicapai oleh UPPD Kramat Jati setiap tahunnya.

UPPD Kramat Jati merupakan unit pelaksana teknis Dinas Pelayanan Pajak yang dipimpin oleh seorang Kepala Unit yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta.

2. Visi dan Misi UPPD Kramat Jati

Visi dan misi UPPD Kramat Jati merupakan hasil turunan dari visi misi Dinas Pelayanan Pajak secara umum, yaitu;

a. Visi

Menjadikan Dinas Pelayanan Pajak sebagai organisasi yang efisien, efektif dan transparan dalam pelayanan pajak daerah dengan dukungan aktif masyarakat

b. Misi

- Mengadakan koordinasi dengan instansi lain dalam perencanaan, pelaksanaan serta pengendalian pelayanan pajak daerah
- Melaksanakan kegiatan pelayanan pajak daerah dengan prinsip profesionalisme dan transparan

- Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan prinsip transparan dan akuntabel
- Menciptakan kemudahan, keterbukaan, keadilan, kepastian dan tanggungjawab dalam kegiatan pelayanan pajak daerah
- mendorong dan menciptakan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan pajak daerah
- Peningkatan profesionalisme aparat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan kegiatan pelayanan pajak daerah.

Dari visi dan misi di atas, tercermin sebuah tekad yang kuat bagi Dinas Pelayanan Pajak secara umum, dan tentunya UPPD Kramat Jati secara khusus, untuk mewujudkan transparansi pelayanan secara optimal dan professional kepada masyarakat, terutama wajib pajak.

3. Tugas Pokok dan Fungsi UPPD Kramat Jati

UPPD Kramat Jati mempunyai tugas melaksanakan pelayanan seluruh pajak Daerah yang menjadi kewenangannya, yakni Pajak Reklame (ukuran 0-24m), Pajak Air Tanah, BPHTB dan PBB. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, maka UPPD mempunyai fungsi sebagai berikut;

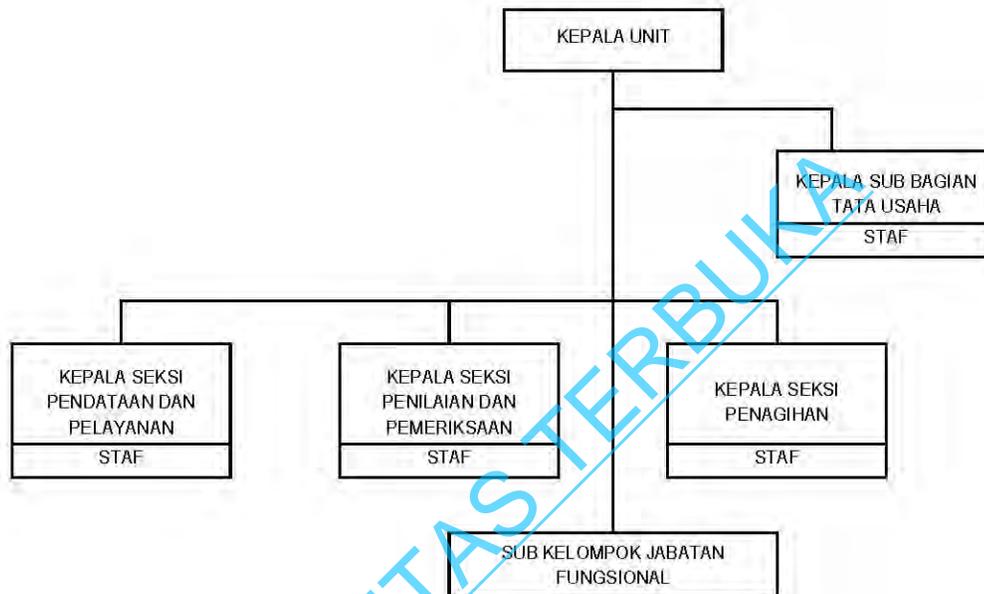
- a. Menyusun rencana kerja anggaran, dokumen pelaksanaan anggaran serta rencana strategis UPPD
- b. Melaksanakan dokumen pelaksanaan anggaran UPPD
- c. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi pajak daerah untuk penetapan pajak daerah
- d. Menetapkan pajak daerah yang menjadi kewajiban wajib pajak sesuai

- kewenangannya
- e. Melaksanakan penagihan pajak daerah yang menjadi kewenangan waji pajak sesuai kewenangan
 - f. Melaksanakan pemeriksaan pajak daerah sesuai kewenangan
 - g. Melaksanakan kegiatan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak daerah
 - h. Menghimpun, mengolah, menyajikan, memelihara dan mengembangkan basis data dan informasi perpajakan daerah
 - i. Mendata dan menatausahakan termasuk registrasi wajib pajak daerah
 - j. Menyajikan layanan informasi dan konsultasi perpajakan
 - k. Memantau penerimaan pembayaran pajak daerah
 - l. Menilai objek Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan (PBB-P)
 - m. Melaksanakan verifikasi dan pengesahan pembayaran PBB-P dan BPHTB
 - n. Pembetulan dan pembatalan ketetapan pajak daerah sesuai kewenangan
 - o. Pengurangan dan penyelesaian sengketa pajak daerah sesuai kewenangan
 - p. Menyediakan dokumen perpajakan dalam rangka penyelesaian banding, gugatan, sanggahan dan peninjauan kembali pajak daerah
 - q. Melaksanakan rekonsiliasi penerimaan pajak daerah
 - r. Mengelola kepegawaian, keuangan dan barang
 - s. Melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan dan ketatausahaan
 - t. Menyiapkan bahan laporan dinas yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi UPPD
 - u. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi

UPPD.

4. Struktur Organisasi UPPD Kramat Jati

Struktur organisasi UPPD Kramat Jati, terdiri dari;



Gambar 4.1.

Struktur Organisasi UPPD Kramat Jati Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 29 Tahun 2009

5. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Pajak Bumi dan Bangunan, merupakan pajak Daerah yang baru saja dikelola oleh Pemerintah Daerah, terhitung sejak tanggal 1 Januari 2013. Dalam hal operasional, pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati merujuk pada Peraturan Daerah (Perda) Provinsi DKI Jakarta Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Di bawah ini beberapa hal yang disinggung dalam Perda tersebut, sebagai berikut:

- 5.1. Objek Pajak PBB-P2 adalah bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan pada sektor perdesaan dan perkotaan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Termasuk pengertian bangunan adalah jalan lingkunan, jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olahraga, galangan kapal dermaga, taman mewah, tempat penampungan/kilang minyak, air, gas, pipa minyak dan rumah susun, menara, atau pun apartemen strata tittle
- 5.2. Subjek pajak PBB-P2 adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan atau memperoleh manfaat atas bumi dan atau memiliki, menguasai dan atau memperoleh manfaat atas bangunan.
- 5.3. Tarif pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan dalam 4 klasifikasi, yakni;
- Tarif 0,01% untuk nilai jual objek pajak tanah dan atau bangunan kurang dari Rp. 200.000.000,-
 - Tarif 0,1% untuk nilai jual objek tanah dan atau bangunan bernilai Rp. 200.000.000,- sampai dengan Rp. 2.000.000.000,-
 - Tarif 0,2% untuk nilai jual objek tanah dan atau bangunan bernilai antara Rp. 2.000.000.000,- sampai dengan Rp. 10.000.000.000,-
 - Tarif 0,3% untuk nilai jual objek tanah dan bangunan bernilai antara Rp. 10.000.000.000,- atau lebih.

- 5.4. Dasar pengenaan pajak PBB adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), yang ditetapkan setiap satu (1) tahun melalui Peraturan Gubernur.
- 5.5. Masa, saat dan tempat tehutang pajak PBB adalah jangka waktu satu (1) tahun kalender, menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari.
- 5.6. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah (KUPD), mekanisme pemungutan pajak daerah terdiri dari,
- *Self assesment*, yaitu pajak dihitung dan dibayarkan sendiri oleh wajib pajak
 - *Official assesment*, yaitu pajak ditetapkan oleh Gubernur melalui Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau Surat Penyampaian Pajak Terhutang (SPPT)

B. Profil Responden

Profil responden pada penelitian ini, meliputi data berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan domisili/tempat tinggal. Adapun gambarannya sebagai berikut;

1. Profil berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1. Profil berdasarkan jenis kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	62	0,62
2	Perempuan	38	0,38
	Jumlah	100	1,00

Sumber : Data Primer, 2013

Dari data di atas, dapat disimpulkan, bahwa sekitar 62% wajib pajak yang datang ke Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Kramat Jati berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 38% adalah perempuan.

2. Profil berdasarkan Usia

Tabel 4.2. Profil berdasarkan Usia

NO	USIA RATA-RATA	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	20 – 35 Tahun	19	0,19
2	36 – 45 Tahun	20	0,20
3	46 – 55 Tahun	26	0,26
4	> 56 Tahun	35	0,35
Jumlah		100	1,00

Sumber : Data Primer, 2013

Usia rata-rata wajib pajak dapat dikelompokkan dalam empat kelompok, sekitar 19% berusia antara 20 s.d. 35 Tahun, 20% berusia antara 36 s.d. 45 Tahun, 26% berusia 46 s.d. 55 Tahun, dan sekitar 35% berusia lebih dari 56 Tahun. Hal ini menggambarkan, bahwa rata-rata wajib pajak yang datang ke UPPD Kramat Jati berusia lebih dari 56 Tahun, karena mereka mengajukan permohonan pengurangan pajak terhutang bagi pensiunan PNS/TNI/Polri dan sejenisnya.

3. Profil berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3. Profil berdasarkan Pendidikan Akhir

NO	USIA RATA-RATA	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD	2	0,02
2	SLTP sederajat	8	0,08
3	SLTA sederajat	54	0,54
4	Diploma sederajat	14	0,14
5	S1	19	0,19
6	S2	3	0,03
Jumlah		100	1,00

Sumber : Data Primer, 2013

Mayoritas wajib pajak yang datang ke UPPD Kramat Jati berpendidikan SLTA sederajat, yakni sekitar 54%, selanjutnya sebanyak 19% berpendidikan S1, Diploma sederajat sebanyak 14%, sedangkan jenjang S2 sebanyak 3%, SD sebanyak 2% dan SLTP sebanyak 8%.

4. Profil berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4. Profil berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS/TNI/Polri	6	0,06
2	Wiraswasta	20	0,20
3	Karyawan Swasta	28	0,28
4	Pensiunan PNS/TNI/Polri	22	0,22
5	Advokat	1	0,01
6	Ibu Rumah Tangga	19	0,19
7	Buruh/lainnya	4	0,04
Jumlah		100	1,00

Sumber : Data Primer, 2013

Rata-rata wajib pajak berprofesi sebagai pekerja swasta, yakni sebanyak 28%, sedangkan pensiunan sebanyak 22%, wiraswasta sebanyak 20%, ibu rumah tangga sebanyak 19%, PNS/TNI/Polri yang masih aktif sebanyak 6%, sebagai buruh sebanyak 4% dan advokat, hanya 1%.

5. Profil berdasarkan Domisili

Tabel 4.5. Profil berdasarkan Tempat Tinggal (domisili)

NO	ASAL KELURAHAN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Kampung Tengah	11	0,11
2	Batu Ampar	24	0,24
3	Kramat Jati	26	0,26
4	Dukuh	4	0,04
5	Cawang	6	0,06
6	Cililitan	9	0,09
7	Bale Kambang	10	0,10
8	Lainnya	10	0,10
Jumlah		100	1,00

Sumber : Data Primer, 2013

Wajib pajak yang datang ke UPPD Kramat Jati didominasi oleh masyarakat sekitar Kramat Jati, yakni sebanyak 26%, selanjutnya Batu Ampar sebanyak 24%, Kampung Tengah sebanyak 11%, Bale Kambang sebanyak 10%, Cililitan sebanyak 9%, Cawang sebanyak 6%, Dukuh sebanyak 4%. Sedangkan wajib pajak yang berdomisili di luar wilayah Kramat Jati sebanyak 10%, hal ini disebabkan karena subjek (wajib pajak) tidak tinggal pada objek pajak PBB.

C. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Suatu instrument penelitian dikatakan valid bila koefisien korelasi product momentnya melebihi 0,3 (Azwar, 1992; Soegiyono, 1999) dalam Sofiyan Siregar (2013).

Dalam uji validitas yang diujikan pada 30 sampel, pengujian dilakukan pada masing-masing dimensi Servqual sebagai variable X1, untuk mendapatkan informasi yang up to date terkait penilaian responden terhadap mutu pelayanan Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati. Selanjutnya kepada variable X2 dan Y. Hasil pengujian validitas, dapat dilihat sebagai berikut;

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Tangible (X1)

VARIABEL X 1 (Tangible)			
Butir	r-Hitung	r-Kritis	Keterangan
X1.1	0,652	0,30	Valid
X1.2	0,811	0,30	Valid
X1.3	0,811	0,30	Valid
X1.4	0,743	0,30	Valid

Sumber : Data hasil SPSS 17, 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa r-hitung setiap instrument pada dimensi tangible nilainya lebih besar dibandingkan r-kritis, sehingga instrument dimaksud layak dijadikan alat ukur variable X1.

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Reability (X2)

Variabel X 2 (Reability)			
Butir	r-Hitung	r-Kritis	Keterangan
X2.1	0,945	0,30	Valid
X2.2	0,915	0,30	Valid
X2.3	0,817	0,30	Valid
X2.4	0,839	0,30	Valid

Sumber : Data hasil SPSS 17, 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa r-hitung setiap instrument pada dimensi reability nilainya lebih besar dibandingkan r-kritis, sehingga instrument dimaksud layak dijadikan alat ukur variable X2.

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness (X3)

Variabel X3 (Responsiveness)			
Butir	r-Hitung	r-Kritis	Keterangan
X3.1	0,938	0,30	Valid
X3.2	0,940	0,30	Valid
X3.3	0,823	0,30	Valid
X3.4	0,872	0,30	Valid

Sumber : Data hasil SPSS 17, 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa r-hitung setiap instrument pada dimensi responsiveness nilainya lebih besar dibandingkan r-kritis, sehingga instrument dimaksud layak dijadikan alat ukur variable X3.

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Assurance (X4)

Variabel X4 (Assurance)			
Butir	r-Hitung	r-Kritis	Keterangan
X4.1	0,867	0,30	Valid
X4.2	0,821	0,30	Valid
X4.3	0,760	0,30	Valid
X4.5	0,926	0,30	Valid

Sumber : Data hasil SPSS 17, 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa r-hitung setiap instrument pada dimensi assurance nilainya lebih besar dibandingkan r-kritis, sehingga instrument dimaksud layak dijadikan alat ukur variable X4.

Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Empathy (X5)

Variabel X5 (Empathy)			
Butir	r-Hitung	r-Kritis	Keterangan
X5.1	0,925	0,30	Valid
X5.2	0,888	0,30	Valid
X5.3	0,925	0,30	Valid
X5.4	0,925	0,30	Valid

Sumber : Data hasil SPSS 17, 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa r-hitung setiap instrument pada dimensi empathy nilainya lebih besar dibandingkan r-kritis, sehingga instrument dimaksud layak dijadikan alat ukur variable X5.

Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variable Kepuasan (Y1)

Variabel Kepuasan (Y1)			
Butir	r-Hitung	r-Kritis	Keterangan
Y1.1	0,977	0,30	Valid
Y1.2	0,973	0,30	Valid

Sumber : Data hasil SPSS 17, 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa r-hitung setiap instrument pada variable kepuasan nilainya lebih besar dibandingkan r-kritis, sehingga instrument dimaksud layak dijadikan alat ukur variable Y1.

Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variable Kepatuhan (Y2)

Variabel Kepatuhan (Y2)			
Butir	r-Hitung	r-Kritis	Keterangan
Y2.1	0,321	0,30	Valid
Y2.2	0,642	0,30	Valid
Y2.3	0,816	0,30	Valid
Y2.4	0,872	0,30	Valid
Y2.5	0,872	0,30	Valid

Sumber : Data hasil SPSS 17, 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa r-hitung setiap instrument pada variable kepatuhan nilainya lebih besar dibandingkan r-kritis, sehingga instrument dimaksud layak dijadikan alat ukur variable Y2.

2. Hasil Uji Reabilitas

Hasil uji reabilitas menggunakan teknik Alpa Cronbach, yakni teknik yang umum digunakan untuk mengukur sikap atau perilaku. Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan tekhnik ini, bila koefisien reabilitas (r^{11}) > 0,6.

Tabel 4.13. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Item	Koefisien Alpa Cronbach	Keterangan
Tangibel	4	0,824	Reliabel
Reabililty	4	0,901	Reliabel
Responsiveness	4	0,900	Reliabel
Assurance	4	0,887	Reliabel
Empathy	4	0,910	Reliabel
Kepuasan	2	0,947	Reliabel
Kepatuhan	6	0,885	Reliabel

Sumber : Data hasil SPSS 17, 2013

Data di atas menunjukkan, bahwa koefisien Alpa Cronbach pada masing-masing variable, baik pada lima dimensi kualitas pelayanan, meliputi variabel tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy, maupun variable kepuasan dan kepatuhan, koefisien reabilitasnya (r^{11}) lebih besar daripada 0,6, sehingga variable di atas konsisten dan reliable (dapat dipercaya) untuk proses penelitian selanjutnya.

3. Gambaran Pelayanan

Untuk mendapatkan masukan yang up to date, maka peneliti akan mencoba mendeskripsikan penilaian responden terhadap masing-masing variable, yakni X1, X2, X3, X4, X5, Y1 dan Y2. Berikut hasil olahan data kuesioner, sebagai berikut;

a) Variabel Tangibel (X1)

Tabel 4.14. Variabel Tangibel (X1)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN DALAM PROSENTASE (%)			
		STS	TS	S	SS
1	Ruangan pelayanan PBB mudah dijangkau	0,0	0,03	0,65	0,32
2	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	0,01	0,02	0,73	0,24
3	Tersedia brosur/leaflet pajak daerah yang saya butuhkan	0,01	0,15	0,61	0,23
4	Tata letak ruangan kantor teratur	0,0	0,07	0,60	0,33

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada tabel 4.14, menunjukkan bahwa penilaian setuju (S) dan sangat setuju (SS) pada satu, ruangan pelayanan mudah dijangkau dan dua, penyediaan ruang tunggu yang nyaman, mendapat penilaian tertinggi dari responden, sebesar 97%. Hal ini dapat dimaklumi, dengan adanya Pendaerahan PBB ke Pemda Provinsi DKI Jakarta, maka wajib pajak merasa lebih dekat untuk datang ke kantor UPPD Kramat Jati yang berada di Komplek Kecamatan Kramat Jati, guna mengurus segala

keperluan terkait dengan PBB. Sebelumnya, wajib pajak harus datang agak jauh ke KPP Pratama Kramat Jati yang lokasinya berada di Jalan Dewi Sartika. Apalagi rata-rata responden yang datang ke kantor UPPD Kramat Jati, mayoritas berdomisili di Kelurahan Kramat Jati, yang letaknya memang berada dalam satu area.

Selain itu, wajib pajak menilai bahwa UPPD Kramat Jati mampu menyediakan ruang pelayanan yang nyaman, meski sebagian besar dari mereka harus datang bersusah payah menempuh lantai tiga Gedung Kecamatan. Hal itu dapat dimaklumi oleh wajib pajak.

Penilaian tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS) tertinggi, dapat kita lihat pada item ketiga, sebesar 16%. Dari hasil observasi peneliti, penyediaan brosur maupun leaflet pajak daerah sebenarnya sudah disediakan oleh UPPD, namun perlu dievaluasi kembali tata letak maupun materi penyajiannya, sehingga dapat lebih mudah dijangkau dan menarik perhatian wajib pajak.

b) Variabel Reability (X2)

Tabel 4.15, Variabel Reability (X2)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN DALAM PROSENTASE (%)			
		STS	TS	S	SS
1	Pelayanan dilakukan dengan cepat	0,01	0,05	0,60	0,34
2	Pelayanan dilakukan dengan tepat	0,02	0,04	0,61	0,33
3	Petugas bertanggung jawab atas tugasnya	0,01	0,0	0,71	0,28
4	Mudah mendapatkan penjelasan atas hal-hal yang belum jelas	0,02	0,0	0,63	0,35

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada tabel 4.15 di atas, terlihat bahwa penilaian setuju (S) dan sangat setuju (SS) tertinggi pada butir tiga, sebesar 99%. Wajib pajak menilai bahwa petugas telah mampu menunjukkan tanggungjawabnya dalam melayani wajib pajak, ketika mereka datang untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan PBB. Selain itu, sebanyak 94% wajib pajak menilai bahwa petugas mampu melayani wajib pajak dengan cepat dan tepat.

c) Variabel Responsiveness (X3)

Tabel 4.16. Variabel Responsiveness (X3)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN DALAM PROSENTASE (%)			
		STS	TS	S	SS
1	Petugas menyelesaikan masalah dengan cepat	0,0	0,07	0,67	0,26
2	Petugas menyelesaikan masalah dengan tepat	0,0	0,06	0,64	0,30
3	Petugas mampu menjelaskan prosedur pengelolaan PBB	0,0	0,03	0,65	0,32
4	Petugas selalu siap membantu wajib pajak	0,02	0,02	0,57	0,39

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada tabel 4.176 di atas, penilaian setuju (S) dan sangat setuju (SS) tertinggi pada butir tiga, sebesar 97%. Wajib pajak menilai bahwa petugas mampu memberikan informasi terkait dengan prosedur yang harus dipenuhi terhadap hak dan kewajiban PBB. Dan ini sejalan dengan hasil observasi peneliti, di mana peningkatan pengetahuan mereka berdampak pada meningkatnya penerimaan PBB periode Januari sampai

dengan Mei 2013, dibandingkan periode yang sama pada tahun 2011 atau pun 2012. Namun perlu menjadi catatan bagi UPPD Kramat Jati, bahwa sebanyak 7% responden dengan penilaian tidak setuju (TS) menyatakan petugas belum cepat menyelesaikan masalah wajib pajak, terkait dengan pelayanan yang diharapkan.

d) Variabel Assurance (X4)

Tabel 4.17. Variabel Assurance (X4)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN DALAM PROSENTASE (%)			
		STS	TS	S	SS
1	Petugas mampu berkomunikasi secara efektif	0,01	0,01	0,62	0,36
2	Petugas ramah dalam memberikan pelayanan	0,01	0,01	0,55	0,43
3	Petugas terampil dalam memberikan pelayanan	0,01	0,05	0,62	0,32
4	Petugas menguasai peraturan PBB	0,0	0,06	0,58	0,36

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Tabel 4.17 di atas menunjukkan, bahwa penilaian setuju (S) dan sangat setuju (SS) tertinggi sebesar 98% pada butir satu dan dua. Wajib pajak menilai, ketika mereka datang untuk mendapatkan pelayanan PBB, petugas dianggap mampu berkomunikasi secara efektif dan ramah dalam melayani wajib pajak. Namun penilaian sangat tidak setuju (STS) dan tidak setuju (TS) sebesar 6% pada butir tiga dan empat, perlu dievaluasi oleh UPPD Kramat Jati. Wajib pajak menilai bahwa keterampilan petugas dan penguasaan mereka terhadap ketentuan perpajakan, perlu ditingkatkan kembali.

e) Variabel Empathy (X5)

Tabel 4.18, Variabel Empathy (X5)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN DALAM PROSENTASE (%)			
		STS	TS	S	SS
1	Petugas memberikan perhatian terhadap masalah wajib pajak	0,0	0,02	0,60	0,38
2	Petugas memberikan kemudahan dalam pelayanan	0,01	0,01	0,63	0,35
3	Petugas selalu bersikap simpatik dalam memberikan layanan	0,0	0,01	0,62	0,37
4	Petugas selalu memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak	0,0	0,01	0,65	0,34

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada tabel 4.18 di atas, penilaian wajib pajak tertinggi sebesar 99% pada butir tiga dan empat. Wajib pajak menilai petugas mampu bersikap simpatik dan selalu menyediakan waktu untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak terkait dengan PBB. Meski dengan keterbatasan jumlah sumber daya yang dimiliki UPPD, mereka tetap dioptimalkan untuk memberikan pelayanan, terutama ketika terjadi lonjakan tamu yang datang, dengan menambah jumlah petugas pelayanan. Dari hasil observasi peneliti, hampir setiap hari selalu ada wajib pajak yang datang ke UPPD Kramat Jati untuk mendapatkan pelayanan PBB.

4. Gambaran Kepuasan

Tabel 4.19. Variabel Kepuasan (Y1)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN DALAM PROSENTASE (%)			
		STS	TS	S	SS
1	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan	0,21	0,3	0,53	0,23
2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya	0,15	0,10	0,53	0,22

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada tabel 4.19 di atas, responden yang menjawab setuju (S) dan sangat setuju (SS) terhadap penilaian kepuasan pada butir satu dan butir dua, tidak terlalu jauh perbedaannya, masing-masing memberikan kontribusi sebesar 76% dan 75%. Artinya masih ada sekitar \pm 25% wajib pajak yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh UPPD belum sesuai dengan harapan wajib pajak. Pada bab I penelitian ini telah dijelaskan deskripsi hasil observasi peneliti, bahwa sampai dengan periode 31 Mei 2013, dari 394 permohonan yang masuk ke UPPD Kramat Jati, belum ada satu pun yang selesai. Tentunya ini menjadi gambaran bahwa kinerja UPPD Kramat Jati perlu dioptimalkan, terlebih pada tanggal 28 Agustus setiap tahun takwim, merupakan masa jatuh tempo pembayaran PBB. Sehingga wajib pajak ingin ada kepastian terkait dengan pelayanan yang diharapkan, terutama sebelum jatuh tempo pembayaran.

5. Gambaran Kepatuhan

Tabel 4.20. Variabel Kepatuhan (Y2)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN DALAM PROSENTASE (%)			
		STS	TS	S	SS
1	Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban saya sebagai warga negara yang baik.	0,0	0,01	0,66	0,33
2	Saya akan melaporkan SPPT saya tepat waktu	0,0	0,02	0,70	0,28
3	Saya akan membayar pajak terhutang dengan benar	0,01	0,04	0,73	0,22
4	Saya akan patuh membayar tunggakan pajak	0,01	0,05	0,72	0,22
5	Saya akan patuh membayar denda administrasi	0,02	0,05	0,70	0,23
6	Saya bersedia melaksanakan kewajiban perpajakan saya	0,01	0,0	0,68	0,31

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada tabel 4.20, responden yang memberikan penilaian setuju (S) dan sangat setuju (SS) tertinggi ada pada butir satu dan enam, masing-masing sebesar 99%. Gambaran di atas menunjukkan bahwa wajib pajak umumnya ingin menjadi warga Negara yang baik, dengan menyatakan kesediaannya memenuhi kewajiban pajak PBB. Sebagaimana disinggung dalam Perda Nomor 16 Tahun 2011 tentang PBB, subjek PBB adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan atau memperoleh manfaat atas bumi dan atau memiliki, menguasai dan atau memperoleh manfaat atas bangunan (pasal 5 ayat 1), maka setiap wajib pajak berusaha untuk mempertahankan eksistensinya, agar ada jaminan terhadap hak-hak penguasaan mereka, baik terhadap bumi maupun bangunan.

6. Hipotesa Hasil Penelitian

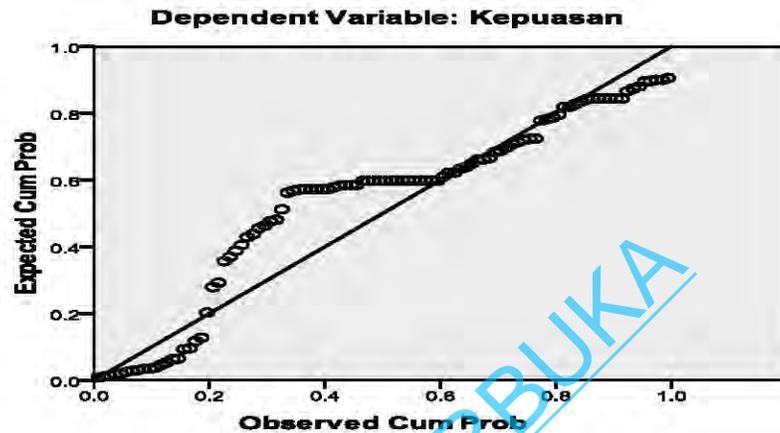
1) Hasil Pengujian Analisis

Pengujian analisis dimaksudkan untuk mengetahui pola dan varian serta kelinearitas suatu populasi (data), apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak. Bentuk pengujian dalam penelitian ini, dilakukan dengan model sebagai berikut;

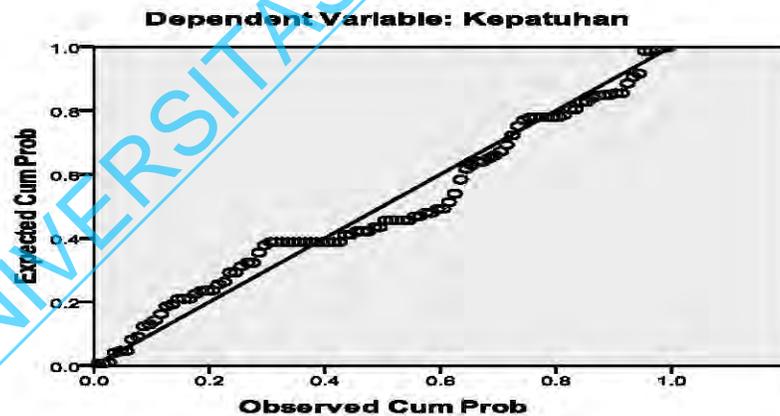
a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan terhadap serangkaian data, tujuannya untuk mengetahui apakah data yang diolah terdistribusi normal atau tidak. Hasil distribusi data dapat dilihat pada gambar P-P Plot, di bawah ini:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.2. Uji Normalitas Data, P-P Plot, diolah oleh SPSS

Dari gambar 4.2. di atas, menunjukkan bahwa data membentuk garis lurus dari sisi kiri bawah ke kanan menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan pola distribusi normal, sehingga asumsi normalitas sudah terpenuhi.

b. Uji Multikolinieritas

Terjadi multikolinieritas pada variable-variabel indenpenden, jika korelasi antar variable independen sangat tinggi atau mendekati 1.

Hasil uji multikolinieritas sebagai berikut;

Tabel 4.21. Hasil Uji Multikolinieritas,

		Correlations					
		Kepuasan	Tangible	Reability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Pearson Correlati on	Kepuasan	1.000	.055	.127	.191	.090	.113
	Tangible	.055	1.000	.610	.613	.640	.669
	Reability	.127	.610	1.000	.743	.781	.778
	Responsive ness	.191	.613	.743	1.000	.855	.843
	Assurance	.090	.640	.781	.855	1.000	.855
	Empathy	.113	.669	.778	.843	.855	1.000

Sumber: data diolah oleh SPSS

Dari hasil perhitungan sebagaimana dimaksud pada tabel 4.23, korelasi antar variable bebas sebagai berikut;

- (1) Korelasi antara variable tangibel dan reability sebesar 0,610
- (2) Korelasi antara variable tangibel dan responsiveness sebesar 0,613
- (3) Korelasi antara variable tangibel dan assurance sebesar 0,640
- (4) Korelasi antara variable tangible dan empathy sebesar 0,669
- (5) Korelasi antara variable tangible dan kepuasan sebesar 0,055
- (6) Korelasi antara variable reability dan responsiveness sebesar 0,743
- (7) Korelasi antara variable reability dan assurance sebesar 0,781

- (8) Korelasi antara variable reability dan empathy sebesar 0,778
- (9) Korelasi antara variable reability dan kepuasan sebesar 0,127
- (10) Korelasi antara variable responsiveness dan assurance sebesar 0,855
- (11) Korelasi antara variable responsiveness dan empathy sebesar 0,843
- (12) Korelasi antara variable responsiveness dan kepuasan sebesar 0,191
- (13) Korelasi antara variable assurance dan empathy sebesar 0,855
- (14) Korelasi antara variable assurance dan kepuasan sebesar 0,90
- (15) Korelasi antara variable empathy dan kepuasan sebesar 0,113
- Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi korelasi antar variable independen. Namun nilai korelasi pada variable X1, X2, X3, X4, X5 terhadap variable kepuasan (Y1), sangat lemah.

c. Uji Autokorelasi

Tujuannya untuk menguji apakah terdapat autokorelasi atau tidak dalam variable dependen. Tidak terjadi autokorelasi, bila angka Durbin Watson (D-W) - $2 \leq 2$. Hasil uji autokorelasi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Tabel 4.22. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^a										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.247 ^a	.061	.011	1.928	.061	1.222	5	94	.305	.541

- a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance
- b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : data diolah SPSS

Pada gambar 4.24, terlihat bahwa angka pada DW sebesar $0,541 \leq 2$, menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada variable dependennya.

2) Hasil Hipotesa

a) Hasil Uji t

Hasil Uji t digunakan untuk menguji apakah variable-variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variable dependen, dengan menggunakan derajat signifikansi 0,05.

(1) Hipotesa dalam kalimat:

Ho1 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara masing-masing variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan wajib pajak.

Ha1 : terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara masing-masing variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan wajib pajak.

Ho2 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara masing-masing variable tangible, reability,

responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha2 : terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara masing-masing variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho3 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Ha3 : terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kepuasan dan kepatuhan wajib pajak

(2) Hipotesa dalam bentuk model statistic;

Ho : $b_1 = 0$

Ha : $b_1 \neq 0$

(3) Kaidah pengujian

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka Ho diterima

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka Ha diterima

Tabel 4.23. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.931	1.535		2.562	.012
Tangible	-.061	.146	-.058	-.420	.676
Reability	.089	.164	.094	.543	.589
Responsiveness	.430	.210	.436	2.044	.044
Assurance	-.262	.225	-.268	-1.167	.246
Empathy	-.063	.239	-.060	-.263	.793

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.592	1.498		4.400	.000
Tangible	.011	.138	.008	.077	.939
Reability	.348	.155	.286	2.240	.027
Responsiveness	.099	.203	.078	.487	.628
Assurance	.064	.214	.051	.298	.767
Empathy	.246	.226	.182	1.089	.279
Kepuasan	.458	.097	.357	4.702	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : data diolah oleh SPSS

Dari hasil Uji t yang diolah data melalui SPSS versi 17, sebagaimana dimaksud pada tabel 4.23 di atas, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut;

Tabel 4.24
Kesimpulan Hasil Uji t

Variabel	Kaidah Uji t	Tingkat Signifikansi	Keterangan
X1 → Y1	- 0,420 < 1,984	0,676 > 0,05	Ho1 diterima
X2 → Y1	0,543 < 1,984	0,589 > 0,05	Ho1 diterima
X3 → Y1	2,044 > 1,984	0,044 > 0,05	Ha1 diterima
X4 → Y1	-1,167 < 1,984	0,246 > 0,05	Ho1 diterima
X5 → Y1	- 0,263 < 1,984	0,793 > 0,05	Ho1 diterima
X1 → Y2	0,077 < 1,984	0,939 > 0,05	Ho2 diterima
X2 → Y2	2,240 > 1,948	0,027 < 0,05	Ha2 diterima
X3 → Y2	0,487 < 1,984	0,628 > 0,05	Ho2 diterima
X4 → Y2	0,298 < 1,984	0,767 > 0,05	Ho2 diterima
X5 → Y2	1,089 > 1,984	0,279 > 0,05	Ho2 diterima
Y1 → Y2	4,702 > 1,984	0,000 > 0,05	Ha3 diterima

Sumber: data diolah oleh peneliti

Penjelasan:

3.1.) Variabel Tangibel terhadap Kepuasan, X1 → Y1

Pada tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t hitung < t tabel, maka Ho1 diterima dan Ha1 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable tangibel tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.

3.2.) Variabel Reability terhadap Kepuasan, X2 → Y1

Pada tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t hitung < t tabel, maka Ho1 diterima dan Ha1 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable reability tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.

3.3.) Variabel Responsiveness terhadap Kepuasan, $X3 \rightarrow Y1$

Pada tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel, maka H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable responsiveness berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.

3.4.) Variabel Assurance terhadap Kepuasan, $X4 \rightarrow Y1$

Pada tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t hitung $<$ t tabel, maka H_{o1} diterima dan H_{a1} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable assurance tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.

3.5.) Variabel Empathy terhadap Kepuasan, $X5 \rightarrow Y1$

Pada tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t hitung $<$ t tabel, maka H_{o1} diterima dan H_{a1} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable empathy tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.

3.6) Variabel Tangibel terhadap Kepatuhan, $X1 \rightarrow Y2$

Pada tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t hitung $<$ t tabel, maka H_{o2} diterima dan H_{a2} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable tangibel tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.7.) Variabel Reability terhadap Kepatuhan, $X2 \rightarrow Y2$

Pada tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel, maka H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable reability berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.8.) Variabel Responsiveness terhadap Kepatuhan, $X3 \rightarrow Y2$

Pada tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t hitung $< t$ tabel, maka H_{o2} diterima dan H_{a2} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable responsiveness tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.9.) Variabel Assurance terhadap Kepatuhan, $X4 \rightarrow Y2$

Pada tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t hitung $< t$ tabel, maka H_{o2} diterima dan H_{a2} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable assurance tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.10.) Variabel Empathy terhadap Kepatuhan, $X5 \rightarrow Y2$

Pada tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t hitung $< t$ tabel, maka H_{o2} diterima dan H_{a2} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable empathy tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.11) Variabel Kepuasan terhadap Kepatuhan, $Y1 \rightarrow Y2$

Pada tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel, maka H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kepuasan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

b) Hasil Uji F

Hasil uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas (independen) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen). Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

(1) Hipotesa berdasarkan uji-F dalam kalimat :

H_{o4} : Variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak

H_{a4} : Variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak

H_{o5} : Variable tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H_{a5} : Variable tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

(2) Kaidah pengujian:

jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

Tabel 4.25. Hasil Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	22.713	5	4.543	1.222	.305 ^a
Residual	349.287	94	3.716		
Total	372.000	99			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	301.909	6	50.318	15.203	.000 ^a
Residual	307.801	93	3.310		
Total	609.710	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Tangible, Reability, Responsiveness, Empathy, Assurance

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : data diolah oleh SPSS 17

Dari hasil uji F yang diolah melalui SPSS sebagaimana dimaksud pada tabel 4.25 di atas, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut;

Tabel 4.26
Kesimpulan Hasil Uji F

Variabel	Kaidah Uji F	Tingkat Signifikansi	Keterangan
X1-X5 → Y1	1,222 < 2,311	0,305 > 0,05	Ho4 diterima
X1-X5, Y1 → Y2	15,203 > 2,198	0,000 > 0,05	Ha5 diterima

Catatan:

Pada X1-X5 → Y1, maka F tabel sebesar 2,311

Pada X1-X5, Y1 → Y2, maka F tabel sebesar 2,198

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Penjelasan:

2.1) Dari hasil pengujian X1,X2,X3,X4,X5 → Y1, diperoleh nilai F hitung < F tabel, maka Ho4 diterima dan H4 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

2.2) Dari hasil pengujian variable X1,X2,X3,X4,X5,Y1 → Y2, diperoleh nilai F hitung > F tabel, maka Ha5 diterima dan Ho5 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

c) Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel lainnya. Nilai koefisien ini antara 0 dan 1, Jika hasilnya lebih mendekati angka 0, berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen amat terbatas. Namun jika hasilnya mendekati angka 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 4.27. Hasil Uji R^2
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.247 ^a	.061	.011	1.928	.061	1.222	5	94	.305	.541

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.704 ^a	.495	.463	1.819	.495	15.203	6	93	.000	1.726

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Tangible, Reability, Responsiveness, Empathy, Assurance

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Data diolah oleh SPSS 17

Penjelasan pada tabel 4.27 di atas,

- 1) Besarnya nilai R Square pada variable kepuasan, sebagaimana dimaksud dalam tabel di atas adalah 0,61. Maka Koefisien Determinasi (KD) adalah:

$$KD = R \times 100\%$$

$$KD = 0,061 \times 100\% = 6,1\%$$

Dari data tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa pengaruh kualitas layanan, baik dari variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap tingkat kepuasan wajib pajak sangat lemah, hanya sebesar 6,1%. Sedangkan sisanya disebabkan oleh variable-variabel lain di luar riset penelitian.

- 2) Sedangkan pada variable kepatuhan, besarnya nilai R Square pada tabel adalah 0,495. Maka Koefisien Determinasi (KD) adalah:

$$KD = R \times 100\%$$

$$KD = 0,495 \times 100\% = 49,5\%$$

Dari data tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa pengaruh kualitas layanan, baik dari variabel tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy dan variable kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak cukup, hanya sebesar 49,5%. Sedangkan sisanya disebabkan oleh variable-variabel lain di luar riset penelitian.

Untuk menginterpretasikan nilai korelasi, perlu memenuhi kriteria berikut:

Tabel 4.28 Interpretasi Nilai Korelasi

Nilai	Interpretasi
0	Tidak ada korelasi antar variable
$> 0 - 0,25$	Korelasi sangat lemah
$\geq 0,26 - 05$	Korelasi cukup
$\geq 0,5 - 0,75$	Korelasi kuat
$\geq 0,75 - 0,99$	Korelasi sangat kuat
1	Korelasi sempurna

Sumber : Sarwono (2006)

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan terhadap kepuasan sangat lemah sedangkan variable kualitas layanan dan kepuasan terhadap variable kepatuhan wajib pajak dikategorikan cukup.

d) Persamaan Regresi Linier Berganda

Dari hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, untuk memprediksi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, dapat ditentukan persamaan regresi liniernya, dengan rumus sebagai berikut:

$$Y1 = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + ei$$

$$Y2 = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + b6Y1 + ei$$

Dari tabel 4.23, maka persamaan regresi liniernya dapat ditentukan sebagai berikut:

$$Y1 = a + -(0,058)X1 + 0,094X2 + 0,436X3 + -(0,268)X4 + -(0,060)X5 + ei$$

$$Y2 = a + 0,008X1 + 0,286X2 + 0,078X3 + 0,051X4 + 0,182X5 + 0,357Y1 + ei$$

Keterangan:

Y1 = variable kepuasan

Y2 = variable kepatuhan

a = konstanta

X1 = variable tangibel

X2 = variable reability

X3 = variable responsiveness

X4 = variable assurance

X5 = variable empathy

e_i = variable pengganggu (disturbance error)

Dari persamaan regresi di atas, dapat disimpulkan bahwa variable responsiveness mempengaruhi kepuasan wajib pajak, dan variable reability serta kepuasan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

7. Pembahasan Hasil Uji Hipotesa

- a) Pengaruh Variabel Tangibel terhadap Kepuasan, Kepatuhan, $X1 \rightarrow Y1, Y2$

Variabel ini meliputi;

- (1) Letak kantor yang mudah dijangkau/strategis
- (2) ruang tunggu yang nyaman
- (3) Adanya brosur/leaflet pajak daerah yang dibutuhkan
- (4) Tata letak ruangan kantor teratur

Dari hasil uji hipotesa, baik uji t maupun uji F, variable tangible tidak berpengaruh signifikan, baik secara parsial atau pun bersama-sama dengan variable bebas lainnya, terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini senada dengan hasil penelitian Horas Silitongan (2011) terhadap wajib pajak KPP Madya Batam, yang menyatakan bahwa variable tangible secara positif dan signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Menurut Zemke sebagaimana dikutip oleh Collins dan McLaughlin (1996) dalam Ratminto dan Winarsih (2012), tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Dan konsumen selalu melakukan control kualitas pelayanan dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya.

Ketika pelayanan PBB dilakukan di KPP Pratama Jalan Dewi Sartika, wajib pajak mendapatkan kemudahan pelayanan karena lokasi layanan ada di lantai bawah, menggunakan metode *one stop shop* (pelayanan terpadu). Sedangkan pengelolaan PBB-P2 pada UPPD Kramat Jati yang berada di lantai tiga Gedung Kecamatan Kramat Jati banyak dikeluhkan oleh wajib pajak, karena banyak dari mereka kepayahan untuk menjangkaunya, terutama bagi usia lanjut (sekitar 35% dari responden berusia lebih dari 56 Tahun, tabel 4.2).

Oleh karena itu, ke depan sebagaimana harapan yang disampaikan wajib pajak terhadap kondisi ideal yang diinginkan melalui form isian kuesioner, mereka berharap pelayanan PBB dapat dilakukan di lantai

bawah, atau minimal tersedia lift pada gedung Kecamatan. Hal lainnya, wajib pajak menginginkan agar penyediaan leaflet dan brosur disediakan secara cukup, sosialisasi terkait dengan pelayanan PBB-P2 di Kecamatan agar lebih ditingkatkan, karena masih banyak masyarakat yang tidak tahu. Dan perlunya informasi tertulis/papan petunjuk terkait dengan alur pelayanan PBB-P2 pada UPPD Kramat Jati. Hal senada disampaikan oleh Kottler (2008) bahwa tangible meliputi penyediaan peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual serta materi yang berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual. Tentunya atribut tersebut merupakan skala pengukuran kualitas layanan yang perlu diperhatikan agar kualitas layanan menjadi lebih baik.

Di sisi lain, pada hasil uji F antara variable X1, X2, X3, X4, X5, Y1 terhadap Y2, menyatakan bahwa variable tangible secara bersama-sama dengan variable lainnya berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal yang sama juga dibuktikan oleh Patar Simamora (2006) dalam penelitiannya terhadap wajib pajak pada Kantor Pelayanan Kota Bogor, bahwa kepuasan wajib pajak secara keseluruhan mempunyai pengaruh sangat signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- b) Pengaruh Variabel Reability terhadap Kepuasan, Kepatuhan, $X2 \rightarrow Y1, Y2$

Variabel ini meliputi;

- (1) Pelayanan yang dilakukan dengan cepat
- (2) Pelayanan yang dilakukan dengan tepat

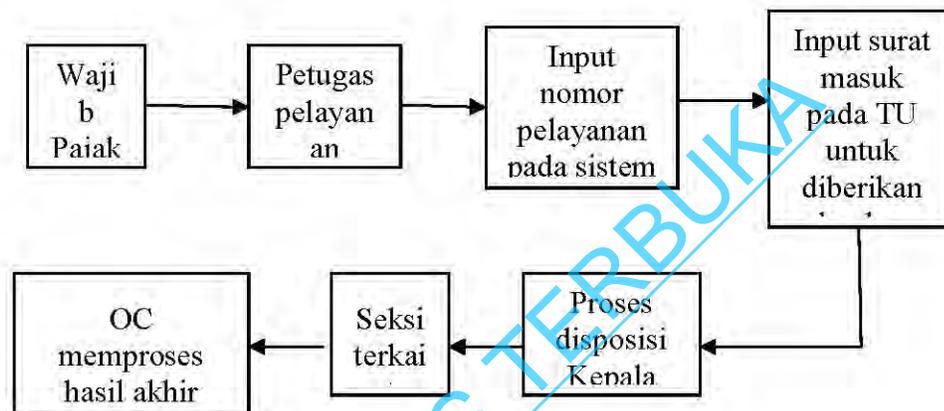
- (3) Tanggung jawab petugas atas pelaksanaan tugasnya
- (4) Kemampuan petugas menjelaskan hal-hal yang belum jelas terkait dengan PBB

Dari hasil uji t, ternyata variabel reability tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak, namun variable ini memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variable kepatuhan wajib pajak.

Menurut Lupiyoadi (2006) dalam Wilson (2009), reability mencakup dua hal pokok dalam layanan, yakni konsistensi kerja (*performance*) perusahaan dan kemampuan perusahaan untuk dipercaya (*dependability*) oleh konsumennya. Sehingga perusahaan dituntut secara tepat semenjak pertama (*right the first time*) sesuai janji untuk mempertahankan rekor bebas cacat (Kottler, 2008).

Kondisi yang ada pada UPPD Kramat Jati, sejak Januari sampai dengan Mei 2013, terdapat 394 permohonan layanan yang masuk ke UPPD dan ternyata belum selesai ditangani, baik dari permohonan tentang pengurangan, penerbitan NOP baru, proses mutasi, baik pecah maupun balik nama, keberatan pajak terhutang dan lain-lain. Di satu sisi, kondisi ini dikeluhkan oleh wajib pajak, mengingat adanya batas waktu/jatuh tempo penyelesaian pembayaran pajak terhutang PBB pada tanggal 28 Agustus 2013. Sehingga banyak dari mereka yang menginginkan agar penyelesaian permohonan PBB dapat diselesaikan lebih cepat. Penempatan petugas untuk melayani, dianggap wajib pajak

mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dan mereka dianggap bertanggungjawab atas tugas melayani wajib pajak. Namun di sisi lain, penyelesaian permohonan PBB harus diselesaikan melalui sistem PBB. Alur penyelesaian permohonan, sebagai berikut;



Gambar 4.3
Alur penyelesaian permohonan layanan

Sumber : Petugas UPPD Kramat Jati

Dari alur pada gambar 4.3, terlihat proses yang sangat panjang untuk menyelesaikan sebuah surat permohonan. Lamanya penyelesaian dapat disebabkan karena lama menunggu diinput nomor pelayanan oleh petugas, atau lamanya diinput pada surat masuk TU atau menunggu disposisi Kepala unit atau tindak lanjut disposisi Kepala Unit terhadap Seksi terkait. Tindak lanjut dimaksud dapat berupa instruksi untuk dilakukan pemeriksaan lapangan atau pun pemeriksaan sederhana melalui data administrasi yang masuk. Sedangkan jumlah sumber daya manusia (SDM) UPPD Kramat Jati sangat terbatas, semuanya berjumlah 12 orang, termasuk seorang Kepala Unit, empat orang Kepala Seksi dan tujuh orang

Staf. Hal lain yang menjadi hambatan adalah, sistem PBB yang dikelola oleh Dinas Pelayanan Pajak dan UPPD sebagai operator sesuai dengan daerah kewenangannya, sampai saat ini terus mengalami penyempurnaan. Satu contoh, ketika surat keputusan tentang pengurangan PBB harus dikeluarkan dari sistem, ternyata outputnya belum sempurna, sebagaimana contoh surat formal yang sudah baku.

Menurut Parasuraman dkk (1990) dalam Tjiptono dan Chandra (2011), terjadinya gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, dipengaruhi oleh tidak adanya standar kinerja yang jelas serta kurangnya sumber daya.

Oleh karena itu, sesuai dengan pedoman tata laksana pelayanan umum yang ditetapkan oleh Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004, hendaknya pelayanan PBB-P2 pada UPPD Kramat Jati menerapkan prinsip kesederhanaan secara prosedural, adanya kejelasan dan kepastian terhadap prosedur layanan, keterbukaan, efisien termasuk tepat waktu penyelesaian. Bila aspek-aspek ini tidak mampu dipenuhi di kemudian hari, maka wajib pajak akan semakin kecewa dan tidak puas terhadap kualitas layanan PBB yang dilakukan oleh UPPD Kramat Jati.

c) Pengaruh Variabel Responsiveness terhadap Kepuasan, Kepatuhan

$X3 \rightarrow Y1, Y2$

Variabel ini meliputi;

- (a) Kemampuan petugas menyelesaikan masalah dengan cepat
- (b) Kemampuan petugas menyelesaikan masalah dengan tepat

(c) Kemampuan petugas menjelaskan prosedur pengelolaan PBB

(d) Kesiapan petugas selalu membantu wajib pajak

Dari hasil uji t antara variable $X3 \rightarrow Y1$, diperoleh kesimpulan bahwa variable *responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Namun variable ini tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukarno dan Nirawati (2007) pada Kantor Pelayanan Pajak Gresik, bahwa variable *responsiveness* ternyata kontribusinya sangat besar dijadikan alat ukur tingkat kepuasan pembayar pajak. Termasuk hasil penelitian Fathoni (2008) pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu, menyatakan bahwa variable *responsiveness* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan wajib pajak.

Dari hasil observasi, diperoleh kesimpulan bahwa wajib pajak menganggap petugas mampu merespon keluhan mereka dengan baik, serta mampu memberikan penjelasan terhadap permasalahan PBB secara mudah, cepat dan sigap. Ketika wajib pajak kebingungan atas masalah PBB yang mereka hadapi, petugas mau kooperatif dan membantu dengan informasi saja, sudah dianggap cukup menyenangkan bagi wajib pajak.

d) Pengaruh Variabel Assurance terhadap Kepuasan, Kepatuhan

$X4 \rightarrow Y1, Y2$

Variabel ini meliputi;

- (1) Kemampuan petugas berkomunikasi secara efektif
- (2) Keramahan petugas dalam melayani wajib pajak
- (3) Keterampilan petugas dalam melayani
- (4) Penguasaan petugas terhadap peraturan-peraturan PBB

Hasil uji t antara variable X4 terhadap Y1 diperoleh kesimpulan bahwa variable assurance tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Menurut Kottler (2008), assurance merupakan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan kepercayaan, keyakinan dan adanya rasa aman pelanggan ketika bertransaksi.

Dari hasil wawancara kepada beberapa wajib pajak, dapat disimpulkan bahwa mereka mengharapkan adanya pelayanan dengan penjelasan yang mudah dimengerti, informasi yang jelas dan bersahabat terkait dengan hak dan kewajiban wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Ketika petugas menyatakan bahwa proses permohonan wajib pajak akan ditindaklanjuti setelah wajib pajak menyelesaikan kewajibannya, diantaranya membayar piutang pajak, mereka siap untuk menyelesaikan kewajibannya.

Pada umumnya wajib pajak berharap, pengenaan beban tersebut hendaknya sesuai dengan yang menjadi haknya. Satu contoh, seorang wajib pajak yang akan melakukan pecah PBB, karena dari Nomor Objek Pajak (NOP) induk masih memiliki tunggakan lima tahun ke belakang, disarankan untuk menyelesaikan kewajibannya. Padahal si wajib pajak

yang akan melakukan pecah, baru melaksanakan transaksi jual beli pada tahun pengajuan pecah, dengan jumlah penguasaan hak atas bumi dan bangunannya lebih kecil dari NOP induk.

Kondisi ini terjadi, karena hal-hal teknis terkait dengan pelayanan PBB secara umum masih kurang diadopsi melalui ketentuan yang berlaku, seperti Peraturan, Keputusan dan sejenisnya, baik dari tingkat Gubernur maupun Kepala Dinas Pelayanan Pajak. Saat ini, aturan terkait dengan pelayanan, baru mengatur teknis tentang tata cara pengurangan pajak, keberatan atas pajak terhutang, pendaftaran, pelaporan dan pendataan PBB. Oleh karena itu, sering adanya interpretasi yang berbeda antara satu petugas dengan petugas lainnya dalam memberikan saran kepada wajib pajak.

Hal inilah yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak, sehingga mereka merasa tidak aman/nyaman ketika berurusan dengan PBB. Meski petugas pelayanan dianggap cukup ramah dalam melayani.

e) Pengaruh Variabel Empathy terhadap Kepuasan, Kepatuhan

$X5 \rightarrow Y1, Y2$

Variabel ini meliputi;

- (1) Petugas memberikan perhatian terhadap masalah wajib pajak
- (2) Petugas memberikan kemudahan dalam pelayanan
- (3) Petugas selalu bersikap simpatik dalam melayani
- (4) Petugas selalu memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak

Berdasarkan hasil uji t antara variable X5 terhadap Y1 atau pun Y2, diperoleh kesimpulan bahwa variable empathy tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan maupun kepatuhan wajib pajak.

Kotler (2008) berpendapat bahwa empati merupakan kesediaan untuk memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. Kesediaan petugas untuk memberikan perhatian, selalu bersikap simpatik dan menyediakan waktu guna menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak PBB-P2, dinilai wajib pajak merupakan sebuah keharusan yang dilakukan oleh petugas pajak. Terlebih, wajib pajak merasa bahwa mereka ikut andil dalam penerimaan PBB.

f) Pengaruh Variabel Kepuasan terhadap Kepatuhan, $Y1 \rightarrow Y2$

Variabel kepuasan, meliputi;

- (1) Wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan
- (2) Pelayanan yang diterima wajib pajak, telah sesuai dengan harapannya

Sedangkan variable kepatuhan, meliputi;

- (1) Kesediaan wajib pajak mendaftarkan diri untuk memenuhi kewajibannya sebagai warga Negara yang baik
- (2) Kesediaan melaporkan SPPT tepat waktu
- (3) Kesediaan membayar pajak terhutang dengan benar
- (4) Kesediaan membayar tunggakan pajak

- (5) Kesiediaan membayar denda pajak
- (6) Kesiediaan melaksanakan kewajiban perpajakan

Dari hasil uji t antara variable Y1 terhadap Y2, diperoleh kesimpulan bahwa variable kepuasan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan ini membuktikan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Horas Silitongan terhadap wajib pajak KPP Madya Batam, yang menyatakan adanya pengaruh yang positif dan signifikan atas variabel kepuasan wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Patar Simamora (2006) terhadap wajib pajak pada Kantor Pelayanan Kota Bogor, juga menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak secara keseluruhan mempunyai pengaruh sangat signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

g) Pengaruh Variabel X1, X2, X3, X4, X5 → Y1

Dari hasil uji F, dapat disimpulkan bahwa variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy, secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kottler (2009, 177) berpendapat bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas.

Dari hasil uji F ini, ternyata variable bebas pada kualitas layanan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini juga

ditunjukkan dari hasil uji koefisien determinan pada tabel 4.27, pengaruh variable tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan sangat lemah, hanya 6,1%. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PBB-P2 pada UPPD Kramat Jati masih jauh dari harapan.

Dalam penelitian lain, Sri Pujiati melalui tesisnya berjudul Analisis Kepuasan Jamaah Haji Indonesia Tahun 2011/1432 H terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkal Pinang, menemukan bahwa tingkat kepuasan dari yang terbesar hingga yang terkecil, yakni dimensi responsiveness, empathy, assurance, realibility dan tangible tidak dirasakan oleh jamaah, sehingga terjadi kesenjangan antara persepsi dan harapan jamaah haji.

Dari hasil observasi diperoleh kesimpulan, wajib pajak masih sering membandingkan apa yang pernah mereka rasakan ketika pengelolaan PBB dilakukan oleh KPP Pratama Kramat Jati dengan UPPD Kramat Jati, terutama terkait dengan lamanya proses penyelesaian permohonan PBB yang sudah masuk. Belum lagi pembebanan untuk melakukan kewajiban pemenuhan pajak PBB di luar yang menjadi hak wajib pajak. Kondisinya jauh berbeda, namun rata-rata mereka maklum, karena proses pendaerahan, butuh waktu untuk penyempurnaan layanan.

h) Pengaruh Variabel X1, X2, X3, X4, X5, Y1 → Y2

Dari hasil uji F, dapat disimpulkan bahwa variable tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan secara

bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dari hasil uji koefisien determinan (KD), pengaruh variable tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan sekitar 49,5% (tabel 4.27), artinya cukup berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Norman D Nowak (Devano, 2006) sebagaimana dikutip oleh Horas Silitongan (2010) dalam tesisnya, mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah sebuah iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban dalam bentuk paham atau berusaha memahami ketentuan peraturan perpajakan, mengisi formulir dengan benar, lengkap dan jelas serta membayar pajak terhutang tepat pada waktunya.

Sedangkan Zain (2005) mengatakan bahwa pajak Daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di Daerah.

Dari pemahaman di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di wilayah Kramat Jati, mau tidak mau, suka tidak suka, harus ditumbuhkan, agar wajib pajak mendapatkan hak-haknya untuk pemenuhan kewajiban perpajakan lainnya.

Kualitas layanan yang perlu ditingkatkan serta kepuasan yang belum optimal, tidak menghalangi wajib pajak untuk patuh terhadap

kewajibannya. Oleh karena itu, realisasi penerimaan PBB periode 1 Januari sampai dengan 31 Mei 2013, cenderung mengalami peningkatan dibanding tahun 2011 dan 2012 (tabel 1.4). Hal lain yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak adalah, PBB-P2 merupakan hal yang sangat sensitive bagi masyarakat Jakarta. Kondisi kepemilikan, penguasaan atau pun pemanfaatan terhadap suatu lahan atau pun bangunan, rawan dengan sengketa.

Dalam Perda Nomor 16 Tahun 2011 tentang PBB, disebutkan bahwa objek pajak PBB-P2 adalah bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan pada sektor perdesaan dan perkotaan. Ketika seseorang memiliki NOP yang tertera pada SPPT-nya, ada semacam pengakuan Negara terhadap hak kepemilikan, penguasaan atau pemanfaatan terhadap suatu asset orang pribadi atau pun badan.

Dari hasil wawancara dengan wajib pajak, umumnya mereka bersemangat untuk mengurus PBBnya, karena ingin lebih eksis terhadap pengakuan suatu asset, sehingga kelak mudah untuk melakukan kewajiban pembayaran, dipindahtangankan, seperti jual beli dan sejenisnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut;

1. Dari hasil uji hipotesis, kualitas layanan PBB-P2 dengan menggunakan alat ukur Servqual, terutama pada variable tangible, reability, assurance dan empathy, tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. Hanya variable responsiveness yang memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak PBB.
2. Hasil uji hipotesis juga menunjukkan bahwa kualitas layanan PBB, dengan menggunakan alat ukur Servqual, terutama pada variable tangible, responsiveness, assurance dan empathy, tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variable reability dan kepuasan, memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil uji hipotesis juga membuktikan penelitian-penelitian sebelumnya, bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Dari hasil uji hipotesis, menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan PBB pada UPPD Kramat Jati, secara bersama-sama antara variable bebasnya, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai koefisien determinasinya masih lemah terhadap kepuasan wajib pajak. Ini

menandakan bahwa kualitas pelayanan buruk, perlu upaya-upaya optimal untuk meningkatkan kinerja UPPD di masa mendatang.

5. Hasil uji hipotesis juga menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien determinasinya menunjukkan pengaruh yang cukup terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi secara dominan oleh kualitas layanan yang menimbulkan kepuasan wajib pajak, tapi karena sifat pajak itu sendiri yang memaksa setiap warga Negara untuk melaksanakan kewajibannya, serta adanya keinginan wajib pajak untuk mendapatkan pengakuan atas kepemilikan, pemanfaatan ataupun penguasaan terhadap asset yang dimiliki wajib pajak, baik secara pribadi atau pun badan.

B. SARAN

Secara umum, kualitas pelayanan PBB pada UPPD Kramat Jati perlu ditingkatkan dengan optimal, karena ke depan PBB akan menjadi primadona bagi PAD Pemda DKI Jakarta, khususnya UPPD Kramat Jati. Dari hasil penelitian, beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan, adalah;

1. Perlunya ruang pelayanan PBB di lantai dasar, atau minimal tersedianya lift, sehingga memudahkan wajib pajak untuk menjangkau tempat pelayanan.
2. Penyelesaian surat permohonan layanan, perlu diselesaikan dengan cepat dan ada kepastian waktu penyelesaiannya. Oleh karena itu, alur

penyelesaian harus lebih disederhanakan, serta sistem PBB lebih disempurnakan.

3. Aturan atau pun tata cara terkait dengan pelayanan PBB dapat dibuat secara detail setiap jenisnya, sehingga tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda antara satu petugas dengan petugas lainnya. Aturan yang ada tentunya akan memudahkan petugas memberikan informasi yang menimbulkan kenyamanan bagi wajib pajak, minimal tidak menimbulkan beban yang harus ditanggung wajib pajak atas kewajiban yang bukan haknya.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Philip Kotler & Keller, Kevin Lane. (2008), *Manajemen Pemasaran*, edisi 12, Bahasa Indonesia, Indeks
- Ratminto & Septi Winarsih, Atik. (2012), *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta Bandung
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2011), *Service, Quality & Satisfaction*, edisi 3, Andi Yogyakarta
- Riduwan (2010), *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, Alfabeta
- Siregar, Sofiyon. (2013), *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Bumi Aksara
- Sarwono, Jonathan. (2012), *Path Analysis*, Elex Media Komputindo
- Zain, Mohammad. (2005), *Manajemen Perpajakan*, Salemba. Diambil 12 Juni 2013 dari situs World Wide Web <http://www.e-book.google>
- Situs Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Diambil 10 Mei 2013 dari situs Pemda Provinsi DKI Jakarta <http://dpp.jakarta.go.id>
- Kiswanto, Kiswanto dan Wahyuddin, Muhammad. (2007), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak PKB di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten Sragen*, Daya Saing, 8 (2), 15-24.
- Rusydi Fathoni dan M. Khoiru. (2008), *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu*, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol 9, No. 3, Mei 2011.
- Sukarno, Gendut dan Nirawati, Lia. (2007), *Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembayar Pajak*, *Jurnal Neo-Bis*, Vol 1, No 2, Desember 2007.
- Simamora, Patar. (2006), *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Survei pada Kantor Pelayanan Kota Bogor*, tesis.

- Horas Silitongan, Posma Sahat. (2010), *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam*, TAPM, Magister Manajemen Universitas Terbuka, Jakarta.
- Pujiati, Sri. (2012), *Analisis Kepuasan Jamaah Haji Indonesia Tahun 2011/1432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkal Pinang*, TAPM, Magister Manajemen Universitas Terbuka, Jakarta.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta, Nomor 6 Tahun 2010 tentang *Ketentuan Umum Pajak Daerah*.
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta, Nomor 16 Tahun 2011, tentang *Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan*.
- Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 213/PMK.07/2010 dan Nomor 58 Tahun 2010 tentang *Tahapan Persiapan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Sebagai Pajak Daerah*.
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta, Nomor 29 Tahun 2011, tentang *Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak Daerah*.
- Iman. (2011), *Pengujian Hipotesis Regresi Linier*. Diambil 27 Juni 2013 dari situs World Wide Web <http://www.carapandangku.blogspot.com>.
- Wilson. (2009), *Pengembangan Atribut Jasa Dengan Menganalisis Hubungan Antara Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan dan Keinginan Membeli Kembali, Studi Kasus TM Stoore*, Skripsi, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.
- Yasin Haryanto. (2013), *Pelayanan PBB*. Makalah yang tidak dipublikasikan.
- Wijaya, Tony. (2011), *Manajemen Kualitas Jasa, Indeks*

KUESIONER

Kepada
Yth. Para Responden
di –
Tempat

Dalam rangka penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (Servqual) terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati” yang sedang kami laksanakan, mohon bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini secara jujur dan apa adanya.

Jawaban yang telah disampaikan hanya akan digunakan untuk kebutuhan penelitian, tidak ada maksud apa pun. Oleh karena itu, data dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr yang telah disampaikan, akan kami jamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

DATA RESPONDEN

Usia : Jenis Kelamin : L / P
Pendidikan Akhir :
Pekerjaan :
Lokasi Responden :

Petunjuk Pengisian

- a. Mohon Bapak/Ibu/Sdr berkenan mengisi data responden di atas dengan keadaan yang sebenarnya.
- b. Bacalah pernyataan di bawah ini dengan seksama, berilah tanda silang (x) pada setiap kondisi yang dirasakan langsung oleh Bapak/Ibu/Sdr. Point 1 memiliki makna negative sampai dengan

point 4 yang memiliki makna sangat positif, dengan penjelasan sebagai berikut;

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju (STS) | 3. Setuju (S) |
| 2. Tidak Setuju (TS)
Setuju | 4. Sangat Setuju (SS) |

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Variabel Tangibel					
1	Letak/lokasi UPPD Kramat Jati strategis				
2	Tersedia ruang tunggu yang nyaman				
3	Tersedia brosur/leaflet pajak daerah				
4	Kerapihan penampilan petugas UPPD Kramat Jati				
Variabel Reability					
5	Pelayanan dilakukan dengan cepat				
6	Pelayanan dilakukan dengan tepat				
7	Petugas UPPD Kramat Jati bertanggung jawab atas tugasnya				
8	Mudah mendapatkan penjelasan atas hal-hal yang belum jelas				
Variabel Responsiveness					
9	Petugas menyelesaikan masalah dengan cepat				
10	Petugas menyelesaikan masalah dengan tepat				
11	Petugas mampu menjelaskan prosedur pengelolaan PBB				
12	Petugas selalu siap membantu wajib pajak				
Variabel Assurance					
13	Petugas mampu berkomunikasi secara efektif				
14	Petugas ramah dalam memberikan pelayanan				
15	Petugas terampil dalam memberikan pelayanan				
16	Petugas menguasai peraturan PBB				
Variabel Empathy					
17	Petugas memberikan perhatian terhadap masalah PBB				
18	Petugas memberikan kemudahan dalam pelayanan				

19	Petugas selalu bersikap simpaik dalam memberikan layanan				
20	Petugas selalu memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak PBB				
Variabel Kepuasan					
21	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan				
22	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya				
Variabel Kepatuhan					
23	Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban saya sebagai warga negara yang baik.				
24	Saya akan melaporkan SPPT saya tepat waktu				
25	Saya akan membayar pajak terhutang dengan benar				
26	Saya akan patuh membayar tunggakan pajak				
27	Saya akan patuh membayar denda administrasi				
28	Saya bersedia melaksanakan kewajiban perpajakan saya				

Kondisi ideal yang diharapkan oleh wajib pajak PBB terhadap pelayanan yang dilakukan Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati:

1.
2.
3.
4.
5.

HASIL TABULASI DATA

JUMLAH RESPONDEN	X1 = Tangible				Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	4	3	3	3	13
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	12
4	4	3	3	3	13
5	3	3	3	3	12
6	3	3	3	3	12
7	4	3	3	3	13
8	4	4	4	4	16
9	3	3	3	3	12
10	3	3	3	3	12
11	3	2	3	4	12
12	3	3	3	3	12
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	3	3	4	4	14
16	4	3	4	4	15
17	4	3	3	3	13
18	3	3	3	3	12
19	3	3	3	3	12
20	4	4	4	4	16
21	4	4	3	4	15
22	4	4	4	4	16
23	4	3	2	3	12
24	3	3	3	4	13
25	3	3	3	4	13
26	4	3	3	3	13
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	4	13
29	3	4	3	4	14
30	4	3	3	4	14
31	3	3	3	3	12
32	3	3	3	3	12
33	3	3	3	3	12
34	3	3	2	3	11
35	4	3	4	4	15

36	4	3	4	4	15
37	3	4	3	4	14
38	3	3	3	3	12
39	3	3	3	3	12
40	4	4	4	4	16
41	3	3	3	3	12
42	4	3	3	4	14
43	3	3	3	3	12
44	3	3	3	3	12
45	3	3	2	3	11
46	3	3	3	3	12
47	3	3	4	4	14
48	3	3	3	3	12
49	4	4	4	4	16
50	3	3	2	4	12
51	3	3	3	3	12
52	3	3	3	3	12
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	4	3	3	3	13
56	4	4	3	3	14
57	2	3	2	3	10
58	3	2	2	2	9
59	3	3	3	3	12
60	2	3	2	3	10
61	3	3	3	3	12
62	3	3	3	2	11
63	3	4	4	4	15
64	3	4	4	4	15
65	2	1	1	2	6
66	4	4	3	3	14
67	3	3	4	3	13
68	3	3	3	2	11
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	12
71	4	4	4	4	16
72	3	3	2	2	10
73	3	3	3	3	12
74	3	3	3	3	12
75	3	3	2	3	11

76	3	4	2	3	12
77	3	3	3	3	12
78	3	3	2	3	11
79	3	3	3	3	12
80	3	3	2	2	10
81	3	3	2	3	11
82	3	3	2	2	10
83	3	3	4	4	14
84	4	4	4	4	16
85	3	3	4	3	13
86	3	3	2	4	12
87	3	3	3	3	12
88	3	3	3	3	12
89	4	4	4	4	16
90	3	3	3	3	12
91	4	4	3	3	14
92	4	3	3	3	13
93	4	4	3	4	15
94	4	4	4	4	16
95	3	3	3	3	12
96	4	4	4	4	16
97	4	4	3	3	14
98	3	3	3	3	12
99	3	3	3	3	12
100	4	4	4	4	16

JUMLAH RESPONDEN	X2 = Reability				
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y
1	3	3	3	3	12
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	16
5	3	3	3	3	12
6	2	3	3	3	11
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	3	3	3	3	12
10	3	3	3	3	12
11	4	3	3	4	14
12	2	2	3	3	10
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	3	15
16	4	3	4	4	15
17	3	3	3	3	12
18	4	4	3	4	15
19	3	3	3	4	13
20	3	3	3	4	13
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	3	3	3	3	12
24	3	3	4	3	13
25	3	3	3	3	12
26	4	4	3	4	15
27	3	3	3	3	12
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	3	3	3	3	12
31	4	4	3	3	14
32	3	3	3	3	12
33	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	12
35	4	4	4	4	16
36	4	3	3	4	14
37	3	4	4	4	15

38	3	3	3	3	12
39	3	3	3	3	12
40	3	3	4	4	14
41	3	3	3	4	13
42	3	2	3	3	11
43	3	3	3	3	12
44	3	1	3	1	8
45	3	3	3	3	12
46	3	3	3	3	12
47	4	4	4	3	15
48	3	3	3	3	12
49	4	4	4	4	16
50	3	3	3	3	12
51	4	4	3	3	14
52	3	3	3	3	12
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	4	4	4	4	16
56	3	3	3	3	12
57	2	4	4	3	13
58	3	3	3	3	12
59	1	1	1	1	4
60	3	3	3	3	12
61	3	3	3	3	12
62	3	3	3	3	12
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	3	3	3	3	12
66	4	4	3	3	14
67	4	4	4	4	16
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	12
71	4	4	4	4	16
72	3	3	3	3	12
73	4	4	3	4	15
74	3	3	3	3	12
75	3	3	3	3	12
76	3	3	3	3	12
77	2	2	3	3	10

78	2	2	3	3	10
79	3	3	3	3	12
80	3	3	3	3	12
81	3	3	3	3	12
82	3	3	3	3	12
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	3	3	3	3	12
86	3	3	3	4	13
87	3	3	3	3	12
88	3	3	3	3	12
89	4	4	3	3	14
90	3	3	3	3	12
91	3	3	3	3	12
92	4	4	3	3	14
93	4	4	3	4	15
94	4	4	4	4	16
95	3	3	3	3	12
96	4	4	4	4	16
97	3	3	4	4	14
98	3	3	3	3	12
99	3	3	3	4	13
100	4	4	4	4	16

UNIVERSITAS TERBUKA

JUMLAH RESPONDEN	X3 = Responsiveness				
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Y
1	3	3	3	3	12
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	16
5	3	3	3	3	12
6	2	3	3	3	11
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	3	3	3	3	12
10	3	3	3	3	12
11	4	4	3	4	15
12	3	3	3	4	13
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	3	3	4	4	14
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	3	12
19	3	3	4	3	13
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	3	3	4	4	14
23	2	2	3	3	10
24	3	3	3	4	13
25	3	3	4	3	13
26	3	3	3	3	12
27	3	3	3	3	12
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	3	3	3	3	12
31	4	4	4	4	16
32	3	3	3	3	12
33	4	3	3	3	13
34	2	2	3	3	10
35	4	4	3	4	15
36	3	3	3	3	12
37	3	4	3	4	14

38	3	3	3	3	12
39	3	3	3	3	12
40	3	4	4	4	15
41	3	3	3	4	13
42	3	3	3	3	12
43	4	4	4	3	15
44	3	3	3	3	12
45	3	3	3	3	12
46	3	3	3	3	12
47	3	3	3	3	12
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	3	3	3	3	12
51	3	3	3	3	12
52	3	3	4	4	14
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	4	4	4	4	16
56	3	3	3	3	12
57	2	2	2	1	7
58	3	3	3	3	12
59	2	2	3	1	8
60	3	3	3	3	12
61	3	3	3	3	12
62	3	3	3	3	12
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	3	3	2	3	11
66	3	3	3	3	12
67	4	4	4	4	16
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	12
71	3	4	3	4	14
72	3	3	3	3	12
73	4	4	3	3	14
74	3	3	3	3	12
75	3	3	3	3	12
76	3	3	3	3	12
77	3	3	3	2	11

78	2	2	2	3	9
79	3	3	3	2	11
80	3	3	3	3	12
81	3	4	4	4	15
82	3	3	3	3	12
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	3	3	3	3	12
86	2	2	3	4	11
87	3	3	3	3	12
88	3	3	3	3	12
89	3	3	3	4	13
90	3	3	3	3	12
91	3	3	3	3	12
92	3	3	4	4	14
93	3	4	4	4	15
94	4	4	4	4	16
95	3	3	3	3	12
96	4	4	4	4	16
97	3	3	3	4	13
98	3	3	3	3	12
99	3	3	4	4	14
100	4	4	4	4	16

UNIVERSITAS TERBUKA

JUMLAH RESPONDEN	X4 = Assurance				
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Y
1	3	3	3	3	12
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	16
5	3	3	3	3	12
6	3	4	2	3	12
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	3	3	3	3	12
10	4	3	3	3	13
11	4	3	4	4	15
12	4	4	3	3	14
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	3	4	4	4	15
16	4	4	3	4	15
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	3	12
19	3	3	3	3	12
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	3	3	3	2	11
24	3	3	3	3	12
25	3	3	4	3	13
26	4	3	3	4	14
27	3	3	3	3	12
28	4	4	4	4	16
29	4	4	3	4	15
30	4	4	3	4	15
31	4	4	3	3	14
32	3	3	3	3	12
33	4	4	3	3	14
34	3	3	2	2	10
35	4	4	4	4	16
36	3	4	4	4	15
37	4	4	4	4	16

38	3	3	3	3	12
39	3	3	4	4	14
40	3	3	3	3	12
41	4	3	3	3	13
42	3	3	3	3	12
43	3	4	3	3	13
44	3	1	1	3	8
45	3	3	3	3	12
46	3	3	3	3	12
47	3	3	3	3	12
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	3	3	3	3	12
51	3	4	4	4	15
52	3	4	4	3	14
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	4	4	4	4	16
56	3	3	3	3	12
57	2	2	2	2	8
58	3	3	3	3	12
59	1	3	2	3	9
60	3	3	3	3	12
61	3	3	3	3	12
62	3	3	3	3	12
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	3	3	3	3	12
66	3	4	3	3	13
67	4	4	4	4	16
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	12
71	4	4	4	4	16
72	3	3	3	3	12
73	4	4	3	4	15
74	3	3	3	3	12
75	3	3	3	3	12
76	3	3	3	3	12
77	3	3	3	2	11

78	3	3	2	2	10
79	3	3	3	3	12
80	3	3	3	3	12
81	4	4	4	4	16
82	3	3	3	3	12
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	3	4	3	4	14
86	3	4	3	3	13
87	3	3	3	3	12
88	3	3	3	3	12
89	4	4	3	4	15
90	3	3	3	3	12
91	3	3	3	3	12
92	3	4	3	3	13
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16
95	3	3	3	3	12
96	4	4	4	4	16
97	3	4	4	2	13
98	3	3	3	3	12
99	3	3	3	3	12
100	4	4	4	4	16

UNIVERSITAS TERBUKA

JUMLAH RESPONDEN	X5 = Empathy				
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Y
1	3	3	3	3	12
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	12
4	4	4	4	3	15
5	3	3	3	3	12
6	3	3	3	3	12
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	3	3	3	3	12
10	3	3	4	3	13
11	3	4	3	4	14
12	4	3	4	4	15
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	4	3	3	3	13
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	3	12
19	3	3	3	3	12
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	3	3	3	3	12
26	4	4	4	4	16
27	3	3	3	3	12
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	3	4	3	3	13
31	4	4	4	3	15
32	3	3	3	3	12
33	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	12
35	4	4	4	4	16
36	4	4	3	3	14
37	4	4	3	4	15
38	3	3	3	3	12

39	4	3	4	3	14
40	4	4	4	4	16
41	4	4	3	3	14
42	3	3	3	3	12
43	3	3	3	3	12
44	3	3	3	3	12
45	2	3	3	3	11
46	3	3	3	3	12
47	3	3	3	3	12
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	3	3	3	3	12
51	4	3	3	3	13
52	3	3	4	4	14
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	4	4	4	4	16
56	3	3	3	3	12
57	3	2	4	2	11
58	3	3	3	3	12
59	2	1	2	3	8
60	3	3	3	3	12
61	3	3	3	3	12
62	3	3	3	3	12
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	3	3	3	3	12
66	3	4	3	3	13
67	4	4	4	4	16
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	12
71	4	4	4	4	16
72	3	3	3	3	12
73	3	3	3	3	12
74	3	3	3	3	12
75	3	3	3	3	12
76	3	3	4	4	14
77	3	3	3	3	12
78	3	3	3	3	12

79	3	3	3	3	12
80	3	3	3	3	12
81	4	4	4	4	16
82	3	3	3	3	12
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	3	3	3	3	12
86	3	3	3	4	13
87	3	3	3	3	12
88	3	3	3	3	12
89	4	4	4	3	15
90	3	3	3	3	12
91	4	3	3	3	13
92	3	3	3	4	13
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16
95	3	3	3	3	12
96	4	4	4	4	16
97	4	3	4	4	15
98	3	3	3	3	12
99	3	3	4	3	13
100	4	4	4	4	16

UNIVERSITAS TERBUKA

JUMLAH RESPONDEN	Y1 = KEPUASAN		
	Y1.1	Y1.2	Y
1	4	4	8
2	3	4	7
3	4	4	8
4	3	3	6
5	3	3	6
6	3	3	6
7	4	3	7
8	4	4	8
9	4	4	8
10	3	3	6
11	4	3	7
12	4	3	7
13	3	4	7
14	3	2	5
15	3	3	6
16	3	3	6
17	2	3	5
18	4	4	8
19	1	1	2
20	1	1	2
21	1	2	3
22	1	2	3
23	1	1	2
24	1	1	2
25	1	1	2
26	1	1	2
27	1	1	2
28	1	1	2
29	1	1	2
30	1	1	2
31	1	1	2
32	1	2	3
33	1	1	2
34	1	1	2
35	1	1	2
36	1	2	3
37	1	2	3
38	1	1	2

39	3	3	6
40	4	4	8
41	3	3	6
42	3	3	6
43	3	3	6
44	3	3	6
45	3	3	6
46	3	3	6
47	3	3	6
48	3	3	6
49	4	4	8
50	3	3	6
51	3	3	6
52	4	4	8
53	3	3	6
54	3	3	6
55	4	4	8
56	3	3	6
57	3	2	5
58	2	3	5
59	1	2	3
60	3	3	6
61	3	3	6
62	3	3	6
63	3	3	6
64	4	4	8
65	3	3	6
66	3	3	6
67	4	4	8
68	3	3	6
69	3	3	6
70	3	3	6
71	3	3	6
72	3	3	6
73	4	4	8
74	3	3	6
75	3	3	6
76	3	3	6
77	3	3	6
78	2	2	4

79	3	2	5
80	3	3	6
81	4	4	8
82	3	3	6
83	3	3	6
84	4	4	8
85	3	3	6
86	3	3	6
87	3	3	6
88	3	3	6
89	3	3	6
90	3	3	6
91	3	3	6
92	4	4	8
93	3	3	6
94	4	4	8
95	3	3	6
96	4	4	8
97	4	4	8
98	3	3	6
99	4	4	8
100	4	4	8

UNIVERSITAS TERBUKA

JUMLAH RESPONDEN	Y2 = KEPATUHAN						Y
	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	3	3	4	3	3	3	19
3	4	4	1	1	1	4	15
4	3	3	3	3	3	3	18
5	4	4	4	3	3	3	21
6	4	4	3	3	3	3	20
7	3	3	2	2	2	3	15
8	3	4	4	3	3	4	21
9	4	4	3	3	3	3	20
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	3	3	3	3	3	19
12	4	3	3	3	3	4	20
13	3	4	4	4	4	4	23
14	4	3	3	3	3	4	20
15	3	3	3	3	3	3	18
16	3	3	3	3	3	3	18
17	3	4	4	4	4	4	23
18	4	4	4	4	4	4	24
19	3	3	3	3	3	3	18
20	4	3	3	3	3	3	19
21	3	3	3	3	3	3	18
22	3	3	3	3	3	3	18
23	3	3	3	3	3	3	18
24	4	3	3	3	3	3	19
25	3	3	4	3	3	3	19
26	4	3	3	3	3	3	19
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	3	3	3	3	3	18
29	3	3	3	3	3	3	18
30	4	3	3	3	3	3	19
31	4	3	3	3	3	3	19
32	3	3	3	3	2	3	17
33	3	3	3	3	2	3	17
34	3	3	3	3	3	3	18
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	3	3	3	3	4	20
37	3	4	3	3	3	4	20
38	3	3	4	3	3	3	19

39	3	3	3	3	3	4	19
40	4	3	3	3	3	3	19
41	4	3	3	3	4	4	21
42	3	3	3	3	3	3	18
43	3	3	3	3	3	3	18
44	3	3	3	3	3	3	18
45	3	3	3	3	3	3	18
46	3	3	3	3	3	3	18
47	4	3	3	3	3	3	19
48	4	4	4	4	3	3	22
49	4	4	4	4	4	4	24
50	3	3	3	3	3	3	18
51	3	3	3	3	3	3	18
52	3	3	3	3	4	4	20
53	3	3	3	3	3	3	18
54	3	3	3	3	3	3	18
55	4	4	4	4	4	4	24
56	3	3	3	3	3	3	18
57	4	3	3	2	2	3	17
58	3	3	3	3	3	3	18
59	2	2	2	2	1	1	10
60	3	3	3	3	3	3	18
61	3	3	3	3	3	3	18
62	3	3	3	3	3	3	18
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	4	4	24
65	3	3	3	3	2	3	17
66	3	3	3	3	3	3	18
67	4	4	4	4	4	4	24
68	3	3	3	3	3	3	18
69	3	3	3	3	3	3	18
70	3	3	3	3	3	3	18
71	3	4	3	4	4	4	22
72	3	3	3	3	3	3	18
73	3	4	3	3	4	4	21
74	3	3	3	3	3	3	18
75	3	3	3	3	3	3	18
76	3	3	3	3	3	3	18
77	3	3	2	3	3	3	17
78	3	2	2	2	3	3	15

79	3	3	3	2	3	3	17
80	3	3	3	3	3	3	18
81	3	4	3	3	4	4	21
82	3	3	3	3	3	3	18
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	3	3	3	3	3	3	18
86	3	3	3	3	3	3	18
87	3	3	3	3	3	3	18
88	3	3	3	3	3	3	18
89	4	3	3	3	3	3	19
90	3	3	3	3	3	3	18
91	3	3	3	3	3	3	18
92	3	3	3	3	4	4	20
93	4	4	4	3	3	4	22
94	4	4	4	4	4	4	24
95	3	3	3	3	3	3	18
96	4	4	4	4	4	4	24
97	3	4	3	3	4	4	21
98	3	3	3	3	3	3	18
99	3	4	3	3	4	4	21
100	4	4	4	4	4	4	24

UNIVERSITAS TERBUKA

```

REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN
/DEPENDENT Y1 /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5
/SCATTERPLOT=( *SDRESID , *ZPRED) ( *ZPRED , Y1)
/RESIDUALS DURBIN HIST(ZRESID) NORM(ZRESID).

```

```

REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN
/DEPENDENT Y2 /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5
/SCATTERPLOT=( *ZPRED , Y2) /RESIDUALS HIST(ZRESID)
NORM(ZRESID) /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3).

```

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	5.60	1.938	100
Tangible	12.81	1.835	100
Reability	13.09	2.036	100
Responsiveness	13.05	1.966	100
Assurance	13.28	1.980	100
Empathy	13.37	1.835	100

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepatuhan	19.27	2.482	100
Tangible	12.81	1.835	100
Reability	13.09	2.036	100
Responsiveness	13.05	1.966	100
Assurance	13.28	1.980	100
Empathy	13.37	1.835	100
Kepuasan	5.60	1.938	100

Correlations

		Kepuasan	Tangible	Reability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	.055	.127	.191	.090	.113
	Tangible	.055	1.000	.610	.613	.640	.669
	Reability	.127	.610	1.000	.743	.781	.778
	Responsive ness	.191	.613	.743	1.000	.855	.843
	Assurance	.090	.640	.781	.855	1.000	.855
	Empathy	.113	.669	.778	.843	.855	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	.293	.104	.029	.187	.131
	Tangible	.293	.	.000	.000	.000	.000
	Reability	.104	.000	.	.000	.000	.000
	Responsive ness	.029	.000	.000	.	.000	.000
	Assurance	.187	.000	.000	.000	.	.000
	Empathy	.131	.000	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan	100	100	100	100	100	100
	Tangible	100	100	100	100	100	100
	Reability	100	100	100	100	100	100
	Responsive ness	100	100	100	100	100	100
	Assurance	100	100	100	100	100	100
	Empathy	100	100	100	100	100	100

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.247 ^a	.061	.011	1.928	.061	1.222	5	94	.305	.541

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

Correlations

		Kepatuhan	Tangible	Reability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Kepuasan
Pearson Correlation	Kepatuhan	1.000	.404	.575	.560	.533	.559	.434
	Tangible	.404	1.000	.610	.613	.640	.669	.055
	Reability	.575	.610	1.000	.743	.781	.778	.127
	Responsiveness	.560	.613	.743	1.000	.855	.843	.191
	Assurance	.533	.640	.781	.855	1.000	.855	.090
	Empathy	.559	.669	.778	.843	.855	1.000	.113
	Kepuasan	.434	.055	.127	.191	.090	.113	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Tangible	.000	.	.000	.000	.000	.000	.293
	Reability	.000	.000	.	.000	.000	.000	.104
	Responsiveness	.000	.000	.000	.	.000	.000	.029
	Assurance	.000	.000	.000	.000	.	.000	.187
	Empathy	.000	.000	.000	.000	.000	.	.131
	Kepuasan	.000	.293	.104	.029	.187	.131	.
N	Kepatuhan	100	100	100	100	100	100	100
	Tangible	100	100	100	100	100	100	100
	Reability	100	100	100	100	100	100	100

Responsiveness	100	100	100	100	100	100	100
Assurance	100	100	100	100	100	100	100
Empathy	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	100	100	100	100	100	100	100

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.704 ^a	.495	.463	1.819	.495	15.203	6	93	.000	1.726

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Tangible, Reability, Responsiveness, Empathy, Assurance

b. Dependent Variable: Kepatuhan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.713	5	4.543	1.222	.305 ^a
	Residual	349.287	94	3.716		
	Total	372.000	99			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	301.909	6	50.318	15.203	.000 ^a
	Residual	307.801	93	3.310		
	Total	609.710	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Tangible, Reability, Responsiveness, Empathy, Assurance

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	301.909	6	50.318	15.203	.000 ^a
	Residual	307.801	93	3.310		
	Total	609.710	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Tangible, Reability, Responsiveness, Empathy, Assurance

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.931	1.535		2.562	.012
	Tangible	-.061	.146	-.058	-.420	.676
	Reability	.089	.164	.094	.543	.589
	Responsiveness	.430	.210	.436	2.044	.044
	Assurance	-.262	.225	-.268	-1.167	.246
	Empathy	-.063	.239	-.060	-.263	.793

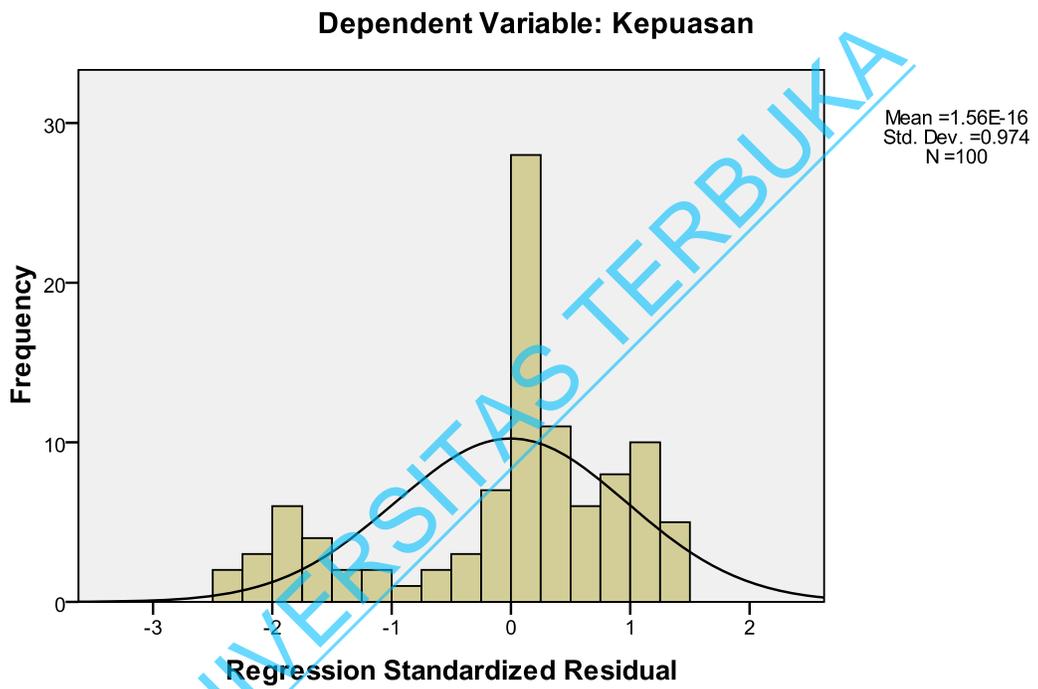
a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.592	1.498		4.400	.000
	Tangible	.011	.138	.008	.077	.939
	Reability	.348	.155	.286	2.240	.027
	Responsiveness	.099	.203	.078	.487	.628
	Assurance	.064	.214	.051	.298	.767
	Empathy	.246	.226	.182	1.089	.279
	Kepuasan	.458	.097	.357	4.702	.000

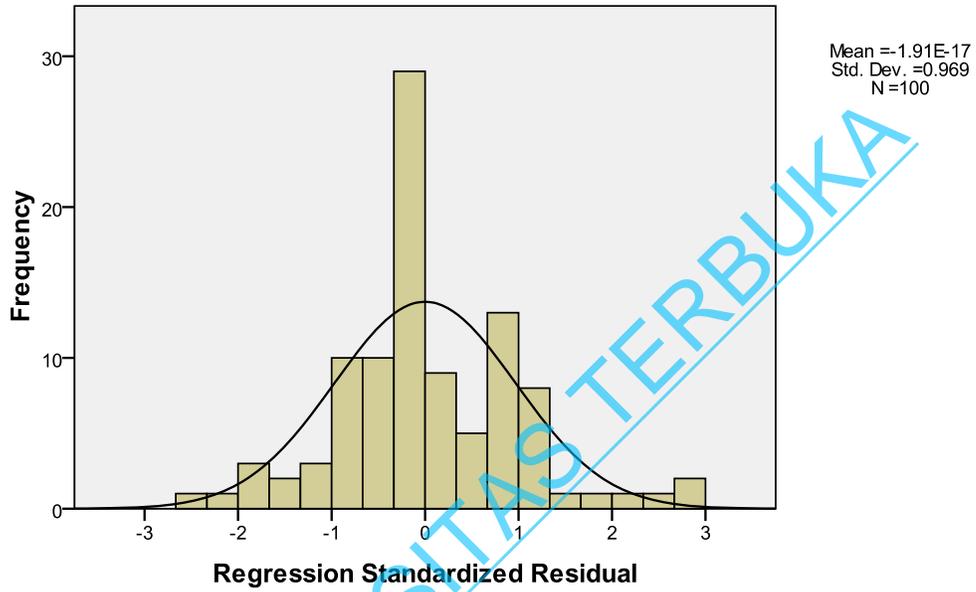
a. Dependent Variable: Kepatuhan

Histogram



Histogram

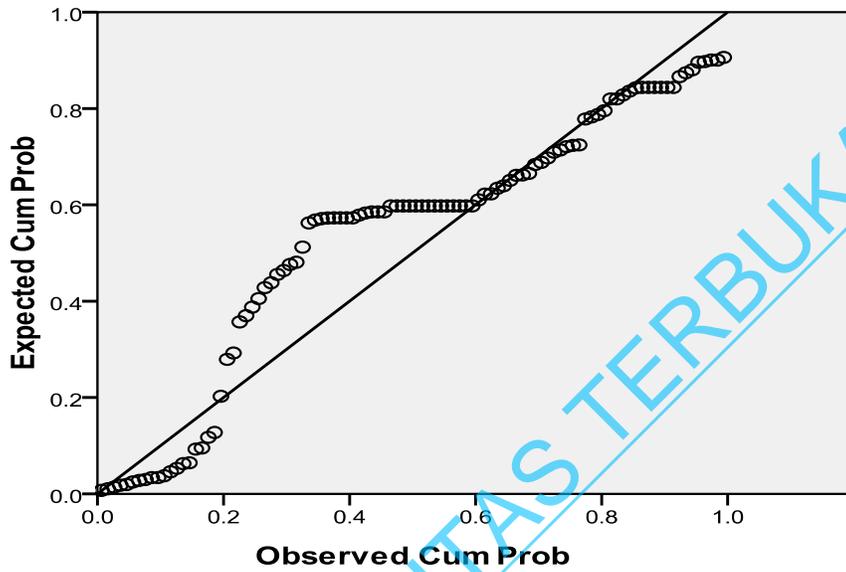
Dependent Variable: Kepatuhan



UNIVERSITAS TERBUKA

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

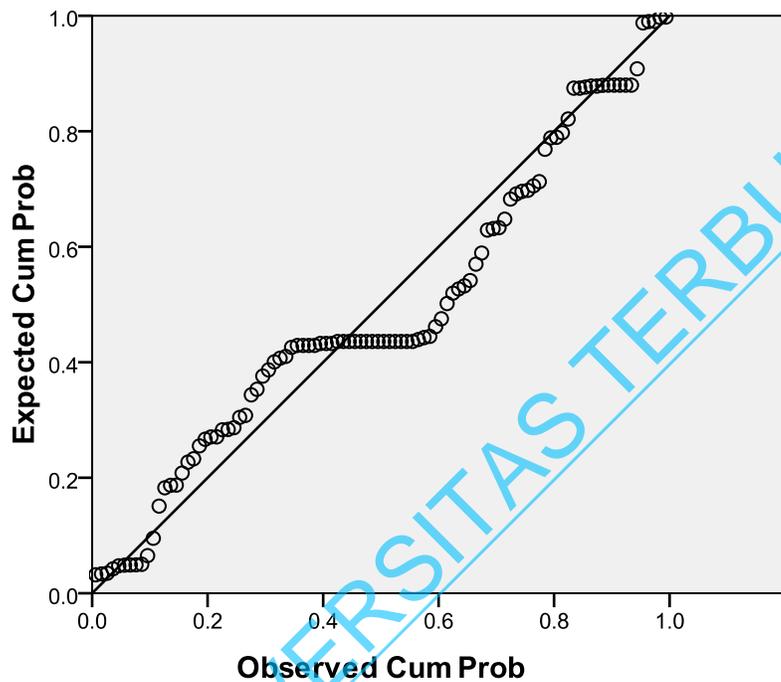
Dependent Variable: Kepuasan



UNIVERSITAS TERBUKA

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepatuhan



UNIVERSITAS TERBUKA