07/40162
40162

CC BY NC ND

PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PENANAMAN MODAL ASING SATU

Tesis diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh:

MUHAMMAD RIDWAN
NIM. 014282555

PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2007

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS TERBUKA

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ridwan

NIM : 014282555

Judul tesis : Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu.

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang saya buat adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Jakarta, Agustus 2007

Yang menyatakan



Muhammad Ridwan

NIM. 014282555

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS TERBUKA

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Judul Tesis	:	PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PENANAMAN MODAL ASING SATU
Penyusun Tesis	:	Muhammad Ridwan
NIM	:	014282555
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal	:	Agustus 2007

Menyetujui:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. H.M. Aries Djaenuri, MA	Suci Madiarti Isman, Ph.D

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, MA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TERBUKA
40162

PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS TERBUKA

PENGESAHAN

Nama : Muhammad Ridwan

NIM : 014282555

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Judul Tesis : Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu

Telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka, pada:

Hari/Tanggal : Sabtu/ 04 Agustus 2007

Waktu : 09.00 – 11.00 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji :

Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, MA .....

Penguji Ahli :

Prof. Dr. Ngadisah, MA .....

Pembimbing :

1. Dr. H. M. Aries Djaenuri, MA .....

2. Suci Madiarti Isman, Ph.D .....

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

Kupersembahkan karya Tesis ini kepada

Yang tercinta dan tersayang Isteriku Foury Erawati

Putri dan Putra Ku Rizqiyatul Fadhilah, Fauzan Adlimah Ridhwany

Terima kasih atas Doa', Kesetiaan, Kebersamaan dan Pengorbanannya.

Jakarta, Agustus 2007



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur dan atas berkat rahmat serta hidayah dari Allah SWT, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas dalam bentuk tesis ini, dengan judul :

"Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu ".

Penulisan tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat yang diperlukan dalam menyelesaikan pendidikan Program Pasca Sarjana Program Studi Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka Jakarta. Dengan segenap kemampuan dan pengetahuan yang sangat terbatas, penulis mencoba untuk menjelaskan, menguraikan dan menerangkan mengenai pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan pembuatan tesis ini masih sangat sederhana dan jauh dari sempurna, untuk itu maka dengan senang hati penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga dapat menjadi bekal yang sangat berharga bagi penulis pada masa yang akan datang. Namun penulis berharap agar karya tulis dalam bentuk tesis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Mama, Papa, Adik-adikku yang tercinta dan Isteri Foury Erawati serta Anak-anakku Ela dan Fauzan tersayang yang telah banyak memberikan bantuan, baik moril maupun materiil serta doa dan dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya.

Selain daripada itu, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H.M. Aries Djaenuri, MA sebagai Pembimbing I.
2. Ibu Suci Madiarti Isman, Ph.D sebagai Pembimbing II.
3. Ibu Prof. Dr. Ngadisah, MA sebagai Penguji Ahli
4. Bapak Prof. Dr. Atwi Suparman, M.Sc sebagai Rektor Universitas Terbuka.
5. Bapak Prof.Dr. H. Udin S. Winataputra, MA sebagai Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
6. Bapak Drs. H. Surachman Dimyati, Ph.D sebagai Asisten Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
7. Bapak Drs. Sjaiful Munir, M.Si sebagai Kepala Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka Jakarta.
8. Ibu Dra. Susanti, M.Si sebagai Ketua Program Pasca Sarjana Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka.
9. Bapak/Ibu pengajar pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
10. Teman-teman mahasiswa seangkatan pada Program Pasca Sarjana Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

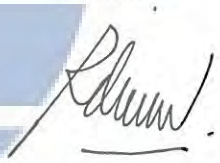
11. Dan kepada semua pihak, baik yang secara langsung maupun yang tidak langsung telah membantu dan menolong segala keperluan dan kepentingan penulis dalam menyelesaikan tugas dalam bentuk tesis ini.

Tidak lupa pula penulis mohon maaf kepada semua pihak, jika selama penyusunan dan pembuatan tesis ini terdapat ucapan atau tindakan penulis yang kurang berkenan di hati.

Akhirnya, penulis mengharapkan semoga karya tulis dalam bentuk tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih.

Jakarta, Agustus 2007

Penulis



Muhammad Ridwan
NIM. 014282555

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....

PERNYATAAN .....

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS .....

LEMBAR PENGESAHAN .....

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR LAMPIRAN viii

ABSTRAK ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 5

C. Batasan Masalah 6

D. Perumusan Masalah 6

E. Tujuan Penelitian 7

F. Kegunaan Penelitian 7

G. Sistematika Pembahasan 8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka 11

B. Hasil Penelitian yang Relevan 50

C. Kerangka Berpikir 51

D. Pengajuan Hipotesis 55

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 56

B. Objek Penelitian 57

C. Populasi dan Sampel Penelitian 57

D. Definisi Konsep dan Operasional 58

E. Pengujian Kualitas Data dan Asumsi Data Penelitian 61

F. Pengujian Hipotesis Penelitian 62

G. Teknik Analisa Data 63

H. Instrumen (Alat Pengumpul Data) 66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 69

B. Deskripsi Responden 79

C. Deskripsi Data Responden Variabel Kemampuan Pegawai 80

D. Deskripsi Data Responden Variabel Motivasi Kerja Pegawai 81

E. Deskrpisi Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan .. 82

F. Uji Kualitas Data 83

G. Uji Asumsi Data 85

H. Hasil Uji Hipotesis 88

I. Pembahasan Hasil Penelitian 94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 102

B. Saran-saran 103

DAFTAR PUSTAKA 105

LAMPIRAN 110

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	64
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	67
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	79
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Variabel Kemampuan Pegawai	80
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja Pegawai	81
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	82
Tabel 4.5	Statistik Validitas	83
Tabel 4.6	Reliabilitas Variabel Kemampuan Pegawai (X_1)	84
Tabel 4.7	Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X_2)	84
Tabel 4.8	Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (Y)	84
Tabel 4.9	Uji Multikolinieritas	87
Tabel 4.10	Uji Autokorelasi	88
Tabel 4.11	Uji Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan	89
Tabel 4.12	Uji Kontribusi Antar Variabel	90
Tabel 4.13	Uji Pengaruh Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan	91
Tabel 4.14	Uji Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan	92

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Proses Motivasi	36
Gambar 2.2	Hirarki Kebutuhan dari Maslow	40
Gambar 3.1	Paradigma Penelitian	61
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	73
Gambar 4.2	Uji Normalitas Data	86

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Pengantar Pengisian Angket	110
Lampiran 2	Regression	117
Lampiran 3	Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	118
Lampiran 4	Partial Regression Plot (Variabel Kemampuan Pegawai)	119
Lampiran 5	Partial Regression Plot (Variabel Motivasi Kerja Pegawai)	120
Lampiran 6	Reliability (Variabel Kemampuan Pegawai)	121
Lampiran 7	Reliability (Variabel Motivasi Kerja Pegawai)	122
Lampiran 8	Reliability (Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan)	123
Lampiran 9	Distribusi Frekuensi	124
Lampiran 10	Statistik Validitas (Variabel Kemampuan Pegawai).....	127
Lampiran 11	Statistik Validitas (Variabel Motivasi Kerja Pegawai).....	130
Lampiran 12	Statistik Validitas (Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan).....	133
Lampiran 13	Rekapitulasi Data Responden (Variabel Kemampuan Pegawai) ..	136
Lampiran 14	Rekapitulasi Data Responden(Variabel Motivasi Kerja Pegawai).	137
Lampiran 15	Rekapitulasi Data Responden (Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan).....	138

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

ABSTRAK

Penelitian ini adalah tentang pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis (1) Pengaruh kemampuan pegawai dan motivasi kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan perpajakan; (2) Pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan; dan (3) Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu Jalan TMP Kalibata No. 19 Jakarta Selatan.. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei yang bersifat deskriptif analitis, dengan sampel 100 pegawai dan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan teknik statistik regresi linier berganda.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa besarnya pengaruh secara simultan antara kemampuan pegawai (X_1) dan motivasi kerja pegawai (X_2) terhadap kualitas pelayanan perpajakan (Y) sebesar 0,321 tergolong sedang. Sedangkan kontribusi secara bersama-sama (simultan) variabel X_1 dan X_2 terhadap (Y) = R^2 x 100% atau $0{,}321^2$ x 100% = 10,3% dan sisanya 89,7% ditentukan oleh variabel lain. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 45{,}456 - 0{,}273\ X_1 + 0{,}457\ X_2$. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut : (1) Besarnya pengaruh variabel kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan adalah sebesar

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

0,057; (2) Besarnya pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan adalah 0,260.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka disarankan hal sebagai berikut : (1) Pimpinan senantiasa meningkatkan kemampuan pegawainya, sehingga pegawai dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan; (2) Pimpinan menempatkan pegawai yang relevan dengan keahliannya dan professional dalam bidangnya; (3) Motivasi kerja aparat perlu ditingkatkan dengan memperhatikan berbagai aspek; (4) Pimpinan harus selalu memantau kinerja pegawainya. (5) Bagi peneliti yang ingin mengadakan penelitian tentang pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan hendaknya menambah faktor lain atau mengganti obyek yang berbeda atau waktu yang berbeda dengan penelitian ini.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini Indonesia mengalami masalah keuangan yang serius sehingga menyebabkan kemampuan pemerintah pusat untuk membiayai pembangunan menjadi semakin berkurang. Secara praktis, pemerintah menjadi menjauhi negara kesejahteraan (*welfare-state*) dimana negara seharusnya membiayai seluruh pelayanan publiknya dari hasil Pajak dan usaha negara. Indonesia masih merupakan negara yang sedang berkembang, sehingga peningkatan pembangunan masih perlu ditunjang kelangsungannya. Sebagai negara yang sedang berkembang dan membangun, Indonesia membutuhkan dana untuk melaksanakan pembangunan agar mampu mengejar ketinggalannya dari negara-negara lain yang lebih maju.

Oleh karena itu, pemerintah senantiasa berusaha mencari sumber-sumber dana bagi kelangsungan pembangunan tersebut. Dan salah satu sumber penerimaan yang potensial dan berpengaruh bagi penerimaan negara adalah sektor pajak. Membayar pajak adalah merupakan salah satu perwujudan peran serta dari warga negara dalam pembiayaan pembangunan nasional. Sesuai dengan sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia yaitu *"Self Assesment System"*, dimana wajib pajak harus secara aktif menghitung sendiri pajaknya yang terhutang, kemudian menyetorkan sendiri pajak yang terhutang tersebut ke kantor pos ataupun bank persepsi lainnya dan melaporkan sendiri pajak-pajaknya yang terhutang tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

mana dia terdaftar. Hingga saat ini di Indonesia terdapat 24 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak yang membawahi 184 Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dimana Kantor Pelayanan Pajak (KPP) inilah yang melayani secara langsung seluruh kegiatan perpajakan wajib Pajak.

Keberhasilan pelaksanaan perpajakan dalam rangka pengumpulan dana dari masyarakat untuk pembiayaan pembangunan bergantung pada kesadaran dari masyarakat dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila kesadaran telah timbul maka wajib Pajak akan merasa suka dalam melaksanakan kewajibannya yang tentunya juga harus dibarengi dengan kualitan pelayanan yang prima oleh aparat perpajakan.

Penerimaan dalam negeri harus menjadi sumber utama apabila kemandirian pembiayaan negara yang menjadi cita-cita bangsa Indonesia benar-benar ingin direalisasikan. Saat ini pajak merupakan sumber penerimaan utama bagi negara dimana sejak tahun anggaran 2001 peranannya telah meningkat menjadi 66,7% dari penerimaan dalam negeri dan sampai sekarang peranannya terus meningkat secara signifikan.

Seperti kita ketahui bersama, bahwa tingkat kesadaran masyarakat Indonesia terhadap pajak masih relatif rendah bila dibandingkan dengan negara-negara lain di ASEAN khususnya. Hal ini sangat menghambat kelancaran praktek perpajakan di Indonesia dan kita menyadari bahwa pajak adalah sesuatu yang tidak disukai oleh masyarakat siapapun dan dimanapun juga. Oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu harus berbuat sesuatu bagaimana mendidik masyarakat agar sadar akan kewajiban perpajakannya

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

disamping juga terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya.

Jelaslah disini bahwa harus ada suatu tindakan proaktif dari Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak bisa menyelenggarakan perpajakannya secara lebih sadar dan aktif sesuai ketentuan yang berlaku. Dan secara bertahap Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu telah melakukan pembenahan baik secara sistem pemungutan, penyederhanaan administrasi pajak maupun pembenahan terhadap sistem pelayanan kepada wajib pajak.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat khususnya wajib pajak. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat perpajakan. Mengingat salah satu fungsi utama aparat perpajakan adalah melayani masyarakat dan wajib pajak maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Tinggi rendahnya kemampuan dan motivasi (kinerja) pegawai Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu dalam memberikan pelayanan perpajakan dapat diukur dari sejauh mana efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan perpajakan yang nyata, sehingga dapat mewujudkan Wajib Pajak yang sadar akan kewajiban pajaknya. Diharapkan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu dalam melayani Wajib Pajak merupakan aspek yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

perlu mendapat perhatian serius karena menyangkut penerimaan negara dan kesadaran para Wajib Pajak.

Faktor yang diperhitungkan dapat meningkatkan gairah kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu adalah kualitas kemampuan dan motivasi kerja yang dimiliki oleh pegawainya. Hal ini cukup beralasan sebab kemampuan dan motivasi kerja merupakan faktor yang bisa mencerminkan sikap dan karakter seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Kemampuan dan motivasi ini merupakan nilai-nilai yang harus diinternalisasi kepada seluruh pegawai agar mereka menyadari bahwa mereka adalah pelayan masyarakat (Wajib Pajak), dengan kemampuan dan motivasi kerja yang tinggi, maka pegawai Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu akan dapat melakukan tugas-tugasnya dengan baik sesuai yang diharapkan.

Memiliki sumber daya manusia yang profesional, loyal, berdedikasi tinggi dan terjamin kesejahteraannya adalah hal yang diharapkan. Menyadari bahwa sumber daya manusia adalah aset yang sangat berarti, yang menggerakkan seluruh roda pelayanan, maka pengembangan sumber daya manusia ditempatkan pada urutan tertinggi. Dengan memiliki sumber daya manusi yang teruji kemampuannya, setia pada institusi, bersemangat dalam memberikan pelayanan, niscaya Wajib Pajak akan sadar atas kewajiban pajaknya yang pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan negara melalui Pajak.

Pengembangan pelayanan perpajakan tersebut mencakup di antaranya adalah peningkatan kualitas dan kuantitas pegawai, penataan dan penyempurnaan tatalaksana pelayanan perpajakan, menyiapkan sarana dan prasarana serta penggunaan piranti-

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TERBUKA
40162

piranti modern sebagai alat bantu. Pelayanan perpajakan pada masyarakat merupakan perwujudan pegawai sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam melaksanakan tugas kedinasan dan perpajakan. Dengan demikian Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu sebagai instansi pemerintah yang menghimpun penerimaan negara melalui Pajak yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak dalam memberikan pelayanan perpajakan selayaknya memberikan pelayanan yang prima atau memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan cepat, cermat dan akurat.

Agar seorang pegawai dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, maka masalah kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap pelayanan perpajakan bagi Wajib Pajak sangatlah penting, oleh karena itu penulis ingin meneliti dengan judul " Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu."

B. Identifikasi Masalah

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat khususnya wajib pajak. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat perpajakan. Mengingat salah satu fungsi utama aparat perpajakan adalah melayani masyarakat dan wajib pajak maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Disamping itu juga Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Khusus juga pernah melakukan survei terhadap Wajib Pajak-Wajib Pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Khusus yang hasilnya antara lain bahwa secara umum kualitas pelayanan perpajakan masih rendah, sebagaimana pernah dimuat dalam majalah Berita Pajak

Dengan demikian, masalah yang akan di teliti adalah apakah kemampuan dan motivasi kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

C. Batasan Masalah

Masalah utama yang akan dikaji dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu yang belum optimal. Hal ini diduga antara lain dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi kerja pegawai yang masih rendah. Dengan demikian berdasarkan pernyataan masalah tersebut di atas maka masalah tersebut perlu dibatasi yaitu sejauh mana pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka masalah-masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan perpajakan?
2. Sejauh mana pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan?
3. Sejauh mana pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hal berikut:

1. Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan perpajakan.
2. Pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.
3. Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis
   a. Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola manajemen sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang.
   b. Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut pelayanan perpajakan
   c. Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik.
2. Kegunaan Praktis
   a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi Kepala Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui peningkatan kemampuan dan motivasi kerja pegawai. Dengan demikian pimpinan dapat merencanakan dan menentukan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

prioritas kerja diberbagai sektor serta untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai gambaran dan tolok ukur kinerja aparat perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu dalam menyelenggarakan pelayanan perpajakan bagi masyarakat pada umumnya dan para wajib Pajak pada khususnya.

c. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan prima pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu dan perubahan sikap kerja aparat perpajakan yang senantiasa siaga serta cepat tanggap dalam memberikan pelayanan perpajakan yang optimal pada masyarakat khususnya wajib Pajak sesuai tugas pokok dan fungsinya.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran yang sistematis dari keseluruhan isi dan pembahasan tesis ini, penulis membagi laporan tesis ini menjadi lima bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang akan memberikan gambaran secara umum mengenai materi dan pembahasan laporan tesis ini yang berisi: latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan deskripsi teori yang menggambarkan variabel bebas dan variabel terikat yang akan menjadi landasan teori atau kajian teori

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dalam penelitian yang memuat dalil-dalil atau argumen-argumen variabel yang diteliti. Landasan teori adalah teori-teori relevan yang dapat digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti, sebagai penyusunan instrument penelitian.

Teori-teori yang digunakan bukan sekedar pendapat dari pengarang, pendapat penguasa, tetapi teori yang benar-benar telah teruji kebenarannya. Landasan Teori ini terdiri atas tinjauan pustaka, kerangka berpikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan penjelasan tentang metode apa yang akan digunakan dalam penelitian, antara lain jenis penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen pengumpulan data, pengujian hipotesis data, teknik analisa data dan deskripsi operasioanl variabel.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat penjelasan tentang apa, bagaimana dan mengapa hasil penelitian ini dperoleh. Dijelaskan pula hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan mempergunakan data deskriptif dan lain sebagainya. Disamping itu juga dijelaskan tentang gambaran umum objek penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menyimpulkan hasil penelitian yang diungkapkan secara singkat, jelas dan mudah dipahami. Penelitian juga harus sejalan dan sesuai dengan permasalahan penelitian. Disamping itu kesimpulan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

disampaikan dalam bentuk pernyataan yang ketat dan padat sehingga tidak menimbulkan interpretasi lain, serta menyajikan saran-saran dari penulis.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Teori Organisasi

Organisasi dapat berarti sebagai suatu proses yaitu proses pengorganisasian. Dalam hal ini berarti bagaimana caranya pekerjaan dan sumber-sumber untuk mencapai tujuan organisasi diatur dan dialokasikan diantara para anggota organisasi, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien (Stoner, 1986).

Pengertian organisasi yang dirumuskan para pakar (dalam Sedarmayanti, 2000:19-20) diantaranya adalah:

a. Wexley dan Yulk dalam Kasim (1993:1) organisasi merupakan suatu pola kerja sama antara orang-orang yang terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Weber (1978:952) mengatakan bahwa: "Organisasi adalah sekelompok orang yang terbiasa mematuhi perintah para pimpinannya dan yang tertarik pada kelanjutan dominasi partisipasi mereka dan keuntungan yang dihasilkan, yang membagi diantara mereka praktek-praktek dari fungsi tersebut yang siap melayani untuk praktek mereka".

c. Waldo (1955:6) mengartikan organisasi adalah struktur hubungan kekuasaan dan kebiasaan orang-orang dalam suatu system administrasi.

d. Silverman (1971:147) mendefinisikan organisasi adalah lembaga sosial dengan cirri-ciri khusus: secara sadar dibentuk pada suatu waktu tertentu, para pendirinya

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

mencanangkan tujuan yang biasanya digunakan sebagai simbol legitimasi, hubungan antara anggotanya dan sumber kekuasaan formal ditentukan secara relatif jelas walaupun seringkali pokok pembicaraan dan perencanaan diubah oleh anggota-anggotanya yang membutuhkan koordinasi atau pengawasan.

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan. Dengan demikian organisasi harus dibuat secara rasional, dalam arti dibentuk dan beroperasi berdasarkan ketentuan formal dan perhitungan efisiensi. Organisasi sesungguhnya merupakan kumpulan manusia yang diintegrasikan dalam suatu wadah kerjasama untuk menjamin tercapainya tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengertian organisasi menurut Kast tersebut nampak bahwa semua kegiatan organisasi akan diatur dalam sistem manajerial. Untuk itu maka setiap organisasi akan ada kegiatan manajemennya. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya lain yang ada dalam organisasi, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Stoner, 1986:4).

Pelaksanaan aspek manajemen dilakukan dengan berdasarkan kepada misi organisasi, misi tersebut merupakan penjelasan dari alasan organisasi agar tujuan fundamentalnya bertahan. Dengan ditentukannya misi, berarti organisasi menetapkan aturan dasar organisasi terhadap pendekatannya dalam melakukan kegiatan. Untuk tercapainya kesamaan persepsi diantara berbagai tingkatan sebagai pelaku-pelaku dalam kegiatan organisasi, perlu adanya kejelasan tentang visi organisasi yang harus dicapai. Artinya visi adalah artikulasi dan citra, nilai arah dan tujuan yang akan memandu masa depan organisasi (Bennis & Michael, 1996:59), visi Kantor Pelayanan Pajak Penanaman

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Modal Asing Satu adalah menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan system dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Sedangkan misinya terdiri dari misi fiskal (yakni: menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor Pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi), misi ekonomi (yakni: mendukung kebijakan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan yang minimizing distortion), misi politik (yakni: mendukung proses demokrasi bangsa), serta misi kelembagaan (yakni: senantiasa memperbaharui diri selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir). Oleh karena itu, misi organisasi harus berfokus pada potensi dalam segala bidang, untuk jangka panjang antara lain perilaku terhadap pelanggan dan pemilik, hubungan antara pegawai, produk, kualitas pelayanan dan sebagainya.

Organisasi perlu arah dan maksud strategis, yaitu memiliki aspirasi atau harapan yang luas, diyakini oleh setiap anggota organisasi tersebut, memiliki tujuan yang jelas dan obsesi untuk menang, yang merupakan daya dorong untuk dapat mengarahkan kemudi organisasi tersebut. Selanjutnya King dan Clelland (dalam Sedarmayanti 2000:18) misi organisasi mempunyai peran khusus, yaitu (1). Pelayanan sebagai dasar untuk konsolidasi dengan tujuan organisasi; (2). Mendorong dan memandu alokasi sumber; (3). Menentukan suasana internal organisasi beserta iklimnya; dan (4). Memudahkan rangcangan variabel utama untuk system control. Sedangkan misi akan berpengaruh terhadap kedudukan strategis organisasi dalam melaksanakan aspek manajemen.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Organisasi selalu menghadapi metamorfosa seperti metamorfosanya ulat menjadi kupu-kupu. Artinya hanya ada dua pilihan bagi organisasi, yaitu berubah atau mati. Namun, pilihan untuk berubah merupakan pilihan yang tepat, organisasi yang fleksibelitasnya tidak tinggi, tidak mungkin akan dapat bertahan hidup kecuali mereka mengubah atau menstrukturkan kembali organisasinya (Morgan, 1996:180-181).

2. Teori Manajemen Sumber-daya Manusia

Kemajuan pesat dalam ilmu pengetahuan dan tekhnologi telah mendorong perkembangan kemajuan, membuka masa depan dan memberi kehidupan masa yang akan datang. Hal ini akan mengakibatkan adanya berbagai keterbukaan di semua kehidupan masyarakat, sehingga menimbulkan persaingan, maka hanya di organisasi, instansi atau lembaga yang memiliki sumber-daya manusia yang berkualitas yang mampu memenangkan persaingan tersebut. Sebab kunci daya saingnya adalah manusia yang berkualitas sehingga mampu menciptakan keunggulan kompetitif.

Selo Soemardjan dalam Sedarmayanti (2000:121) mengutarakan bahwa manusia seutuhnya yang berkualitas adalah manusia pembangunan yang memiliki ciri sebagai berikut:

a. Mempunyai kepercayaan atas dirinya sendiri, tidak boleh rendah diri yang menimbulkan sikap pasrah atau menyerah pada nasib, sehingga ia menjadi pasif atau apatis terhadap kemungkinan perbaikan nasibnya.
b. Mempunyai keinginan yang kuat untuk memperbaiki nasibnya.
c. Mempunyai watak yang dinamis, antara lain:
    1) Memanfaatkan setiap kesempatan yang menguntungkan
    2) Mampu memecahkan persoalan hidup yang dihadapi
    3) Selalu siap menghadapi perubahan sosial budaya yang terjadi dalam masyarakat

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

d. Bersedia serta mampu bekerja sama dengan pihak lain atas dasar pengertian dan penghormatan hak serta kewajiban masing-masing pihak.

e. Mempunyai watak yang bermoral tinggi, antara lain: jujur, menepati janji dan peka terhadap hak serta kepentingan pihak lain.

Kartasasmita (1997:72) menyatakan bahwa upaya memberdayakan sumber-daya manusia Indonesia dapat dilakukan melalui tiga proses, yaitu:

a. Menciptakan suasana atau iklim yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang (*enabling*). Disini titik tolaknya adalah pengenalan bahwa setiap manusia, memiliki potensi yang dapat dikembangkan. Artinya tidak ada sumber-daya manusia atau masyarakat yang tanpa daya. Karena kalau demikian masyarakat sudah punah. Pemberdayaan adalah membangun daya itu, dengan mendorong (*encourage*) dan membangkitkan kesadaran (*awareness*) akan potensi yang dimiliki serta berupaya untuk mengembangkannya.

b. Memperkuat potensi atau yang dimiliki oleh masyarakat (*empowering*), sehingga diperlukan langkah yang lebih positif, selain dari iklim atau suasana kerja. Upaya ini meliputi langkah nyata dan menyangkut penyediaan berbagai masukkan, serta pembukaan akses berbagai peluang (*opportunities*) yang membuat masyarakat menjadi berdaya. Dalam rangka memberdayakan ini upaya utamanya adalah meningkatkan taraf pendidikan, derajat kesehatan dan akses pada sumber-sumber kemajuan ekonomi, seperti: modal, tekhnologi, informasi, lapangan pekerjaan dan pasar.

c. Memberdayakan juga mengandung arti melindungi. Dalam proses perberdayaan, harus dicegah yang lemah menjadi bertambah lemah, oleh karena kekurangberdayaannya dalam menghadapi yang kuat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

Kemampuan pegawai sebagai sumber-daya manusia dalam suatu organisasi sangat penting arti dan keberadaannya bagi peningkatan produktivitas kerja di lingkungan organisasi. Manusia merupakan salah satu unsur terpenting yang menentukan berhasil dan tidaknya organisasi mencapai tujuan dan mengembangkan misinya. Pengelolaan seluruh kegiatan sumber-daya manusia perlu didasarkan pada suatu sistem informasi sumber-daya manusia yang handal, sehingga dapat menghasilkan kinerja organisasi secara optimal. Manajemen sumber-daya manusia pada hakekatnya adalah penerapan manajemen, khususnya untuk sumber-daya manusia. Cushway (1994:6) dalam Sedarmayanti (2000:125) mendefinisikan manajemen sumber-daya manusia sebagai rangkaian strategi, proses dan aktivitas yang didesain untuk menunjang tujuan organisasi (kantor) dengan cara mengintegrasikan kebutuhan kantor dan individu.

Sedarmayanti (200:124) mengutip pendapat Tulus (1995:3) menyatakan bahwa manajemen sumber-daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan kantor, individu dan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para pakar di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen sumber-daya manusia merupakan suatu seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan sumber-daya manusia, dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sedangkan tujuan utama manajemen sumber-daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja organisasi, mengingat dalam mencapai tujuan organisasi sangat tergantung kepada manusia yang mengelolanya. Oleh sebab itu,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sumber-daya manusia harus dikelola agar dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan organisasi.

3. Kualitas Pelayanan

Albrecht dalam Lovelock (1992:10) mendefinisikan pelayanan sebagai "... *a total organization approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business*". Artinya suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Disamping itu Gaspers (1997:241) dan Sedarmayanti (2000:194) mengutarakan tentang sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa sekaligus membedakannya dari barang, yaitu:

a. Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*intangible out-put*),
b. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar,
c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat diasumsikan dalam produksi,
d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan,
e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan,
f. Keterampilan personel "diserahkan" atau diberikan secara langsung kepada pelanggan,
g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal,
h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan,
i. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya,
j. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

k. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif,

l. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses,

m. Option penetapan harga lebih rumit.

Memperhatikan arti tentang pelayanan umum, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Pelayanan berarti melayani sesuatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Berbagai karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh perusahaan pemberi layanan, diutarakan oleh Nisjar (1997:126) yaitu sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*),

b. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut,

c. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien,

d. Memberikan pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan,

e. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka,

f. Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu diperlakukan dengan motto *"customer is king and customer is always right"*.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Secara luas, kepentingan umum menyangkut fasilitas yang disediakan oleh badan atau organisasi yang berkaitan dengan kepentingan orang banyak, dan unsur pengorbanannya tidak tampak. Sejalan dengan penjelasan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Selain itu, pelayanan umum dapat dikatakan pula sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dengan demikian, pengertian pelayanan umum dapat diperhatikan dari adanya hak dan tanggung jawab yang melekat pada masyarakat dan hal tersebut diartikan sebagai *public.* Selanjutnya dapat ditelusuri lebih lanjut, dalam hal apa sajakah *public* memiliki hak dan tanggungjawab.

Berkaitan dengan hak yang melekat pada *public*, maka Black Henry dalam Sedarmayanti (2000:197) mengutarakan bahwa:

> *Public service* adalah pengertian ditujukan pada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat dan karena itu, dapat dituntut agar dilaksanakan: *"Enterprises of certain kinds of comporation, which specially serve the needs of the general public or conduce to comfort and convenience of an entire community... A public service or quasi public corporasion is one private in its ownership, but which has an appropriate franchise from the state to provide for a necessity or convenience of the general public... owe a duty to the public which they may be compelled to perform*".

Kebutuhan yang bersifat umum dalam pengertian tersebut, menyangkut pelayanan, sehingga dinyatakan sebagai pelayanan bagi kepentingan umum. Perwujudan hak dan pertanggungjawaban menjadi milik umum, hal ini tampak dari adanya kebutuhan masyarakat yang bersifat umum. Terhadap kebutuhan seperti itu, harus diberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan sebagai bagian dari hak masyarakat banyak. Kemudahan, kenyamanan bagi seluruh lapisan masyarakat menjadi bagian dari hak dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pertanggungjawaban kepada kepentingan umum. Hal tersebut menjadi nyata dari kewajiban untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa pemberian pelayanan, dapat merupakan pihak perorangan atau perusahaan dengan memperoleh keuntungan. Hak dan kewenangannya untuk melakukan pelayanan dan memperoleh keuntungan dari kegiatannya, merupakan pemberian yang diperoleh dari kekuasaan pemerintah. Dalam hal ini, kekuasaan pemerintah harus dilihat sebagai perwujudan nyata dari hak dan pertanggungjawaban yang diberikan kepadanya demi kepentingan umum. Dengan demikian, baik sumber asal perolehan maupun tujuan akhir dari pelayanan umum adalah menjadi hak dan pertanggungjawaban yang bermuara kepada masyarakat. Pelayanan umum dapat dituntut menurut hukum, agar dilaksanakan kepada semua masyarakat.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila dapat didukung oleh beberapa faktor, antara lain kesadaran pimpinan dan pelaksanaan tugas pegawai yang mantap, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Kualitas, mengandung banyak arti dan makna, yang dijabarkan oleh beberapa pakar. Berikut ini beberapa pengertian yang disampaikan oleh Tjiptono (1997:2) dalam Sedarmayanti (2000:202) antara lain sebagai berikut:

a. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan,

b. Kecocokan untuk pemakaian,

c. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

d. Bebas dari kerusakan atau cacat,

e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,

f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan

g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya dapat mengacu kepada pengertian pokok, Gasperz (1995:5) yaitu:

a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk ini,

b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Gasperz (1995:5)

Selanjutnya, berkaitan dengan kualitas pelayanan, maka Lovelock (1992:225) menyatakan perlunya diperhatikan lima prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

a. *Tangibles. The appearance of physical facilities, equipment, and communication materials* (Berwujud seperti penampilan fisik, peralatan, personal dan komunikasi material),

b. *Reliability. The ability to perform the promised service dependably and accurately* (Handal, yaitu kemauan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan),

c. *Responsiveness. The willingness to help customers and provide prompt service* (Pertanggungjawaban, yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan),

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

d. *Assurance. The knowledge an courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence* (Jaminan, yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai),

e. *Empathy. The provision of caring individualized attention to customers* (Empati, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan).

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang dimiliki ciri atau karakteristik tertentu. Suatu masyarakat pelanggan akan selalu bertitik tolak kepada pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, Fitzsimmons (1994:190) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

a. *Reliability,* kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan,

b. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat,

c. *Assurance,* pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen,

d. *Empathy,* kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, dan

e. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tolok ukur kualitas pelayanan perlu dibuat agar pegawai bisa mengukur dirinya dalam menjalankan pekerjaan, hal ini didukung oleh Zethaml (1990:21-22) yang menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu:

a. *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
b. *Reliability,* terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
d. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
e. *Courtesy,* sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
h. *Access,* terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
i. *Communications*, kemauan memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, dimana yang penting untuk dilakukan adalah kemampuan membentuk layanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan serta perhatian pada pelanggan. Disamping untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang didasarkan pada sistem kualitas memiliki cara atau karakteristik tertentu, antara lain dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.

4. Kemampuan

Sesuai dengan pendapat Keith Davis, (1964:484) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), yang dirumuskan sebagai berikut:

a. *Human Performance* = *Ability* + *Motivation*

b. *Motivation* = *Attitude* + *Situation*

c. *Ability* = *Knowledge* + *Skill*

Secara psikologis, kemampuan *(ability)* pegawai terdiri dari kemampuan potensi *(IQ)* dan kemampuan reality *(knowledge + skill)*. Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata (*IQ*: 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannnya *(the right man in the right place, the right man on the right job)*.

Teori dasar yang digunakan sebagai landasan untuk mengkaji analisis kinerja pegawai dalam hubungannnya dengan pelayanan perpajakan adalah teori tentang kinerja

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pegawai *(Performance)* yang diformulasikan oleh Keith Davis di atas, yaitu: *HumanPerformance = Ability + Motivation.*

Formulasi tersebut di atas, telah diuji dan diklarifikasikan oleh beberapa ahli lainnya seperti T.R. Mithcell (1978.327), Jay Calbraith, dan L.L. Cummings, sebagaimana dikutip oleh Wyne K. Hoy dan, Cecil G. Miskel (1978) serta Suharto (2000:36) dalam studi secara umum mendukung hipotesis adanya hubungan *(relationship)* antara motivasi dan kemampuan. Kemudian walaupun tidak menyebut secara langsung, namun R. Bruce Mc. Afee dan Willian Proffenberger, (1982) dalam bukunya : *Productivity Strategies*, mendukung formula tentang motivasi dan kemampuan sebagai unsur dari kinerja. Lengkapnya dinyatakan sebagai berikut :

"Over the years, theorists have observed that employee productivity, regardless of whether it is defined in terms of efficiency of effectiveness, is a function of both the employee's ability and motivation to perform. Mathematically, ability times motivation equals job performance. Ability refer to the employee's prior training, experience, and education, where as motivation is typically thought of as an employee's desire to perform a job well."

Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa, motivasi dan kemampuan adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya atau tugasnya, juga tanpa terkecuali dengan kinerja pegawai. Untuk kepentingan pendekatan dalam penelitian ini, selanjutnya teori tersebut akan diaplikasikan dengan menggunakan berbagai sumber rujukan yang telah dimodifikasi sesuai dengan fokus permasalahan yang akan dikaji. Untuk memudahkan pemahaman terhadap uraian tentang kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, akan diuraikan tentang pengertian kemampuan pegawai, ciri-ciri pegawai yang memiliki kemampuan, faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan, indikator-indikator kemampuan dan hubungan kemampuan terhadap kualitas Pelayanan Perpajakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Pengertian Kemampuan

Pengertian kemampuan identik dengan pengertian kreativitas, telah banyak dikemukakan para ahli berdasarkan pandangan yang berbeda, seperti dinyatakan oleh Supriadi (1996:16) bahwa "setiap orang memiliki kemampuan kreatif dengan tingkat yang berbeda-beda." Tidak ada orang yang sama sekali tidak memiliki kemampuan atau kreativitas, dan yang diperlukan adalah bagaimanakah mengembangkan kreativitas (kemampuan) tersebut. Dikemukakan oleh Devito (1971:213-216) bahwa "kreativitas merupakan suatu kemampuan yang dimiliki setiap orang lahir dengan potensi kereatif, dan potensi ini dapat dikembangkan atau dipupuk. Dengan nada yang sama, Piers (1976:268) mengemukakan,*"All individuals are creative in diverse ways and different degrees"*. Karya kreatif tidak lahir hanya karena kebetulan, melainkan melalui serangkaian proses kreatif yang menuntut kecakapan, keterampilan, dan motivasi yang kuat. Ada tiga faktor yang menentukan prestasi kreatif seseorang, yaitu : motivasi atau komitmen yang tinggi, keterampilan dalam bidang yang ditekuni, dan kemampuan kreatif.

Semiawan (1984:8) mengartikan "kreativitas adalah kemampuan untuk membuat kombinasi-kombinasi baru antar unsur data atau hal-hal yang sudah sebelumnya." Dengan demikian secara operasional kreativitas dapat dirumuskan sebagai kemampuan yang mencerminkan kelancaran, keluwesan atau fleksibel dan orisinalitas serta kemampuan mengelaborasi (mengembangkan, memperkaya, dan memperinci) suatu gagasan.

Berdasarkan pengertian-pengertian pakar di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah tindakan atau perwujudan untuk melakukan sesuatu dengan dilandasi oleh kreativitas kerja pegawai yang optimal.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Selanjutnya Supriadi dari Stein yang dikutip oleh Sujana (2000:98) menyatakan bahwa, "*The creative work is a novel work that is accepted as tenable, useful or satisfying by a group in some point in time*". Pernyataan ini dapat diartikan bahwa pekerjaan kreatif adalah pekerjaan yang sifatnya baru yang berlaku, berguna dan bisa memuaskan sesuatu kelompok dalam waktu yang sama. Sesuatu pekerjaan kreatif mempunyai sifat baru, meskipun tidak berarti sama sekali baru dan hasil pekerjaan itu mencerminkan hasil kombinasi baru atau reintegrasi dari hal-hal yang sudah ada. Selain itu, hasil pekerjaan yang kreatif mempunyai kegunaan dan kepuasan bagi yang melaksanakan dalam waktu tertentu, yang berarti hasil pekerjaan kreatif dipengaruhi oleh waktu.

b. Ciri-ciri Pegawai Yang Memiliki Kemampuan

Seseorang dikatakan kreatif apabila memiliki kemampuan yang bisa dipertanggung jawabkan. Beberapa pendapat ahli tentang ciri-ciri pegawai yang memiliki kemampuan adalah sebagai berikut.

David Campbell yang disadur oleh Mangunhardjana (1987:21-45) menggolongkan ciri-ciri pegawai yang mampu ke dalam ciri pokok dan ciri yang memungkinkan.

1). Ciri Pokok

a). Kelincahan mental-berpikir dari segala arah

Kelincahan mental adalah kemampuan untuk bermain-main dengan ide-ide atau gagasan-gagasan, konsep, kata-kata dan sebagainya. Berpikir dari segala arah *(Convergent thinking)* adalah kemampuan untuk melihat masalah atau perkara dari berbagai arah, segi dan mengumpulkan berbagai fakta yang penting dan mengarahkan fakta itu pada masalah atau perkara yang dihadapi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b). Kelincahan mental-berpikir ke segala arah

Berpikir ke segala arah *(divergent thinking)* adalah kemampuan untuk berpikir dari ide atau gagasan, menyebarkan ke segala arah.

c). Fleksibelitas Konsep

Fleksibelitas konsep *(conceptual flexibility)* adalah kemampuan untuk secara spontan mengganti cara memandang, pendekatan, kerja yang tidak jalan.

d). Orisinalitas

Orisinalitas *(originality)* adalah kemampuan untuk menelorkan ide, gagasan, pemecahan, cara kerja yang tidak lazim, (meski tidak selalu baik), yang jarang, bahkan "mengejutkan".

e). Lebih menyukai kompeksitas dari pada simplisitas

Orang yang kreatif dan mampu itu lebih menyukai kerumitan dari pada kemudahan, dengan maksud untuk memperkaya dan memperluas cakrawala berpikir

f). Latar belakang yang merangsang

Latar belakang yang merangsang (*stimulating background*) adalah lingkungan dan suasana yang mendorong untuk mempelajari pengetahuan, melatih kecakapan baru dan untuk memiliki sifat-sifat khas mereka; usaha, tenang dalam kegagalan, tidak putus asa, disiplin, mencari-cari terus, berprestasi dan bergairah dalam hidup.

g). Kecakapan dalam banyak hal

Pada umumnya orang yang memiliki kemampuan mempunyai banyak minat dan kecakapan dalam berbagai bidang (*multiple skill).*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2). Ciri yang Memungkinkan

Ciri-ciri yang memungkinkan, yang perlu untuk mempertahankan gagasan-gagasan kreatif yang sudah dihasilkan, meliputi: (a) kekuatan mental atau fisik untuk bekerja keras, (b) berpikir mandiri, (c) pantang menyerah, (d) mampu berkomunikasi dengan baik, (e) lebih tertarik pada konsep dari pada segi-segi kecil (f) keingintahuan intelektual, (g) kaya humor dan fantasi, (h) tidak segera menolak ide atau gagasan baru, (i) arah hidup yang mantap.

Hendrik (1989:52) mengutip pendapat Jack Halloran mengemukakan bahwa ciri-ciri orang yang memiliki kemampuan dan kreatif adalah :

a. Orang yang kreatif memanage ingin tahunya secara baik. Intelektualnya giat bekerja dan dinamis.
b. Orang yang berani berpikir dan berprasangka terhadap masalah yang menantangnya.
c. Orang yang terbuka dan menerima informasi, misalnya meminta informasi dari rekannya untuk keperluan memecahkan masalah.
d. Orang yang matang dan konseptual melalui penelitian dalam menghadapi masalah.
e. Orang yang mandiri (*independent*). Ia bekerja sendiri tanpa menggantungkan diri pada orang lain.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa orang yang mampu yaitu orang yang memiliki suatu motivasi yang tinggi dalam mengenal masalah-masalah yang bernilai. Mereka dapat memusatkan perhatiannya pada suatu masalah secara alamiah dan mengaitkannya baik secara sadar atau tidak, untuk memecahkannya. Ia menerima ide yang baru, yang muncul dari diri sendiri atau yang dikemukakan orang lain. Kemudian mengkombinasikan pikirannya yang matang dengan intuisinya secara selektif, sebagai

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dasar pemecahan yang baik. Ia secara energik menterjemahkan idenya melalui tindakan dan mengakibatkan hasil pemecahan masalah yang bermanfaat dan berguna bagi masyarakat.

Mac Kennon dan Baron yang dikutip oleh Amin (1983:124) dalam Sujana (2000:38) mengemukakan tentang ciri-ciri individu yang memiliki kemampuan kreatif: (1) lebih menunjukan sikap secara emosional dan peka dalam menangkap masalah dari suatu situasi; (2) dapat memenuhi kebutuhannya sendiri; (3) tidak tergantung pada orang lain dan percaya pada diri sendiri; (4) mampu menguasai diri sendiri; (5) penuh keberanian yang bermakna; (6) panjang akalnya.

Beranekaragam karakteristik di atas, jarang sekali nampak pada seseorang secara keseluruhan, akan tetapi orang-orang yang memiliki kemampuan adalah pegawai yang memiliki rasa ingin tahu yang dimanfaatkan semaksimal mungkin; berani mengambil keputusan; pengetahuan dan kecakapan intelektualnya dimanfaatkan semaksimal mungkin; mandiri; dinamis; penuh inovasi dan daya cipta; bersedia menerima informasi; menghubung-hubungkan ide dengan pengalaman yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda; cenderung menampilkan berbagai alternatif terhadap subyek tertentu.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan

Berdasarkan uraian di atas, bahwa kemampuan seseorang dapat ditumbuh-kembangkan melalui suatu proses terhadap beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya.

David Cambell dalam Mangunhardjana (1986:56-62) mengemukakan tujuh faktor yang menghambat kemampuan, yaitu (1) rasa takut gagal; (2) terlalu sibuk dengan tata tertib dan tradisi; (3) gagal melihat kekuatan yang ada; (4) terlalu pasti; (5) enggan untuk mempengaruhi; (6) enggan untuk "bermain-main"; (7) terlalu mengharapkan hadiah.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sementara itu, Torrance dikutip dari Hendrik (1989:61) lebih spesifik mengemukakan faktor-faktor yang menghambat kemampuan seorang pegawai dari kepribadian seorang pimpinan dan faktor-faktor yang berkaitan dengannya dalam berinteraksi dengan pegawai di instansi/dinas/lembaga, yaitu :

1). Otoriter.

2). Defensif.

3). Waktu yang tersedia terbatas.

4). Menganggap faktor hubungan manusia manusiawi sia-sia untuk diterapkan.

5).Lemah secara intelektual

6). Kurang energik intelektual

7). Dikuasai oleh perasan bahwa fungsinya hanya menyampaikan informasi kepada pegawai dan masyarkat.

8). Tidak berniat untuk meningkatkan rasa ingin tahu dari pegawaimya.

9). Terikat secara kaku terhadap materi dan program-program atau rencana kerja yang telah ditetapkan.

10). Tidak mau perduli dan berurusan dengan hal-hal yang dibutuhkan pegawai dan masyarakat.

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan, diusahakan dapat mempertahankan dan menumbuhkembangkan faktor-faktor yang mendukung kemampuan kerja pegawai dan berusaha menjauhkan bahkan menghilangkan sedapat mungkin faktor-faktor yang dapat menghambat kemampuan sehingga kemampuan kerja pegawai dapat berkembang dan kualitas pelayanan perpajakan dapat terlayani dengan prima.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

d. Indikator Kemampuan

Pendapat Sutermister dan Davis (1994) ini memandang bahwa kemampuan (*Ability)* dapat dipandang sebagai suatu karakteristik umum dari seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diwujudkan melalui tindakan. Kemampuan seorang pegawai secara aplikatif indikatornya dapat digambarkan sebagai berikut.

1). Keterampilan Menjalankan Tugas

Dalam proses pekerjaan dilapangan akan mengalami hal-hal yang luas dan kompleks, sehingga pegawai harus dibekali pengetahuan dan keterampilan yang mantap dan handal. Pimpinan yang baik akan memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan agar stafnya bisa menjalankan pekerjaan dengan sebaik-sebaiknya di antaranya sebagai berikut :

a). Meningkatkan partisipasi dalam volume pekerjaan.

b). Mengembangkan minat dan rasa ingin tahu pegawai terhadap sesuatu masalah yang sedang dihadapi atau sedang dibicarakan.

c). Mengembangkan pola berpikir pegawai dan cara bekerja yang baik.

d). Menuntun proses berpikir pegawai sebab bekerja yang baik akan membantu pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

e). Memusatkan perhatian pegawai terhadap masalah-masalah yang sedang ditangani di lapangan.

2). Keterampilan Memberikan Penguatan (*Reinforcement Skill*)

Penguatan atau *reinforcement* adalah segala bentuk respon, apakah bersifat verbal (biasa diungkapkan atau diutarakan dengan kata-kata langsung seperti; baik pekerjaannya, sukses menjalankan tugas, benar dan sebagainya) maupun non verbal

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(biasanya dilakukan dengan gerak, isyarat, pendekatan dan sebagainya), yang merupakan bagian dari modifikasi tingkah laku atau kebijakan pimpinan terhadap pegawainya, yang bertujuan untuk memberikan informasi umpan balik bagi pegawai atas pekerjaannya sebagai suatu tindakan dorongan atau koreksi.

3). Keterampilan Mengadakan Variasi (*Variation Skill*)

Variasi pemberian rangsangan (motif) pegawai adalah suatu kegiatan pimpinan dalam konteks proses interaksi pekerjaan atau tugas di lapangan yang ditujukan untuk mengatasi kebosanan pegawai sehingga dalam situasi melaksanakan pekerjaan, pegawai senantiasa menunjukkan disiplin, kejujuran, tanggung jawab, antusiasme, serta penuh partisipasi. Secara garis besar tujuan dan manfaat dari *variation skill* adalah sebagai berikut :

a). Menimbulkan dan meningkatkan perhatian pegawai kepada aspek tugas dan tanggung jawab yang diembankannya yang relevan dengan tugas dan fungsinya.

b). Memberikan kesempatan bagi berkembangnya bakat atau prakarsa pegawai yang ingin mengetahui dan menyelidiki pada pekerjaan atau *job* yang baru.

c). Memupuk tingkah laku yang positif terhadap pimpinan dan instansi/lembaga dengan berbagai cara pekerjaan yang lebih hidup dan bervariasi di lingkungan kerjanya dengan lebih baik.

d). Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memperoleh cara menyerap pengarahan pimpinan yang menjadi tugas dan fungsinya sebagai seorang pegawai yang baik.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

e. Pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan

Dari uraian sebelumnya kita tahu bahwa kemampuan kerja pegawai berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang terhadap pekerjaan yang akan dilaksanakan. Kondisi ini walaupun sifatnya sangat subjektif karena menyangkut motif individu atau perasaan seseorang, artinya seseorang bisa merasakan sesuatu hal yang menguntungkan atau tidak memberikan kepuasan sesuai dengan keadaan emosi seseorang yang mempersepsi kondisi kerja yang ada.

Sutermeister (1976:1) mengatakan bahwa: kemampuan adalah faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan (*Knowledge*) dan keterampilan (*Skill*) yang dimiliki seseorang. Selanjutnya Davis (1994:235) mengatakan bahwa *"Skill is learned. But an abilities (for example: to react of quickly) is general characteristic of the performer and can be used ini a variety of skill"*. Pendapat Davis ini menunjukkan bahwa keterampilan dan kemampuan adalah dua hal yang saling berhubungan dimana kemampuan seseorang dapat dilihat dari keterampilan yang diwujudkan melalui tindakannya.

Kemampuan yang didasari oleh kreativitas dan keterampilan adalah proses mental yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Kenyataan ini diungkapkan dan didukung oleh Bloom (1981:331-332) bahwa :

"Abilities and skill refer to organized modes of operation and generalized techniques for dealing with materials and problems ...The abilities and skill objectives emphasize the mental processes of organizing and reorganizing material to achieve a particular purpose".

Dengan demikian secara spesifik atau khusus *ability* dalam arti kecakapan atau kemampuan pegawai akan membentuk profesionalisme pegawai yang menunjukkan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TERBUKA 40162

suatu tindakan pekerjaan yang berdampak positif bagi proses kerja dan perkembangan pribadi pegawai. Bentuk tindakan tersebut bisa diwujudkan kecakapan dan terampil melayani masyarakat sesuai tugas dan fungsi masing-masing di sub bagian atau unit kerja. Jadi, kemampuan kerja pegawai akan mempengaruhi kualitas Pelayanan Perpajakan.

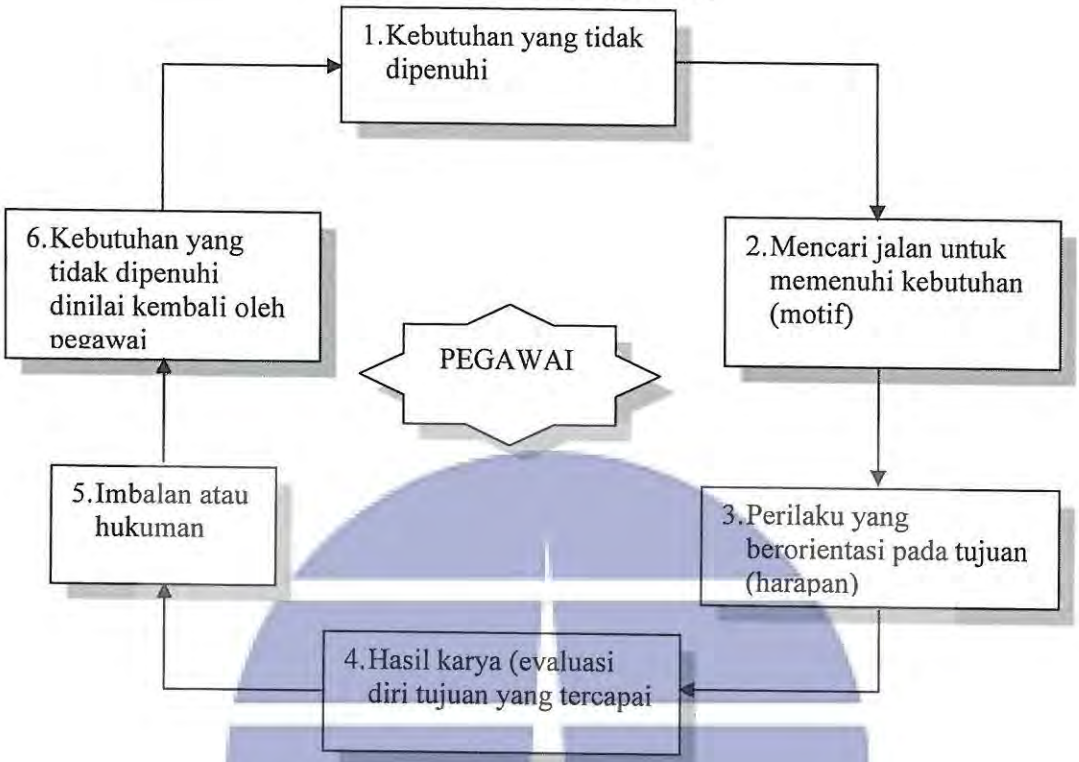
5. Motivasi Kerja

Dasar utama pelaksanaan motivasi oleh seorang pimpinan adalah pengetahuan dan perhatian terhadap perilaku manusia yang dipimpinnya sebagai suatu faktor penentu keberhasilan yang berarti pula menuntut adanya perhatian serius pada semua permasalahan kebutuhan. Seorang pemimpin yang berhasil dalam melaksanakan fungsi motivasi adalah pemimpin yang mempunyai kemampuan untuk merealisasikan adanya sinkronisasi antara tujuan pribadi para anggota organisasi dengan tujuan pribadi para anggota organisasi dengan tujuan organisasi itu sendiri.

Dengan demikian pimpinan merasa penting untuk memberikan bantuan fasilitas kepada organisasi dan individu pegawai yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan, seperti memberikan bantuan kendaraan kepada pegawai operasional. Supaya lebih jelas proses motivasi menurut Hasibuan (2000:150) dapat digambarkan seperti berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Gambar 2.1: Proses Motivasi



Siagian dalam Sedarmayanti (2001) mendefinisikan: "Motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motif kerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan iklas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien".

Terry (1991) mengemukakan bahwa "Motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan."

Motivasi diartikan Mangkunegara (2000:93) bahwa " *Motivation as an energizing condition of the organism that serves to direct that organism toward the goal of a certain class"* artinya motivasi adalah suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sedangkan Maslow (1970:35) mengartikan "motivasi adalah dorongan berbagai kebutuhan hidup manusia dari mulai fisik, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri".

Hasibuan (1992) mengartikan motivasi adalah pernberian daya pengerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas, maka disimpulkan bahwa motivasi sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dari dalam diri pegawai yang berpengaruh, membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku berkaitan dengan lingkungan kerja. Jadi, motivasi adalah dorongan dari diri pegawai untuk memenuhi kebutuhan yang stimulasi berorientasi kepada tujuan individu dalam mencapai rasa puas, kemudian diimplementasikan kepada orang lain untuk memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat.

Pelaksanaan motivasi memerlukan penerapan prinsip-prinsip motivasi. Hasibuan (1992:185-187) membaginya sebagai berikut:

a). Prinsip Mengikut sertakan Bawahan.

Dengan diberi kesempatan dalam memberikan ide-ide, gagasan-gagasan, pembuatan keputusan-keputusan, para pegawai mereka ikut bertanggung jawab dan disiplin kerja meningkat.

b). Prinsip Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam organisasi melalui komunikasi yang baik maka motivasi untuk mencapai hasil-hasil mempunyai kecenderungan kerja meningkat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

c). Prinsip Pengakuan

Pemimpin yang mengakui hasil pekerjaan pegawai dan memberi penghargaan atas sumbangan terhadap hasil yang dicapai maka semangat kerja akan meningkat.

d). Prinsip Wewenang yang Didelegasikan

Pemberian tugas pekerjaan dan wewenang pertanda kepercayaan pemimpin terhadap pegawai yang bersangkutan. Dengan kepercayaan ini motivasi pegawai akan meningkat dan akan tercipta hasil kerja yang baik.

e). Prinsip Timbal Balik

Perhatian timbal balik dari pemimpin bisa merupakan pengembangan karier, pemberian insentif atau pemberian fasilitas dapat memotivasi pegawai untuk berprestasi.

Pelaksanaan prinsip-prinsip motivasi ini adalah upaya untuk membantu menggerakkan pegawai supaya dapat menjalankan organisasi dengan menggunakan tenaga pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Motivasi dapat pula dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri (*drive arousal)*. Hal ini akan lebih jelas dikemukakan oleh Baron (1980:295) dan McCormick (1985:268) dalam hubungannya dengan lingkungan kerja mengemukakan bahwa :

"Work motivation is defined as conditions which influence the arousal, direction, and maintenance of behaviors relevant in work settings". Artinya motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh dan membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Selanjutnya motivasi tidak terlepas dari kebutuhan dan kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, maka pegawai akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi, maka pegawai tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa kepuasan dirinya.

Kebutuhan merupakan fundamen yang mendasari perilaku pegawai. Kita sebagai pimpinan tidak mungkin memahami perilaku pegawai tanpa mengerti kebutuhannya. Maslow (1970) mengemukakan bahwa hirarki kebutuhan manusia adalah sebagai berikut:

a). Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), yaitu kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernapas, seksual (biologis). Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah (kebutuhan paling dasar).

b). Kebutuhan rasa aman (*Safety and Security needs*), yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya pertentangan dan lingkungan hidup.

c). Kebutuhan untuk merasa memiliki (*belonginginess needs*) yaitu kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berafiliasi, berinteraksi, dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai.

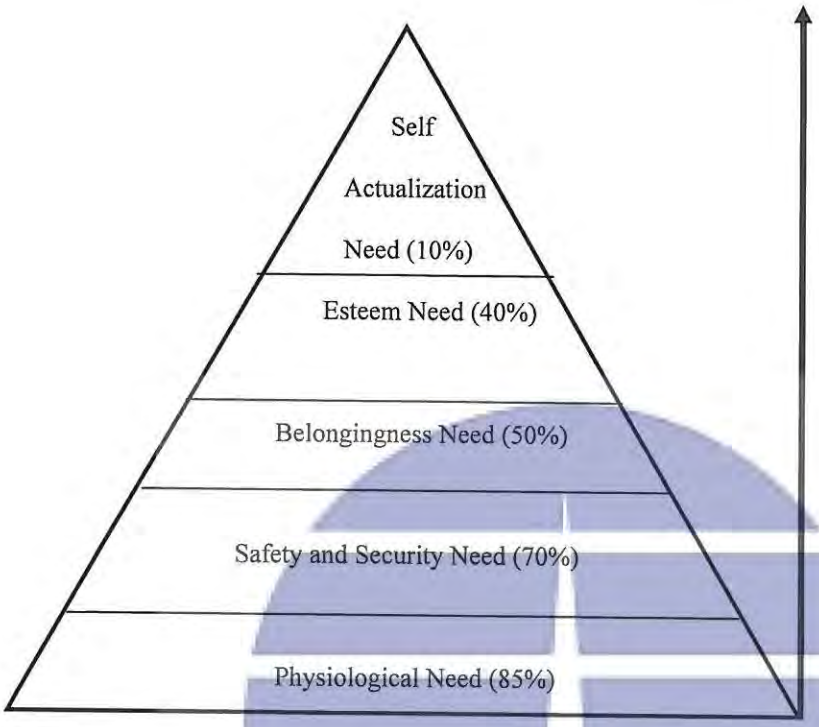
d). Kebutuhan akan harga diri (*Esteem needs*) yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain.

e). Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri (*Self actualization needs*), yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

Hirarki kebutuhan dari Maslow ditunjukkan dengan bentuk piramida seperti gambar sebagai berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Gambar 2.2: Hirarki Kebutuhan dari Maslow



Maslow mengemukakan bahwa orang dewasa secara normal memuaskan kira-kira 85% kebutuhan fisiologis, 70% kebutuhan rasa aman, 50% kebutuhan untuk memiliki dan mencintai, 40% kebutuhan harga diri, dan hanya 10% dari kebutuhan aktualisasi diri.

Dalam studi motivasi lainnya, McClelland (1961) mengemukakan adanya tiga macam kebutuhan adalah sebagai berikut :

a). *Need for Achievement,* yaitu kebutuhan untuk berprestasi yang merupakan refleksi dari dorongan akan tanggung jawab untuk pemecahan masalah. Seorang pegawai yang mempunyai kebutuhan akan berpartisipasi tinggi cenderung untuk berani mengambil resiko. Kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik daripada sebelumnya, selalu berkeinginan mencapai prestasi yang lebih tinggi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b). *Need for Affilation,* yaitu kebutuhan untuk berhubungan sosial, yang merupakan dorongan untuk beriteraksi dengan orang lain atau berada bersama orang lain, tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain.

c). *Need for Power,* yaitu kebutuhan untuk kekuasan yang merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai otoritas dan untuk memiliki pengaruh orang lain.

Sejalan dengan teori dan pendapat para ahli yang dikemukakan tadi, maka dalam penulisan tesis hanya diambil beberapa teori motivasi yang dianggap relevan dengan penelitian, yaitu teori motivasi dari Mc.Clelland's. Kemudian dia mengemukakan teorinya, yaitu: *Mc.Clelland's Achievement Motivation Theory* (teori motivasi prestasi Mc.Clelland's). Selanjutnya teori motivasi tersebut akan dijadikan sebagai dimensi dalam penelitian ini. Pendapat dari teori motivasi ini bahwa pegawai mempunyai cadangan energi potensial. Bagaimana energi dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. Energi akan dimanfaatkan oleh pegawai karena didorong oleh motif, harapan dan insentif. Supaya lebih jelas dapat dijabarkan sebagai berikut:

a). Motif (*Motif*) adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

b). Harapan (*Expectancy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku untuk tercapainya tujuan.

c). Insentif (*Incentive*) yaitu motivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dengan demikian semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja. (Hasibuan, 2000:149-167).

Berdasarkan teori Mc.Clelland's Achievement Motivation Theory tersebut, dapat disimpulkan ada tiga faktor atau dimensi dari motivasi, yaitu: (1) Motif; (2) Harapan dan (3) Insentif. Ketiga dimensi dari motivasi tersebut, maka dapat diuraikan secara singkat sebagai berikut:

a). Motif

Motif adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Suatu dorongan di dalam diri setiap orang, tingkatan alasan atau motif-motif yang menggerakkan tersebut menggambarkan tingkat untuk menempuh sesuatu. Dorongan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu tersebut dapat diakibatkan oleh hasil proses pemikiran dari dalam diri pegawai maupun berasal dari luar dirinya.

Alasan-alasan yang mendorong manusia untuk melakukan sesuatu dikarenakan mempunyai kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi. Hasibuan (2000) membagi kebutuhan manusia menjadi tiga kebutuhan, yaitu (1) kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*), (2) kebutuhan akan afiliasi, (*need for affiliation*), dan kebutuhan akan kekuatan (*need for power*).

1). Kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*) merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat bekerja seseorang. Karena itu kebutuhan akan berprestasi akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan menggerakkan semua kemampuan serta yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal, pegawai akan antusias untuk berprestasi tinggi asalkan kemungkinan untuk itu akan diberikan kesempatan. Seseorang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menyadari bahwa hanya dengan mencapai prestasi kerja yang tinggi akan memperoleh pendapatan yang besar. Dengan pendapat yang besar pada gilirannya akan memiliki serta memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

2). Kebutuhan akan afiliasi (*need for affiliation*) menjadi daya penggerak yang akan memotivasi semangat bekerja seseorang. Oleh karena itu kebutuhan akan afiliasi ini yang merangsang gairah bekerja pegawai karena setiap orang menginginkan hal-hal sebagai berikut.

a). Kebutuhan akan perasaan akan diterima oleh orang lain di lingkungan ia tinggal dan bekerja (*sense of belonging*).

b). Kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting (*sense of importance*).

c). Kebutuhan akan perasaan maju dan tidak gagal (*sense of achievement*).

d). Kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of partipation*).

Seseorang karena kebutuhan afiliasi akan memotivasi dan mengembangkan dirinya serta memanfaatkan semua energinya untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Jadi, seseorang termotivasi oleh kebutuhan akan afiliasi ini.

3). Kebutuhan akan kekuatan (*need for power*) merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja pegawai. Kebutuhan kekuatan akan merangsang dan memotivasi gairah kerja pegawai serta menggerakkan kemampuannya demi mencapai kekuasaan atau kedudukan yang terbaik. Ego manusia ingin lebih berkuasa dari manusia lainnya akan menimbulkan persaingan. Persaingan ditumbuhkan secara sehat oleh pimpinan dalam memotivasi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

bawahannya, supaya mereka termotivasi untuk bekerja giat (Hasibuan, 2000:161-162).

Hasibuan (2000:162) mengemukakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan ia bekerja, dapat diukur dengan indikator-indikator yaitu :

a. Upah yang adil dan layak,

b. Kesempatan untuk maju,

c. Pengakuan sebagai individu,

d. Keamanan bekerja,

e. Tempat kerja yang baik,

f. Penerimaan oleh kelompok,

g. Perlakuan yang wajar, dan

h. Pengakuan atas prestasi

b. Harapan

Harapan adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku untuk tercapainya tujuan. Secara umum harapan dapat diartikan sebagai suatu keyakinan sementara pada diri seseorang bahwa suatu tindakan tertentu akan diikuti oleh hasil atau tindakan berikutnya. Dalam konsep ini harapan tersebut dapat dinilai nol (harapan sama sekali tidak ada). Tetapi dapat pula dinilai satu, bila sangat yakin bahwa hasilnya pasti positif ada. Secara sederhana, teori ini menyatakan bahwa motivasi seseorang dalam organisasi bergantung pada harapannya. Seseorang akan mempunyai motivasi tinggi untuk berprestasi tinggi dalam organisasi, jika ia berkeyakinan bahwa dari prestasinya itu, ia dapat mengharapkan imbalan yang lebih besar. Sebaliknya seseorang tidak

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

mempunyai harapan bahwa prestasinya akan dihargai lebih tinggi tidak akan pula berusaha meningkatkan prestasinya.

Sejalan dengan uraian di atas, Gibson (1996) memberikan gambaran mengenai hasil tingkat pertama dan kedua dari teori harapan yang dilakukan untuk menguji kecocokan teori harapan dalam meramalkan perilaku pegawai.

> *"Hasil tingkat pertama yang diperoleh dari perilaku adalah hasil yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Hasil tersebut mencangkup produktivitas, keabsenan pergantian pegawai, dan mutu produktivitas. Hasil tingkat kedua adalah hasil berupa kejadian (penghargaan atau hukuman) yang kemungkinan diakibatkan oleh hasil pertama, seperti kebaikan kenaikan upah, penerimaan atau penolakan dari kelompok, dan promosi" (Gibson, 1996:145-146).*

Teori harapan ini dibahas secara khusus oleh Victor Vroom dalam Gibson (1996) yang telah memformalisasikan teori harapan yang mendasarinya kepada tiga konsep penting, yaitu (1) instrumentalisasi; dan (2) valensi; dan (3) harapan, selanjutnya Gibson menjelaskan pengertian :

1). Instrumentalitas ialah kadar keyakinan seseorang bahwa suatu tindakan menuju kepada hasil kedua. Konsep teori harapan ini, dimana seseorang menganggap bahwa ada hubungan antara hasil tingkat pertama seperti (produktivitas, keabsenan pergantian pegawai, dan mutu produktivitas) dengan hasil tingkat kedua seperti (kebaikan kenaikan upah, penerimaan, atau penolakan dari kelompok, dan promosi).

2). Valensi adalah kekuatan keinginan seseorang untuk mencapai hasil tertentu. Suatu hasil mempunyai valensi nol apabila hasil tersebut bagi individu tidak bernilai untuk dicapai atau tidak dicapai. Konsep valensi berlaku bagi hasil tingkat pertama dan kedua. Maksudnya seseorang mungkin memilih menjadi pegawai yang tinggi prestasi kerjanya (hasil tingkat pertama), karena ia

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

berpendapat bahwa hal itu akan menyebabkan kenaikan upah (hasil tingkat kedua).

3). Harapan adalah seseorang yang mempunyai harapan atau suatu keyakinan bahwa ada kesempatan di mana usaha tertentu akan mengarah pada suatu tingkat prestasi tertentu. Inilai harapan prestasi upaya. Ia juga mempunyai harapan (keyakinan) bahwa prestasi akan mengarah pada hasil tertentu. Harapan berkaitan dengan individu mengenai kemungkinan atau kemungkinan subyektif bahwa suatu perilaku tertentu akan diikuti oleh suatu hasil tertentu.

Berkaitan dengan teori harapan tersebut, Hersey (1995:49) mengemukakan indikator-indikator tentang harapan (hal-hal yang diinginkan) para pegawai sebagai berikut :

1). Kondisi kerja yang baik,

2). Perasaan ikut "terlibat",

3). Pendisiplinan yang bijaksana,

4). Penghargaan penuh atas penyelesaian pekerjaan,

5). Loyalitas pimpinan terhadap karyawan,

6). Pemahaman yang simpatik atas persoalan-persoalan pribadi,

7). Jaminan pekerjaan

Jadi, teori harapan berkenaan dengan harapan seseorang dan pengaruhnya terhadap perilaku (tindakan). Salah satu nilai teori ini ialah bahwa ia dapat menyediakan pimpinan dengan suatu sarana untuk menunjukkan dengan tepat perolehan yang diharapkan atau tidak diharapkan yang dihubungkan dengan prestasi tugas pelayanan kepada masyarakat khususnya perpajakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

c. Insentif

Insentif adalah suatu memotivasi (merangsang) bahwa dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan demikian semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima baik-baik saja. Perangsang atau daya tarik yang sengaja diberikan kepada pegawai dengan tujuan ikut membangun, memelihara harapan-harapan pegawai agar dalam diri pegawai timbul semangat yang lebih besar. Untuk berprestasi bagi organisasi.

Lawler dalam Gibson (1996), menyimpulkan tentang pengaruh imbalan terhadap keputusan seseorang sebagai berikut :

1). Kepuasan imbalan adalah merupakan fungsi dari banyak imbalan yang diterima dan beberapa banyak menurut perasaan individu yang bersangkutan harus diterima.

2). Perasaan individu tentang kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan apa yang terjadi pada kerja mereka dengan orang lain.

3). Kepuasan dipengaruhi oleh rasa puas pegawai dengan imbalan intrinsik dan ekstrinsik.

4). Orang berbeda dalam imbalan yang mereka inginkan dan segi pentingnya imbalan yang berbeda untuk mereka.

5). Beberapa imbalan ekstrinsik memuaskan karena imbalan tersebut mengarah pada imbalan lain.

Imbalan intrinsik adalah imbalan yang dinilai di dalam dan dari diri mereka sendiri serta berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan. Sedangkan imbalan ekstrinsik ialah berasal dari pekerjaan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Ada beberapa kriteria ukuran (indikator-indikator) tentang imbalan intrinsik dan ekstrinsik yang dikemukakan oleh Gibson (1996) adalah sebagai berikut:

1). Intrinsik

a). Penyelesaian.

b). Pencapaian/prestasi.

2). Ekstrinsik

a). Finansial

(1). Gaji dan upah

(2). Tunjangan.

b). Antar pribadi

c). Promosi

Sasaran utama proses pemberian imbalan adalah untuk menarik orang-orang menjadi anggota organisasi, mempertahankan mereka untuk tetap datang bekerja dan memotivasi mereka untuk berprestasi tinggi. Proses pemberian imbalan tertentu harus dibahas jika ingin mencapai sasaran. Yaitu harus ada imbalan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar, orang membandingkan antara imbalan yang mereka terima dan imbalan yang diterima orang lain dan perbedaan individual dalam pilihan jenis imbalan merupakan masalah yang penting dipertimbangkan.

d. Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Perpajakan

Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu dalam menjalankan tugas dan fungsinya di bidang pelayanan perpajakan harus dilandasi oleh kesadaran akan tugas, tanggung jawab, dan timbang rasa yang tinggi agar tugas pelayanan perpajakan bagi masyarakat (Wajib Pajak) dapat terselenggara dengan baik dan memuaskan. Oleh karena itu, setiap pimpinan hendaknya memperhatikan kebutuhan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

staf sebagaimana diuraikan dalam teori motivasi. Kebutuhan utama para pegawai harus diperhatikan yang meliputi antara lain: kebutuhan fisik dan kebutuhan kepastian/jaminan bekerja.

Pemenuhan kebutuhan fisik yang wajar dapat diharapkan pegawai akan melaksanakan tugas atau pekerjaan secara baik dan sungguh-sungguh minimal tidak melalui system pengawasan dan pengaturan disiplin yang berlebihan. Sebaliknya jika kebutuhan fisik yang wajar tidak dipenuhi, maka pegawai akan menunjukkan perilaku kecewa dan cenderung pegawai tersebut akan mencari penghasilan yang lain. Kecenderungan ini positif apabila dilakukan di luar lingkungan organisasi kerja, tetapi akan menjadi negatif jika dilakukan di dalam pekerjaannya sebagai pegawai di luar aturan yang telah ditetapkan yang mengakibatkan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan (penyimpangan) dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya. Terlebih lagi dalam bidang pelayanan perpajakan bagi Wajib Pajak yang dapat menimbulkan dampak negatif yang sangat luas. Kebutuhan merupakan fundamen yang mendasari perilaku pegawai. Sebagai pimpinan tidak mungkin memahami perilaku pegawai tanpa mengerti kebutuhannya.

Sedangkan kebutuhan kepastian atau jaminan bekerja yaitu adanya rasa khawatir atau cemas dalam diri seseorang pegawai akan mendorong orang untuk berbuat sesuatu yang sifatnya negatif baik secara sadar maupun tidak. Oleh karena itu, tugas pimpinan untuk senatiasa memperhatikan kebutuhan pegawai akan ketenangan bekerja atas faktor-faktor sebagai berikut: (a) Status kepegawaian yang jelas dan pasti; (b) kesehatan dan keselamatan kerja; (c) adanya jaminan terhadap karier, tanpa rasa khawatir akan akhir masa karier sebagai pegawai dengan hak-haknya yang jelas; (d). jaminan atas perlakuan yang adil dan adanya lembaga atau badan yang akan menampung segala bentuk keluhan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dan pembelaan; dan (e) bebas dari ancaman dan tekanan, baik secara halus tersembunyi maupun terang-terangan berbagai dalih.

Jika teori motivasi dipahami dan diterapkan oleh pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu yang bertugas menyelenggarakan pelayanan perpajakan kepada pegawainya, maka akan menimbulkan gairah kerja dan semangat kerja pegawai berupa produktivitas kerja yang tinggi pada gilirannya akan berpengaruh pula terhadap kualitas pelayanan perpajakan. Dengan kata lain, pegawai yang mempunyai motivasi tinggi cenderung memiliki prestasi kerja tinggi sehingga akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat Wajib Pajak.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Hasil penelitian yang relevan untuk pembanding penelitian ini sebagai berikut:

1. Tommy Joesoef (2001) penelitian tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Dustira Cimahi dalam penelitian ditemukan bahwa besarnya pengaruh kemampuan pegawai dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah 0,365 atau sumbangan nyata sebesar 13,32% dan pengaruh tersebut positif artinya semakin baik penerapan kemampuan pegawai dan motivasi kerja pegawai, maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Besar kecilnya kualitas pelayanan kesehatan dapat diprediksi melalui persamaan regresi : $Y = 1{,}728 - 0{,}466X_1 - 0{,}035X_2$. Besarnya pengaruh variabel kemampuan pegawai (X_1) dengan kualitas pelayanan (Y) adalah 0,638 atau sumbangan nyata sebesar 40,70 %. Besarnya pengaruh variabel motivasi kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah - 0,339 atau sumbangan nyata sebesar 11,49 %. Sedangkan hubungan kemampuan pegawai terhadap motivasi kerja pegawai adalah 0,362 atau sumbangan nyata sebesar 13,10 %.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Sri Sulastri (2002) penelitian tentang pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja pegawai: Hasil penelitian menunjukkan bahwa besamya pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja adalah sebesar 68,54% dan pengaruh tersebut positif artinya semakin baik penerapan kepemimpinan dan motivasi kerja, maka akan semakin baik pula prestasi kerja. Besarnya pengaruh langsung variabel kepemimpinan terhadap prestasi kerja adalah 57,6%, informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel kepemimpinan memberikan pengaruh yang cukup berarti terhadap prestasi kerja. Sedangkan besarnya pengaruh langsung variabel motivasi kerja terhadap prestasi kerja adalah 11%, hal ini memberikan gambaran bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja. Besarnya koefisien diterminan kepemimpinan terhadap motivasi kerja sebesar 33,45% yang memberikan gambaran bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap prestasi kerja.

C. Kerangka Berpikir

Masalah kemampuan dan motivasi kerja pegawai untuk dapat memberikan pelayanan perpajakan yang maksimal adalah alasan dasar bagi Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu untuk mengembangkan pelayanan yang bermutu sesuai standar kualitas dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat (Wajib Pajak). Pelayanan yang demikian perlu dipadukan dengan mengembangkan pelayanan yang efektif dan efisien agar dapat dicapai kesadaran Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban membayar pajak.

Pelayanan perpajakan yang prima rasanya sulit untuk dilaksanakan karena anggaran dari pemerintah sangat minim dan kualitas sumber daya manusi perlu ditingkatkan terutama kemampuan dan motivasi kerja pegawai. Dalam kaitannya dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kinerja pegawai untuk melayani Wajib Pajak, maka perlu adanya kemampuan dan motivasi kerja pegawai yang handal.

Sesuai dengan pendapat Keith Davis, (1964:484) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), yang dirumuskan sebagai berikut:

a. Human Performance	*= Ability*	+	*Motivation*
b. Motivation	*= Attitude*	+	*Situation*
c. Ability	*= Knowledge*	+	*Skill*

Secara psikologis, kemampuan *(ability)* pegawai terdiri dari kamampuan potensi *(IQ)* dan kemampuan reality *(knowledge + skill)*. Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ: 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannnya *(the right man in the right place, the right man on the right job)*.

Teori dasar yang digunakan sebagai landasan untuk mengkaji analisis kinerja pegawai dalam hubungannnya dengan pelayanan perpajakan adalah teori tentang kinerja pegawai *(Performance)* yang diformulasikan oleh Keith Davis di atas, yaitu: *Human Performance = Ability + Motivation*.

Formulasi tersebut di atas, telah diuji dan diklarifikasikan oleh beberapa ahli lainnya seperti T.R. Mitchell (1978.327), Jay Calbraith, dan L.L. Cummings, sebagaimana dikutip oleh Wyne K. Hoy dan, Cecil G. Miskel (1978) serta Suharto (2000:36) dalam studi secara umum mendukung hipotesis adanya hubungan *(relationship)* antara motivasi dan kemampuan. Kemudian walaupun tidak menyebut

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

secara langsung, namun R. Bruce Mc. Afee dan Willian Proffenberger, (1982) dalam bukunya : *Productivity Strategies*, mendukung formula tentang motivasi dan kemampuan sebagai unsur dari kinerja. Lengkapnya dinyatakan sebagai berikut :

"Over the years, theorists have observed that employee productivity, regardless of whether it is defined in terms of efficiency of effectiveness, is a function of both the employee's ability and motivation to perform. Mathematically, ability times motivation equals job performance. Ability refer to the employee's prior training, experience, and education, where as motivation is typically thought of as an employee's desire to perform a job well."

Untuk meningkatkan gairah kerja pegawai dapat dilakukan melalui peningkatan kemampuan yang memadai sesuai standar kebutuhan pelayanan perpajakan yang prima. Sebagai dasar pengkajian ilmu akan dikemukakan beberapa pendapat yang berkaitan dengan kemampuan (*Ability*). Sutermeister (1976) memberikan pengertian kemampuan adalah faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan (*Knowledge*) dan keterampilan (*Skill*) yang dimiliki seseorang. Bob Davis (1994:235) mengatakan bahwa *"Skill is learned. But an abilities (for example: to react of quikly) is general characteristic of the performer and can be used in a variety of skill."* Pendapat Bob Davis ini menunjukkan bahwa keterampilan dan kemampuan adalah dua hal yang saling berhubungan dimana kemampuan seseorang dapat dilihat dari keterampilan yang diwujudkan melalui tindakannya.

Sedangkan motivasi diartikan Mangkunegara (2000:93) bahwa *"Motivation as an energizing condition of the organism that serves to direct that organism toward the goal of a certain class"* artinya motivasi adalah suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu. Sedangkan Maslow (1970:35) mengartikan "motivasi adalah dorongan berbagai kebutuhan hidup manusia dari mulai fisik, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri."

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa, kemampuan dan motivasi kerja adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya atau tugasnya. Untuk kepentingan pendekatan dalam penelitian ini, selanjutnya teori tersebut akan diaplikasikan dengan menggunakan berbagai sumber rujukan yang telah dimodifikasi sesuai dengan fokus permasalahan yang akan dikaji.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, Zethaml (1990:21-22) yang menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu:

a. *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
b. *Reliability,* terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
d. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
e. *Courtesy,* sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
h. *Access,* terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
i. *Communications*, kemauan memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan akan menimbulkan kesan yang baik berupa kepuasan masyarakat (Wajib Pajak) untuk memperoleh pelayanan perpajakan yang prima dan dapat diupayakan oleh pimpinan dengan pemenuhan kebutuhan pegawai baik secara fisik maupun non fisik. Karena pada dasarnya kinerja pegawai dipenuhi oleh kemampuan dan motivasi kerja untuk melakukan dan menghasilkan pelayanan perpajakan yang prima.

D. Pengajuan Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis dapat diajukan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan dan motivasi kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan perpajakan.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survei sedangkan metodenya yaitu deskriptif analitis. Metode survei deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Setelah data diperoleh kemudian hasilnya akan dipaparkan secara deskriptif dan pada akhir penelitian akan dianalisis untuk menguji hipotesis yang diajukan pada awal penelitian ini (Effendi, 2003:3).

Metode penelitian survei adalah usaha pengamatan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang jelas terhadap suatu masalah tertentu dalam suatu penelitian. Penelitian dilakukan secara meluas dan berusaha mencari hasil yang segera dapat dipergunakan untuk suatu tindakan yang sifatnya deskriptif yaitu melukiskan hal-hal yang mengandung fakta-fakta, klasifikasi dan pengukuran yang akan diukur adalah fakta yang fungsinya merumuskan dan melukiskan apa yang terjadi (Ali, 1997:5).

Berkaitan dengan pengertian metode deskriptif menjelaskan bahwa "Penelitian ditinjau dari hadirnya variabel dan saat terjadinya, maka penelitian yang dilakukan dengan menjelaskan atau menggambarkan variabel masa lalu dan sekarang (sedang terjadi), adalah penelitian deskriptif (*to describe*: menggambarkan atau membeberkan, Arikunto, 1998:10). Hal ini sejalan yang dikemukakan bahwa metode deskriptif adalah: "Suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia suatu objek, suatu kondisi,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 1988:63).

Berdasarkan pengertian pakar di atas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa metode survei deskriptif cocok untuk digunakan dalam penelitian ini, karena sesuai dengan maksud dari penelitian, yaitu untuk memperoleh gambaran Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu.

B. Objek Peneltian

1. Tempat Penelitian

   Penelitian ini bertempat di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu, Jalan Taman Makam Pahlawan Kalibata No. 19 Jakarta Selatan.

2. Waktu Penelitian

   Penelitan ini dilaksanakan selama 4 (empat) bulan, mulai dari tanggal 18 September 2006 sampai dengan tanggal 19 Januari 2007.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Nazir (1988:3) mengatakan populasi adalah berkenaan dengan data, bukan orang atau bendanya. Kemudian populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap (Handari, 1995:141).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2002:57).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Jadi, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang mempunyai kaitan dengan masalah yang diteliti. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu sebanyak 103 orang pegawai.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Arikunto (1996:107) mengemukakan bahwa: Untuk sekedar ancer-ancer apabila subyek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subyeknya besar, dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.

Dalam penelitian ini jumlah anggota populasi sebanyak 103 orang pegawai. Merujuk pada pendapat di atas maka penentuan jumlah sampel ditetapkan penulis sebanyak 100 responden. Adapun yang 3 orang pegawai tidak dimasukkan sebagai responden karena tidak langsung berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak yaitu Kepala Kantor, Bendaharawan Pemerintah dan Sekretaris Kepala Kantor.

D. Definisi Konsep dan Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Singarimbun (1987:23) memberikan pengertian tentang definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberikan petunjuk bagaimana variabel itu diukur. Variabel penelitian terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat.

a. Kemampuan pegawai (X_1) yaitu yang berfungsi membentuk kinerja seorang pegawai dalam menjalankan profesinya atau tugasnya.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Motivasi kerja pegawai (X_2) yaitu suatu kondisi yang berpengaruh dan membangkitkan dorongan dari dalam diri pegawai dan diluar yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

c. Kualitas pelayanan perpajakan (Y) yaitu usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam upaya memberikan rasa puas pada Wajib Pajak untuk memperoleh pelayanan perpajakan yang nyaman dan ramah atau pelayanan prima.

Definisi konsep sebagai gambaran dari desain penelitian yang mana untuk mengetahui perspektif atau suatu kerangka acuan dan memandang sesuatu teori yang diajukan dalam penelitian melalui pendugaan pengujian hipotesis dan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel kemampuan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (*independent variables*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Yang mana variabel bebas adalah kemampuan pegawai (X_1) dan motivasi kerja pegawai (X_2) sedangkan variabel terikat adalah kualitas pelayanan perpajakan (Y).

Adapun untuk variabel Kemampuan (X_1) terdiri dari dua dimensi yaitu pengetahuan dan keterampilan, dimana dimensi pengetahuan memiliki beberapa indikator antara lain kelincahan mental berpikir dari segala arah; kelincahan mental berpikir ke segala arah; fleksibel konsep; latar belakang yang merangsang; kecakapan; bekerja keras; pantang menyerah; mampu berkomunikasi; rasa ingin tahu tentang pengetahuan; terbuka dan menerima informasi atau gagasan baru dan arah hidupnya mantap dan mandiri. Sedangkan dimensi keterampilan memiliki indikator yaitu menjalankan tugas dan mengadakan variasi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

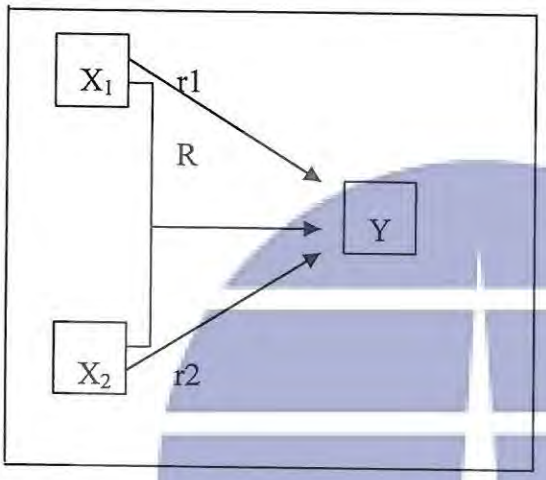
Untuk variabel motivasi kerja (X_2) terdiri dari tiga dimensi yaitu motif, harapan dan insentif (imbalan). Dimensi motif terdiri dari beberapa indikator antara lain kebutuhan ekonomis; rasa aman dalam bekerja; kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan; mengembangkan diri untuk berkarier dan memperoleh kemajuan; rasa ingin tahu pekerjaan; menggunakan cara-cara baru; melaksanakan suatu pekerjaan dengan rekan-rekan. Dimensi harapan terdiri dari beberapa indikator antara lain adanya kebijakan atasan; adil dalam segala bidang; rasa aman dalam bekerja; adanya penghargaan prestasi kerja. Sedangkan dimensi insentif (imbalan) memiliki indikator antara lain gaji yang sepadan; asuransi kesehatan; pemberian bonus dan jaminan hari tua.

Sedangkan variabel kualitas pelayanan perpajakan (Y) terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communications, understanding the customer*. Dimensi *tangibles* terdiri dari indikator peralatan dan perlengkapan; dimensi *reliability* terdiri dari indikator kecepatan proses pelayanan dan adil dalam pelayanan; dimensi *responsiveness* terdiri dari indikator kesadaran memberikan pelayanan dan menguasai tugas; dimensi *competence* terdiri dari indikator mampu menjalankan tugas dan terampil terhadap pekerjaan; dimensi *courtesy* terdiri dari indikator ramah dan bersahabat serta tanggap keinginan wajib pajak; dimensi *credibility* terdiri dari indikator jujur dalam setiap tindakan dan amanah dalam menjalankan tugas; dimensi *security* terdiri dari indikator jaminan pelayanan dan kepastian hokum; dimensi *access* terdir dari indikator mudah untuk mengadakan kontak dan pendekatan dengan Wajib Pajak; dimensi *communications* terdiri dari mampu berkomunikasi dan memberikan informasi baru; sedangkan dimensi *understanding the customer* terdiri dari indikator tahu apa yang dibutuhkan Wajib Pajak dan memberikan pelayanan sesuai selera Wajib Pajak.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Selanjutnya dari ketiga variabel penelitian di atas akan diketahui angka korelasi tersebut yang dimasukkan ke dalam paradigma penelitian dan dapat digambarkan sebagai berikuit :

Gambar 3.1: Paradigma Penelitian



X_1 = kemampuan pegawai

X_2 = motivasi kerja pegawai

Y = kualitas pelayanan perpajakan

E. Pengujian Kualitas Data dan Asumsi Data Penelitian

1. Pengujian Kualitas Data

   Dalam penelitian ini pengujian kualitas data yang digunakan antara lain:

   a. Uji Validitas

      Uji validitas digunakan untuk menguji apakah kualitas data hasil penelitian memenuhi unsur validitas.

   b. Uji Reliabilitas

      Uji reliabilitas ini digunakan untuk menguji apakah kualitas data hasil penelitian reliabel

2. Pengujian Asumsi Data

   a. Uji Normalitas

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Uji normalitas ini digunakan untuk menguji apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya gejala korelasi serial, yaitu suatu kondisi yang terdapat ketika residu tidak independen satu sama lain.

F. Pengujian Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program aplikasi *software* pengolahan data *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 12,0. Sedangkan pengujian hipotesis menggunakan model regresi linier berganda yang berguna untuk mengetahui pengaruh secara serempak maupun secara parsial. Berkaitan dengan kriteria pengambilan keputusan, uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Uji ini dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau 0,05. Pada uji ini apabila hasil perhitungan nilai signifikan F lebih kecil dari 0,05 atau F hitung lebih besar dari F tabel, maka variabel kemampuan dan motivasi kerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Uji T

Uji ini digunakan untuk melihat signifikan secara parsial variabel bebas dengan variabel terikat. Uji ini dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau 0,05. Pada uji ini apabila hasil perhitungan nilai signifikan T lebih kecil dari 0,05 atau T hitung lebih besar dari T tabel, maka variabel bebas kemampuan dan motivasi kerja pegawai secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan perpajakan.

G. Teknik Analisa Data

Menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan teknik statistik regresi linier berganda, korelasi sederhana dan korelasi ganda, dengan rumus sebagai berikut:

1. Rumus Persamaan Regresi Linier Berganda : $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Keterangan: Y = Kualitas Pelayanan Perpajakan

X_1 = Kemampuan Pegawai

X_2 = Motivasi Kerja Pegawai

a = Konstanta

b1, b2 = Koefisien regresi

2. Rumus Korelasi *Pearson Product Moment (PPM)*:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X).(\sum Y)}{\sqrt{\{n.\sum X^2 - (\sum X)^2\}.\{n.\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$ (Riduwan, 2003:227)

Dimana : r_{hitung} = Koefisien korelasi
X = Variabel Bebas
Y = Variabel Terikat
n = Jumlah responden

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Korelasi PPM dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \geq +1$). Apabila nilai r = -1 artinya korelasinya negatif sempurna; r = 0 artinya tidak ada korelasi; dan r = 1 berarti korelasinya sangat kuat.

Sedangkan arti harga r akan dijelaskan dengan Tabel 3 interpretasi Nilai r sebagai berikut:

Tabel 3.1

Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
0,60 – 1,000	Kuat
0,30 – 0,599	Sedang
0,00 – 0,299	Rendah

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien diterminan sebagai berikut:

$$\mathbf{KP = r^2 \times 100\%}$$

Dimana : KP = Nilai Diterminan

r = Nilai Koefisien Korelasi

Pengujian lanjutan yaitu uji signifikansi yang berfungsi apabila peneliti ingin mencari makna hubungan variabel X terhadap Y, maka hasil korelasi PPM tersebut diuji dengan Uji Signifikansi dengan rumus :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{n-r^2}}$$

Dimana: t_{hitung} = Nilai t

r = Nilai Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0{,}05$ dan derajad kebebasan (dk = n – 2)

Kaidah keputusan : Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti signifikan sebaliknya

$t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti tidak signifikan

Analisis korelasi berganda untuk menguji hipotesis apakah ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan secara simultan antara kemampuan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan perpajakan (Y).

3. Rumus Korelasi Ganda sebagai berikut.

$$R_{X1\,X\,2Y} = \sqrt{\frac{r_{X1Y}^2 + r_{X2Y}^2 - 2(r_{X1Y}).(r_{X\,2Y}).(r_{X1.X2})}{1 - r_{X1X2}^2}}$$

Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi korelasi ganda dicari dulu F_{hitung} kemudian dibandingkan dengan F_{tabel}.

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}}$$

Dimana : R = Nilai Koefisien Kolerasi Ganda
k = Jumlah Variabel Bebas (independen)
n = Jumlah Sampel
F_{hitung} = Nilai f yang dihitung

Kaidah pengujian signifikansi:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka tolak Ho artinya signifikan dan

$F_{hitung} \geq F_{tabel}$, terima Ho artinya tidak signifikan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Cari nilai F_{tabel} menggunakan Tabel F dengan rumus:

Taraf signifikan: $\alpha = 0{,}01$ atau $\alpha = 0{,}05$

$F_{tabel} = F_{\{(1-\alpha)\,(dk=k),(dk=n-k-1)}$

H. Instrumen (Alat Pengumpul Data)

Alat ukur penelitian ini adalah berbentuk angket, dengan tingkat pengukuran ordinal, kategori jawaban terdiri atas 5 tingkatan. Adapun angket ini telah pernah dibuat (Riduwan: 2004) dan dimodifikasi oleh penulis sesuai obyek penelitian untuk analisis secara kuantitatif, maka alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor dari nilai 1 sampai 5 sebagai berikut:

1. Ada lima alternatif jawaban untuk variabel kemampuan dan motivasi kerja, yaitu: 5 = Selalu atau Sangat Tinggi
   4 = Sering atau Tinggi
   3 = Kadang-kadang atau Cukup Tinggi
   2 = Jarang atau Rendah
   1 = Tidak Pernah atau Rendah Sekali
2. Ada lima alternatif jawaban untuk variabel kualitas pelayanan perpajakan, yaitu: 5 = Sangat Setuju
   4 = Setuju
   3 = Cukup Setuju
   2 = Kurang Setuju
   1 = Tidak Setuju

Kisi-kisi instrumen penelitian dan angket kuesioner untuk mengukur kemampuan, motivasi, dan kualitas pelayanan perpajakan ditunjukkan pada tabel dibawah ini, sebagai berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR-INDIKATOR	NOMOR ITEM PERTANYAAN
KEMAMPUAN (X_1)	PENGETAHUAN	a. Kelincahan mental berpikir dari segala arah	1
		b. Kelincahan mental berpikir ke segala arah	2
		c. Fleksibel konsep	3
		d. Latar belakang yang merangsang	4
		e. Kecakapan	5
		f. Bekerja Keras	6
		g. Pantang menyerah	7
		h. Mampu berkomunikasi	8
		i. Rasa ingin tahu tentang pengetahuan	9
		j. Terbuka dan menerima informasi atau gagasan baru	10--11
		k. Arah hidupnya mantap dan mandiri	12
	KETERAMPILAN	a. Menajalankan tugas	13--17
		b. Mengadakan variasi	18--20
MOTIVASI KERJA (X_2)	MOTIF	a. Kebutuhan ekonomis	1
		b. Rasa aman dalam bekerja	2
		c. Kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan	3
		d. Mengembangkan diri untuk berkarier dan memperoleh kemajuan.	4
		e. Rasa ingin tahu pekerjaan	5
		f. Menggunakan cara-cara baru	6
		g. Melaksanakan suatu pekerjaan dengan rekan-rekan	7--8
	HARAPAN	a. Adanya kebijakan atasan	9--10
		b. Adil dalam segala bidang	11--12
		c. Rasa aman dalam bekerja	13
		d. Adanya penghargaan prestasi kerja	14--15
	INSENTIF (IMBALAN)	a. Gaji yang sepadan	16--17
		b. Asuransi Kesehatan	18
		c. Pemberian bonus	19
		d. Jaminan hari tua	20

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR-INDIKATOR	NOMOR ITEM PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN (Y)	*TANGIBLES*	a. Peralatan b. Perlengkapan	1 2
	RELIABILITY	a. Kecepatan proses pelayanan b. Adil dalam pelayanan	3 4
	RESPONSIVENESS	a. Kesadaran memberikan pelayanan b. Menguasai tugas	5 6
	COMPETENCE	a. Mampu menjalankan tugas b. Terampil terhadap pekerjaan	7 8
	COURTESY	a. Ramah dan bersahat b. Tanggap keinginan wajib pajak	9 10
	CREDIBILITY	a. Jujur dalam setiap tindakan b. Amanah dalam menjalankan tugas	11 12
	SECURITY	a. Jaminan pelayanan b. Kepastian hukum	13 14
	ACCESS	a. Mudah untuk mengadakan kontak b. Pendekatan dengan Wajib Pajak	15 16
	COMMUNICATIONS	a. Mampu berkomunikasi b. Memberikan informasi baru	17 18
	UNDERSTANDING THE CUSTOMER	a. Tahu apa yang dibutuhkan Wajib Pajak b. Memberikan pelayanan sesuai selera Wajib Pajak	19 20

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu

Visi Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu adalah menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

Misi Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu. Misi Fiskal adalah menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor Pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Misi Ekonomi adalah mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan yang meminimalkan distorsi. Misi Politik adalah mendukung proses demokratisasi bangsa. Misi Kelembagaan adalah senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

Nilai-nilai acuan Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu yaitu: 1). Profesionalisme: Kombinasi dari integritas, disiplin dan kompetensi; 2). Tranparansi: Bersikap terbuka kepada masyarakat dalam penyusunan peraturan maupun dalam proses pelaksanaan tugas serta hasil-hasilnya; 3). Akuntabilitas: Sikap pertanggungjawaban atas tugas dan kepercayaan yang dipikulnya; 4). Meritokrasi: Setiap perjuangan dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pengorbanan dalam rangka memberikan nilai tambah yang memadai bagi citra dan kinerja Direktorat Jenderal Pajak akan mendapatkan imbalan yang sebanding; 5). Kemandirian: Sikap percaya pada kemampuan diri sendiri; 6) Pelayanan Prima: Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas yang terbaik (prima); 7). Pembelajaran dan Pemberdayaan: Pembelajaran merupakan dorongan untuk meningkatkan pengetahuan sejalan dengan perkembangan ekonomi, sosial dan politik yang terkini. Pemberdayaan merupakan peningkatan kemampuan dan peranan baik secara internal maupun eksternal Direktorat Jenderal Pajak.

Strategi Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu, yaitu:

a. Misi Fiskal: Menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah

Strategi 1 : Tingkatkan penguasaan atas subjek dan objek Pajak

Strategi 2: Penyempurnaan Perundang-undangan Perpajakan

Strategi 3: Tingkatkan pengetahua perpajakan masyarakat

Strategi 4: Tingkatkan kepatuhan perpajakan masyarakat

b. Misi Ekonomi: Mengatasi permasalahan ekonomi bangsa (mendukung pembangunan sistem ekonomi)

Strategi 1: Berkoordinasi dengan instansi terkait, merumuskan kebijakan perpajakan yang mendukung pengembangan dan perbaikan keunggulan kompetitif Indonesia

Strategi 2: Berkoordinasi dengan instansi terkait, mengembangkan kebijakan perpajakan yang mendukung pengembangan usaha kelompok ekonomi kecil

Strategi 3: Berkoordinasi dengan instansi terkait, mengembangkan kebijakan perpajakan yang kondusif dan merangsang investasi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

c. Misi Politik: Mendukung proses demokratisasi bangsa (otonomi daerah)

Strategi 1: Meningkatkan kemampuan daerah dalam rangka mengembangkan sumber-sumber Pendapatan Daerah

Strategi 2: Membantu penyempurnaan perangkat pengelolaan Pendapatan Daerah

Strategi 3: Meningkatkan peranan PBB dan BPHTB dalam mendukung pengembangan APBD

d. Misi Kelembagaan: Senantiasa memperbaharui diri (*reinventing* Ditjen Pajak)

Strategi 1: Kembangkan Organisasi Direktorat Jenderal Pajak sesuai Visi dan mendukung pelaksanaan Misi Direktorat Jenderal Pajak

Strategi 2: Kembangkan kualitas Sumber Daya Manusia yang inovatif dan mampu mendukung pelaksanaan Misi dan Strategi menuju pencapaian Visi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Nilai-nilai Acuan

Strategi 3: Tingkatkan secara berkelanjutan kinerja unit kantor

Strategi 4: Sempurnakan *layout* kantor untuk memfasilitasi proses pembelajaran, peningkatan efisiensi proses internal dan optimalisasi pelayanan publik

Strategi 5: Peningkatan/modernisasi sarana dan prasarana kerja

2. Sejarah Singkat

Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu sebagai kantor operasional berada di bawah lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus yang khusus menangani Wajib Pajak Penanaman Modal Asing, Badan dan Orang Asing, Badan Usaha Milik Negara dan Perusahaan Masuk Bursa.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Secara khusus, Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu sampai dengan saat ini menangani dan mengelola Wajib Pajak yang termasuk dalam kelompok usaha sebagai berikut:

1. Golongan Pokok Industri Kertas, Barang dari Kertas dan sejenisnya (KLU D 21);
2. Golongan Pokok Industri Penerbitan, Percetakan dan Reproduksi Media Rekaman (KLU D 22)
3. Golongan Pokok Industri Batubara, Pengilangan Minyak Bumi dan Pengolahan Gas Bumi, Barang-barang dari Hasil Pengilangan Minyak Bumi dan Bahan Bakar Nuklir (KLU D 23)
4. Golongan Pokok Industri Kimia dan Barang-barang dari Bahan Kimia (KLU D 24)
5. Golongan Pokok Industri Karet, Barang dari Karet dan Barang dari Bahan Plastik (KLU D 25)
6. Golongan Pokok Industri Barang Galian Bukan Logam (KLU D 26)
7. Golongan Pokok Industri Furnitur dan Industri Pengolahan lainnya (KLU D 36)
8. Daur Ulang (KLU D 37)

Sampai dengan saat ini jumlah Wajib Pajak PPh Badan efektif adalah 957 Wajib Pajak, dengan jumlah Pengusaha Kena Pajak PPN efektif sebanyak 354 dan jumlah Wajib Pajak Pemotongan dan Pemungutan PPh efektif sebanyak 514. Adapun rencana penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu tahun 2006 adalah sebesar Rp. 7.759.096.382.133,- sedangkan pada tahun 2005 sebesar Rp. 5.321.069.000.000,-

Jumlah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu saat ini adalah sebanyak 103 orang dengan perincian sebagai berikut:

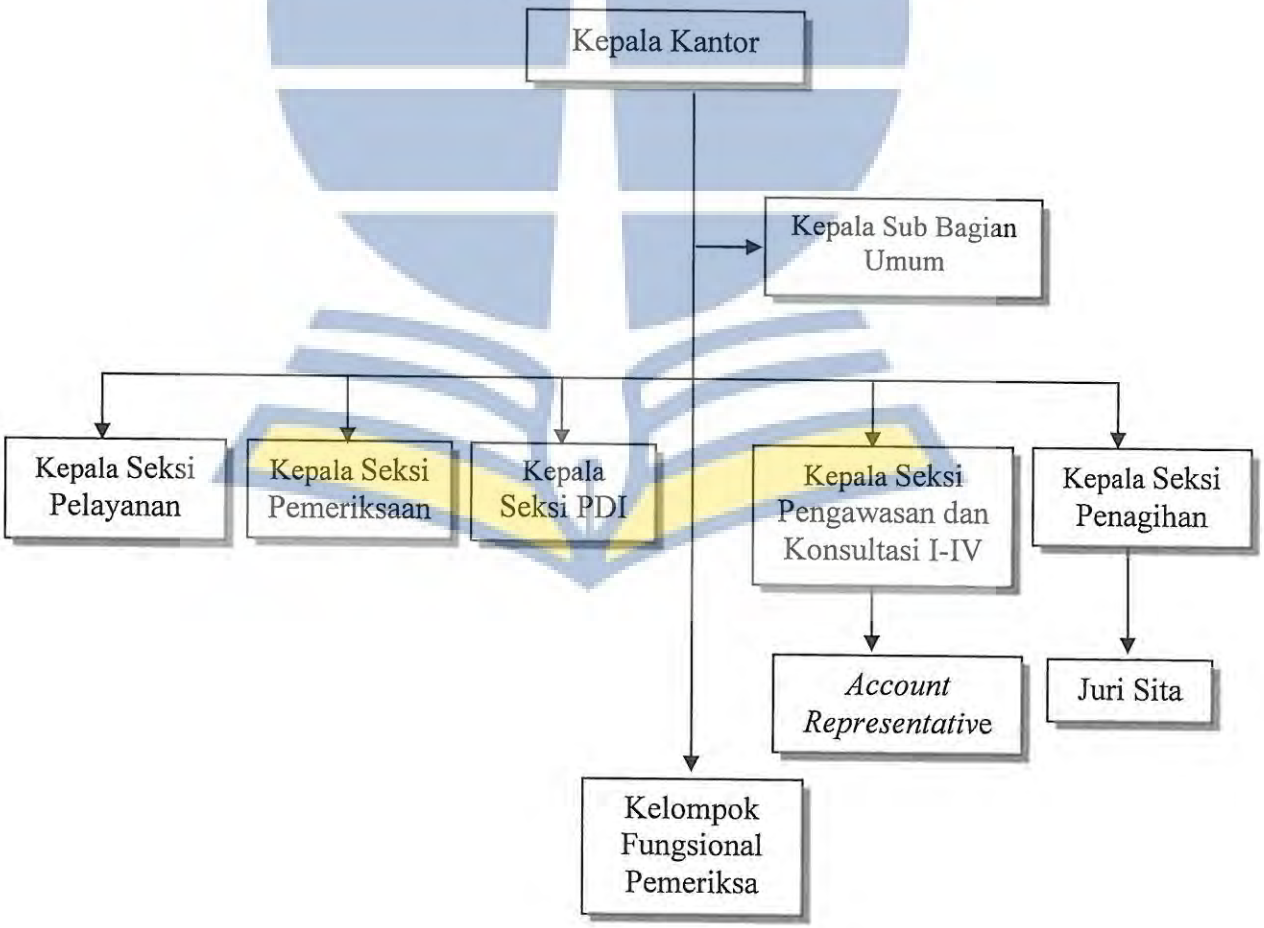
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Kepala Kantor	1 orang
2. Kepala Seksi	9 orang
3. *Account Representative*	32 orang
4. Pelaksana	43 orang
5. Fungsional Pemeriksa	20 orang

3. Struktur Organisasi

Sampai dengan saat ini bagan struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.1: Struktur Organisasi



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Sub Bagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga

b. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan ketetapan Pajak, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak serta melakukan kerjasama perpajakan

c. Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang Pajak, penundaan dan angsuran tunggakan Pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang Pajak serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

d. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing serta penyiapan laporan kinerja

e. Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya

f. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I-IV masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi serta melakukan evaluasi hasil banding.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu

a. Permohonan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, merupakan permohonan Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.

b. Permohonan Perubahan Identitas Wajib Pajak, merupakan pelayanan setiap perubahan data Wajib Pajak yang meliputi penggantian nama, perubahan bentuk badan hukum, alamat, identitas, status usaha, jenis usaha dan perubahan jenis Pajak.

c. Permohonan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan atau Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, merupakan permohonan penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak untuk Wajib Pajak Badan dilakukan dalam hal Wajib Pajak Badan telah dibubarkan secara resmi berdasarkan ketentuan peraturan per- Undang-undangan yang berlaku. Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dilakukan dala hal Pengusaha Kena Pajak pindah ke Kantor Pelayanan Pajak lain, bubar atau tidak memenuhi syarat lagi sebagai Pengusaha Kena Pajak

d. Permohonan Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan, merupakan permohonan Wajib Pajak untuk memperpanjang batas waktu penyelesaian pelayanan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan karena Wajib Pajak belum selesai menyusun Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tersebut.

e. Permohonan Perubahan Metode Pembukuan dan atau Tahun Buku, merupakan permohonan untuk mendapatkan persetujuan sehubungan dengan penggunaan metode pembukuan dan atau tahun buku tertentu sesuai dengan keperluan Wajib Pajak.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

f. Permohonan Pembukuan Dengan Menggunakan Bahasa Asing dan Mata Uang Asing, merupakan permohonan untuk mendapatka persetujuan sehubungan dengan penggunaan bahasa asing dan mata uang selain rupiah dalam penyelenggaraan pembukuan oleh Wajib Pajak.

g. Permohonan Penyusutan Mulai Pada Bulan Harta Dipergunakan Dalam Perusahaan Untuk Mendapatkan, Menagih dan Memelihara Penghasilan atau Pada Saat Harta Yang Bersangkutan Mulai Menghasilkan, merupakan permohonan untuk mendapatkan persetujuan sehubungan dengan perhitungan penyusutan yang dimulai pada bulan harta dipergunakan dalam perusahaan untuk mendapatkan, menagih dan memelihara penghasilan atau pada saat harta yang bersangkutan mulai menghasilkan, sehubungan dengan penyelenggaraan pembukuan oleh Wajib Pajak

h. Permohonan Pembebanan Kerugian Sejumlah Nilai Sisa Buku Harta Sebagai Beban Masa Diterimanya Hasil Penggantian Asuransi, merupakan permohonan untuk mendapatkan persetujuan sehubungan dengan pembebanan kerugian sejumlah nilai sisa buku harta sebagai beban masa diterimanya hasil penggantian asuransi, sehubungan dengan penyelenggaraan pembukuan oleh Wajib Pajak

i. Permohonan Penilaian Kembali Aktiva Tetap Perusahaan Untuk Tujuan Perpajakan, merupakan permohonan Wajib Pajak untuk melakukan penilaian kembali aktiva tetap perusahaan untuk tujuan perpajakan/revaluasi aktiva tetap.

j. Permohonan Surat Keterangan Tidak Memiliki Tunggakan Pajak, merupakan permohonan Wajib Pajak untuk memperoleh surat keterangan tidak memiliki tunggakan Pajak sebagai salah satu persyaratan untuk melakukan penilaian kembali aktiva tetap perusahaan untuk tujuan perpajakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS TERBUKA

k. Permohonan Penggunaan Nilai Buku Atas Pengalihan Harta Dalam Rangka Penggabungan, Peleburan, Pemekaran, Pemecahan atau Pengalihan Usaha, merupakan permohonan Wajib Pajak untuk melakukan metode pencatatan sebesar nilai buku atas pengalihan harta dalam rangka Penggabungan, Peleburan, Pemekaran, Pemecahan atau Pengalihan Usaha.

l. Permohonan Pengurangan Angsuran Pajak Penghasilan Pasal 25, merupakan permohonan untuk mendapatkan pengurangan angsuran Pajak Penghasilan Pasal 25 untuk tahun berjalan jika keadaan usaha Wajib Pajak terjadi penurunan.

m. Permohonan Pemindahbukuan (Pbk), merupakan permohonan pemindahbukuan antar jenis Pajak yang sama atau berlainan, dari masa atau tahun Pajak yang sama atau berlainan, untuk Wajib Pajak yang sama atau berlainan, dalam Kantor Pelayanan Pajak yang sama atau berlainan.

n. Permohonan Surat Keterangan Bebas, merupakan permohonan untuk mendapatkan surat keterangan pembebasan pengenaan Pajak baik Pajak Penghasilan maupun Pajak Pertambahan Nilai berdasarkan ketentuan berlaku.

o. Permohonan Surat Keterangan Domisili, merupakan permohonan atas surat keterangan terdaftar sebagai Wajib Pajak di Indonesia yang diperlukan sebagai dasar penerapan ketentuan Persetujuan Penghindaran Pajak Berganda (P3B) di Negara partner P3B.

p. Permohonan Surat Keterangan Fiskal, merupakan permohonan untuk memenuhi persyaratan saat hendak menjual saham perusahaan di Bursa Efek atau hendak menjual obligasi perusahaan melalui maupun tanpa melalui Bursa Efek. Bagi Wajib Pajak Non Bursa, Surat Keterangan Fiskal dipergunakan untuk memenuhi persyaratan saat hendak melakukan penawaran pengadaan barang dan atau jasa untuk keperluan pemerintah.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

q. Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak, merupakan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran Pajak jika terjadi jumlah kredit Pajak lebih besar dari jumlah Pajak yang terutang, atau telah dilakukan pembayaran Pajak yang seharusnya tidak terutang.

r. Permohonan Pembetulan Kesalahan Tulis, Kesalahan Hitung dan atau Kekeliruan Penerapan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan, merupakan pembetulan atas kesalahan tulis, kesalahan hitung dan atau kekeliruan penerapan peraturan perundang-undangan perpajakan yang terdapat dalam Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak, Surat Keputusan Keberatan dan sebagainya.

s. Permohonan Keberatan, merupakan permohonan pengajuan keberatan dalam hal Wajib Pajak tidak menerima sebagian atau seluruh materi atau dasar pengenaan Pajak dari Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar, Surat Ketetapan Pajak Nihil, pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga.

t. Permohonan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi, merupakan permohonan Wajib Pajak untuk memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga, denda dan kenaikan yang terutang.

u. Permohonan Penetapan Wajib Pajak Patuh, merupakan penetapan kepada Wajib Pajak yang memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran Pajak.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

B. Deskripsi Responden

Populasi pegawai yang diteliti disini bersifat heterogen, terdiri dari 5 (lima) tingkat pendidikan yaitu: 23 % berpendidikan S2 (pascasarjana), 45 % berpendidikan S1 (sarjana), 13 % berpendidikan DIII (diploma III), 10 % berpendidikan DI (diploma I) dan 9 % berpendidikan SMA/SLTA.

Responden penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan karakteristik jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel 4.1: Karakteristik Responden

NO	KETERANGAN	JUMLAH	PERSENTASE (100 RESPONDEN)
1.	Jenis Kelamin:		
	Laki-laki	70	70%
	Perempuan	30	30%
2.	Tingkat Usia:		
	51-60	1	1%
	41-50	3	3%
	31-40	69	69%
	21-30	27	27%
3.	Tingkat Pendidikan:		
	S2 (pascasarjana)	23	23%
	S1 (sarjana)	45	45%
	DIII (diploma III)	13	13%
	DI (diploma I)	10	10%
	SMA/SLTA	9	9%

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

C. Deskripsi Data Responden Variabel Kemampuan Pegawai

Hasil deskripsi data responden variabel Kemampuan Pegawai (X_1) pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu yang penghitungannya menggunakan program komputer SPSS versi 12.0 dapat digambarkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.2: Distribusi Frekuensi
Variabel Kemampuan Pegawai

Keterangan	Variabel Kemampuan Pegawai
Mean	52,75
Std. Error of Mean	0,889
Median	49,00
Mode	48
Std. Deviaton	8,889
Variance	79,018
Range	27
Minimum	41
Maximum	68

Dari tabel di atas diketahui bahwa variabel Kemampuan Pegawai (X_1) terdapat jumlah kasus 100 orang yang mengisi angket. Diperoleh hasil untuk: rata-rata (*mean*) sebesar 52,75 hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempersepsikan tingkat kemampuannya termasuk dalam tingkat sedang/menengah (skala 0-100); titik tengah (*median*) sebesar 49; nilai yang sering muncul (*mode*) sebesar 48; simpangan baku (*standar deviasi*) sebesar 8,889; tingkat penyebaran data (*variance*) sebesar 79,018; rentangan (*range*) sebesar 27; skor minimum dari data sebesar 41 dan skor maksimum dari data sebesar 68 hal ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap tingkat kemampuannya yang terendah adalah sebesar 41 dan tertinggi adalah sebesar 68. Sedangkan jumlah skor keseluruhan sebesar 5275.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

D. Deskripsi Data Responden Variabel Motivasi Kerja Pegawai

Hasil deskripsi data responden variabel Motivasi Kerja Pegawai (X_2) pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu yang penghitungannya menggunakan program komputer SPSS versi 12.0 dapat digambarkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3: Distribusi Frekuensi
Variabel Motivasi Kerja Pegawai

Keterangan	Variabel Motivasi Kerja Pegawai
Mean	54,11
Std. Error of Mean	0,884
Median	52,00
Mode	68
Std. Deviaton	8,843
Variance	78,200
Range	27
Minimum	41
Maximum	68

Dari tabel di atas diketahui bahwa variabel Motivasi Kerja Pegawai (X_2) terdapat jumlah kasus 100 orang yang mengisi angket. Diperoleh hasil untuk: rata-rata (*mean*) sebesar 54,11 hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempersepsikan tingkat motivasi kerjanya termasuk dalam tingkat sedang/menengah (skala 0-100) ; titik tengah (*median*) sebesar 52; nilai yang sering muncul (*mode*) sebesar 68; simpangan baku (*standar deviasi*) sebesar 8,843; tingkat penyebaran data (*variance*) sebesar 78,200; rentangan (*range*) sebesar 27; skor minimum dari data sebesar 41 dan skor maksimum dari data sebesar 68 hal ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap tingkat motivasi kerjanya yang terendah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

adalah sebesar 41 dan tertinggi adalah sebesar 68. Sedangkan jumlah skor keseluruhan sebesar 5411.

E. Deskripsi Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan

Hasil deskripsi data responden variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu yang penghitungannya menggunakan program komputer SPSS versi 12.0 dapat digambarkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4: Distribusi Frekuensi
Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan

Keterangan	Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan
Mean	54,48
Std. Error of Mean	0,776
Median	55,00
Mode	55
Std. Deviaton	7,656
Variance	58,616
Range	28
Minimum	42
Maximum	70

Dari tabel di atas diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (Y) terdapat jumlah kasus 100 orang yang mengisi angket. Diperoleh hasil untuk: rata-rata (*mean*) sebesar 54,48 hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempersepsikan tingkat kualitas pelayanan perpajakan termasuk dalam tingkat sedang/menengah (skala 0-100); titik tengah (*median*) sebesar 55; nilai yang sering muncul (*mode*) sebesar 55; simpangan baku (*standar deviasi*) sebesar 7,656; tingkat penyebaran data (*variance*) sebesar 58,616;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

rentangan (*range*) sebesar 28; skor minimum dari data sebesar 42 dan skor maksimum dari data sebesar 70 hal ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap tingkat kualitas pelayanan perpajakan yang terendah adalah sebesar 41 dan tertinggi adalah sebesar 68. Sedangkan jumlah skor keseluruhan sebesar 5448.

F. Uji Kualitas Data

a. Pengujian Validitas

Dari hasil penghitungan dengan menggunakan program computer SPSS versi 12.0 diketahui bahwa data penelitian ini adalah valid. Adapun hasil pengujian validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan program SPSS terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.5: Statisttik Validitas

No. Butir	Kemampuan Pegawai (X_1)	Motivasi Kerja Pegawai (X_2)	Kualitas Pelayanan Perpajakan (Y)
Butir 1	0,904	0,896	0,897
Butir 2	0,899	0,891	0,870
Butir 3	0,906	0,900	0,883
Butir 4	0,893	0,885	0,878
Butir 5	0,899	0,891	0,883
Butir 6	0,892	0,882	0,870
Butir 7	0,902	0,895	0,874
Butir 8	0,902	0,893	0,879
Butir 9	0,890	0,880	0,873
Butir 10	0,902	0,894	0,877
Butir 11	0,902	0,897	0,882
Butir 12	0,890	0,883	0,877
Butir 13	0,890	0,881	0,866
Butir 14	0,894	0,886	0,876
Butir 15	0,889	0,879	0,880
Butir 16	0,909	0,900	0,886
Butir 17	0,899	0,892	0,873
Butir 18	0,900	0,893	0,882
Butir 19	0,900	0,893	0,884
Butir 20	0,888	0,879	0,867
Cronbach's α	0,901	0,895	0,884

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian ini reliabel atau tidak dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*. Nilai dari hasil pengujian reliabilitas ini apabila r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel maka dapat dikatakan bahwa data penelitian ini reliabel. Adapun hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dengan menggunakan program SPSS terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.6: Reliabilitas Variabel Kemampuan Pegawai (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	20

Tabel 4.7: Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	20

Tabel 4.8: Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	20

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari ketiga tabel di atas terlihat bahwa hasil pengujian reliabilitas berupa nilai r hitung untuk masing-masing variabel sebesar 0,902 ; 0,895 dan 0,884 sedangkan nilai r tabel pada tingkat signifikan (kesalahan) 5% adalah sebesar 0,164. Dengan demikian karena nilai r hitung untuk masing-masing variabel lebih besar dari nilai r tabel maka dapat dikatakan bahwa data penelitian ini adalah reliabel.

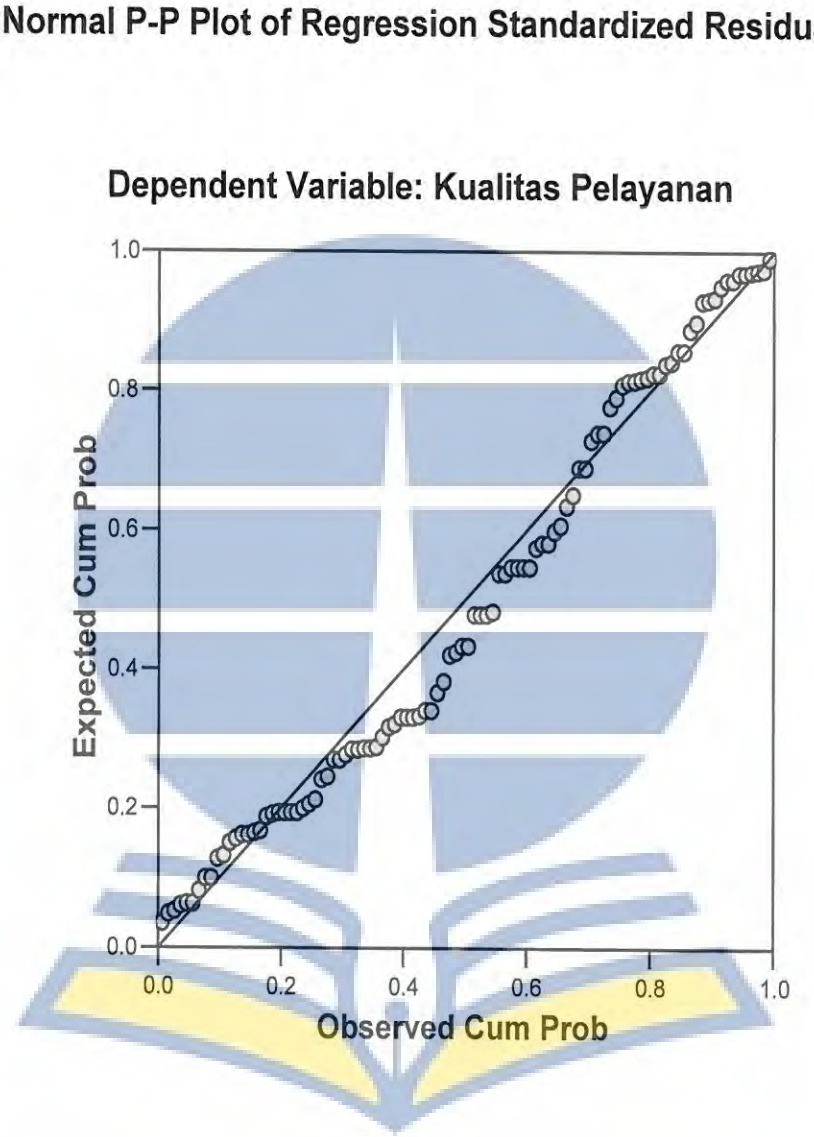
G. Uji Asumsi Data

a. Uji Normalitas Data

Hasil uji normalitas pada penelitian dapat diketahui dengan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS, yaitu dengan menggunakan analisa gambar yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan program software SPSS versi 12.0. Adapun gambar yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Gambar 4.2: Uji Normalitas Data



Dari pola gambar di atas dapat diambil kesimpulan bahwa model yang digunakan menunjukkan indikasi mendekati normal. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Santoso (2001) bahwa jika sebaran data terletak di sekitar garis lurus maka dapat dikatakan bahwa persyaratan normalitas bisa dipenuhi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas. Pada model yang baik tidak boleh terjadi korelasi diantara variabel independen.

Adapun hasil pengujian multikolinieritas dalam penelitian ini dengan mengunakan program komputer SPSS terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.9: Uji Multikolinieritas

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			95% Confidence Interval for		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	45,456	4,839		9,393	,000	35,851	55,061					
	Kemampua	-,235	,120	-,273	-1,964	,052	-,473	,003	,057	-,196	-,189	,478	2,092
	Motivasi Ke	,396	,120	,457	3,289	,001	,157	,635	,260	,317	,316	,478	2,092

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari tabel di atas terlihat bahwa semua variabel bebas yaitu variabel kemampuan dan variabel motivasi kerja memiliki angka VIF kurang dari 5 dengan nilai toleransi di atas 0,4. Ini berarti semua variabel bebas tersebut tidak memiliki persoalan multikolinieritas.

c. Uji Autokorelasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah terjadi autokorelasi atau tidak dan uji ini digunakan untuk menunjukkan ada tidaknya gejala korelasi serial yaitu suatu kondisi yang terdapat ketika residu tidak independen satu sama lain.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pendeteksian masalah autokorelasi ini menggunakan program komputer SPSS, dimana hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.10: Uji Autokorelasi

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	,321[a]	,103	,085	7,324	,103	5,589	2	97	,005	2,173

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kemampuan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk pendeteksian masalah autokorelasi menggunakan nilai Durbin-Watson (DW), dimana nilai DW hitung sebesar 2,173 sedangkan DW tabel pada K = 3 dan pada signifikan sebesar 0,05 diperoleh nilai dl = 1,689 dan du = 1,749. Dengan demikian karena DW hitung lebih besar dari DW tabel maka dinyatakan tidak terdapat masalah autokorelasi.

H. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Pengaruh simultan

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Hipotesis pengaruh simultan sebagai berikut:

Ho : $\beta 1, \beta 2 = 0$ (tidak terdapat pengaruh simultan yang signifikan kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan)

H1 : $\beta 1, \beta 2 \neq 0$ (terdapat pengaruh simultan yang signifikan kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Adapun hasil pengolahan data dengan menggunakan program komputer SPSS dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.11

Uji Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	599,595	2	299,797	5,589	,005[a]
	Residual	5203,365	97	53,643		
	Total	5802,960	99			

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kemampuan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari tabel tersebut di atas diperoleh F hitung sebesar 5,589. Dan dari F tabel dengan df1 = 2 dan df2 = 97 dan = 0,05 diketahui F tabel = 2,30. Karena F hitung (5,589) > F tabel (2,30) maka tolak Ho dengan kata lain terima H1. Artinya terdapat pengaruh simultan yang signifikan kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

Sedangkan untuk mengetahui kontribusi variabel kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan dapat diketahui dari hasil pengolahan data menggunakan program komputer SPSS, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.12: Uji Kontribusi Antar Variabel

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	,321[a]	,103	,085	7,324	,103	5,589	2	97	,005	2,173

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kemampuan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa R square adalah 0,103 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi 0,321). R square dapat disebut koefisien diterminasi yang dalam hal ini berarti 10,3 % kontribusi variabel kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan, sedangkan sisanya 89,7 % dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. R square berkisar pada angka 0 sampai 1, dengan catatan semakin kecil angka R square, semakin lemah pula hubungan kedua atau lebih variabel tersebut. Jadi, kemampuan dan motivasi kerja pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpajakan meskipun kontribusinya hanya sebesar 10,3 %.

Sedangkan berdasarkan tabel di atas juga diketahui bahwa besarnya pengaruh antara variabel kemampuan pegawai (X_1) dan motivasi kerja pegawai (X_2) terhadap kualitas pelayanan perpajakan (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,321. Hal ini menunjukkan pengaruh yang sedang di antara kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Uji Pengaruh Parsial

a. Pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan

Hipotesis yang akan diuji sebagai berikut:

Ho : $\beta 1 = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan)

H1 : $\beta 1 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan)

Adapun hasil pengolahan data dengan menggunakan program komputer SPSS dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.13

Uji Pengaruh Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			95% Confidence Interval for		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	45,456	4,839		9,393	,000	35,851	55,061					
	Kemampua	-,235	,120	-,273	-1,964	,052	-,473	,003	,057	-,196	-,189	,478	2,092
	Motivasi Ke	,396	,120	,457	3,289	,001	,157	,635	,260	,317	,316	,478	2,092

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari tabel di atas diperoleh t hitung sebesar 1,964. Dari t tabel dengan df = 97 dan = 0,05 diperoleh t tabel = 1,658. Karena t hitung (1,964) > dari t tabel (1,658) maka Ho ditolak, dengan kata lain H1 diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas kemampuan pegawai terhadap variabel terikat kualitas pelayanan perpajakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sedangkan berdasarkan tabel di atas juga diketahui bahwa besarnya pengaruh antara variabel kemampuan pegawai (X_1) terhadap kualitas pelayanan perpajakan (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,057. Hal ini menunjukkan pengaruh yang rendah di antara kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

b. Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan

Hipotesis yang akan diuji sebagai berikut:

Ho : $\beta 2 = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan)

H1 : $\beta 2 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan)

Adapun hasil pengolahan data dengan menggunakan program komputer SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14

Uji Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	45,456	4,839		9,393	,000	35,851	55,061					
	Kemampua	-,235	,120	-,273	-1,964	,052	-,473	,003	,057	-,196	-,189	,478	2,092
	Motivasi Ke	,396	,120	,457	3,289	,001	,157	,635	,260	,317	,316	,478	2,092

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari tabel di atas diperoleh t hitung sebesar 3,289. Dari t tabel dengan df = 97 dan = 0,05 diperoleh t tabel = 1,658. Karena t hitung (3,289) > dari t tabel (1,658) maka Ho ditolak, dengan kata lain H1 diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas motivasi kerja pegawai terhadap variabel terikat kualitas pelayanan perpajakan.

Sedangkan berdasarkan tabel di atas juga diketahui bahwa besarnya pengaruh antara variabel motivasi kerja pegawai (X_2) terhadap kualitas pelayanan perpajakan (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,260. Hal ini menunjukkan pengaruh yang rendah di antara motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diolah dengan menggunakan program komputer SPSS diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

$Y = 45,456 - 0,273\ X_1 + 0,457\ X_2$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diartikan bahwa:

a. Pada saat nilai $X_1, X_2 = 0$ maka besarnya nilai $Y = 45,456$
b. Koefisien regresi X_1 sebesar - 0,273, menyatakan bahwa setiap kenaikan 1% variabel tingkat kemampuan pegawai akan menurunkan variabel kualitas pelayanan perpajakan sebesar 27,3 % dengan asumsi nilai koefisien variabel yang lain tetap.
c. Koefisien regresi X_2 sebesar + 0,457, menyatakan bahwa setiap kenaikan 1% variabel motivasi kerja pegawai akan menaikkan variabel kualitas pelayanan perpajakan sebesar 45,7 % dengan asumsi nilai koefisien variabel yang lain tetap.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan nilai koefisien dalam persamaan regresi di atas dapat dinyatakan bahwa variabel bebas yang paling dominan dalam mempengaruhi variabel terikat adalah motivasi kerja pegawai. Hal ini dikarenakan pengaruh rasio motivasi kerja pegawai terhadap rasio kualitas pelayanan perpajakan dibanding variabel bebas yang lain yaitu sebesar 45,7 %.

I. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian yang diuraikan sebelumnya terbukti bahwa kemampuan dan motivasi kerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan. Uraian selengkapnya adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan dan motivasi kerja pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan

Sebelum masuk pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu di tes kemampuannya untuk menghasilkan pegawai yang dapat bekerja dengan baik sesuai dengan bidangnya masing-masing. Karena kemampuan kerja berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang terhadap pekerjaan yang akan dilaksanakan. Kondisi ini walaupun sifatnya sangat subyektif karena menyangkut motivasi individu atau perasaan seseorang, artinya seseorang bisa merasakan sesuatu hal yang menguntungkan atau tidak memberikan kepuasan sesuai dengan keadaan emosi seseorang yang mempersepsi kondisi kerja yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu.

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah faktor kemampuan *(ability)* dan faktor motivasi *(motivation)*, hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis, (1964:484) yang merumuskan bahwa :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. *Human Performance* = *Ability* + *Motivation*

b. *Motivation* = *Attitude* + *Situation*

c. *Ability* = *Knowledge* + *Skill*

Secara psikologis, kemampuan *(ability)* pegawai terdiri dari kamampuan potensi *(IQ)* dan kemampuan reality *(knowledge + skill)*. Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata (*IQ*: 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannnya *(the right man in the right place, the right man on the right job)*.

Teori dasar yang digunakan sebagai landasan untuk mengkaji analisis kinerja pegawai dalam hubungannnya dengan pelayanan perpajakan adalah teori tentang kinerja pegawai *(Performance)* yang diformulasikan oleh Keith Davis di atas, yaitu: *Human Performance* = *Ability* + *Motivation*.

Formulasi tersebut di atas, telah diuji dan diklarifikasikan oleh beberapa ahli lainnya seperti T.R. Mitchell (1978.327), Jay Calbraith, dan L.L. Cummings, sebagaimana dikutip oleh Wyne K. Hoy dan, Cecil G. Miskel (1978) serta Suharto (2000:36) dalam studi secara umum mendukung hipotesis adanya hubungan *(relationship)* antara motivasi dan kemampuan. Kemudian walaupun tidak menyebut secara langsung, namun R. Bruce Mc. Afee dan Willian Proffenberger, (1982) dalam bukunya : *Productivity Strategies*, mendukung formula tentang motivasi dan kemampuan sebagai unsur dari kinerja. Lengkapnya dinyatakan sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

"Over the years, theorists have observed that employee productivity, regardless of whether it is defined in terms of efficiency of effectiveness, is a function of both the employee's ability and motivation to perform. Mathematically, ability times motivation equals job performance. Ability refer to the employee's prior training, experience, and education, where as motivation is typically thought of as an employee's desire to perform a job well."

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa, kemampuan dan motivasi pegawai adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya atau tugasnya, juga tanpa terkecuali dengan kinerja pegawai.

Kemampuan merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai untuk dapat memberikan pelayanan yang baik.

Keterampilan dan kemampuan adalah dua hal yang saling berhubungan dimana kemampuan seorang pegawai dapat dilihat dari keterampilan yang diwujudkan melalui tindakannya (melayani Wajib Pajak). Kemampuan yang didasari oleh kreativitas dan keterampilan adalah proses mental yang diarahkan untuk mencapai keberhasilan dalam melayani perpajakan Wajib Pajak.

Pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab harus dilandasi oleh kesadaran pada dirinya baik dalam diri maupun di luar untuk mewujudkan pelayanan perpajakan bagi Wajib Pajak. Oleh karena itu, perlu diperhatikan kebutuhan fisik dan rohaninya. Jika motivasi kerja ini diberikan dengan baik oleh pimpinan, maka akan menimbulkan gairah kerja dan semangat kerja pegawai berupa produktivitas kerja yang tinggi dan pada gilirannya akan berpengaruh pula terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Artinya pegawai yang mempunyai motivasi tinggi cenderung memiliki prestasi kerja tinggi sehingga akan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak atau masyarakat pada umumnya.

Jadi, kemampuan dan motivasi kerja pegawai secara simultan berpengaruh pada kualitas pelayanan perpajakan.

2. Kemampuan Pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan

Pembahasan mengenai kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu, secara psikologis dapat dikemukakan bahwa kemampuan (*Ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari sebagai mana tugas pokok dan fungsi yang diberikan oleh pimpinan, maka dia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang lebih sesuai dengan keahliannya (*the righ man in the righ place,the righ man on the righ job*).

Teori ini jelas sebagai landasan untuk mengkaji analisis kinerja pegawai dalam hubungannya dengan pelayanan perpajakan adalah teori tentang kinerja pegawai (*Performance*) yang diformulasikan oleh Keith Davis di atas, yaitu: *Human Performance = Ability + Motivation.*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Formulasi di atas, telah diuji dan diklarifikasikan oleh beberapa ahli lainnya seperti T.R. Mitchell (1978:327), Jay Calbraith, dan L.L. Cummings sebagaimana dikutip oleh Wayne K. Hoy dan Cecil G. Miskel (1978) serta Suharto (2000:36) dan secara umum mendukung hipotesis adanya hubungan (*relationship*) antara kemampuan dan motivasi. R. Bruce Mc. Afee dan William Proffenberger, (1982) dalam bukunya: *Productivity Strategies*, mendukung formula tentang kemampuan dan motivasi pegawai sebagai unsur dari kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu diperoleh kesimpulan bahwa cukup baiknya kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dan penerapannya pada pelayanan perpajakan akan lebih mewujudkan kinerja pegawai yang optimal sehingga akan mempengaruhi efektifitas kerja maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang mendapatkan pelayanan perpajakan sesuai yang diharapkan.

3. Motivasi Kerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan

Ditemukan kuatnya pengaruh motivasi kerja pegawai dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Stoner (1978:440) tentang motivasi adalah signifikan dengan hasil penelitian ini, terbukti bahwa, "*motivation is the factors that cause, channel, and sustain, and sustain an individual's behavior*". Dapat diartikan bahwa motivasi ini mengandung pengertian sebagai faktor-faktor penyebab yang berhubungan dengan sesuatu dalam perilaku seseorang baik fisik maupun rohani. Demikian juga apa yang dikemukakan oleh Maslow (1970:35) bahwa pengertian sesuatu dalam konsep di atas, dapat merupakan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

"...dorongan berbagai kebutuhan hidup manusia dari mulai fisik, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri".

Berdasarkan temuan penelitian ini bahwa motivasi merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motivasi pegawai tersebut. Padahal motivasi dapat pula dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dari dalam diri (*drive arousal*). Hal ini lebih jelas dikemukan oleh Robert A. Baron (1980:295) dan Emest J. McCormick (1985:268) dalam hubungan dengan lingkungan kerja mengemukakan bahwa *"Work motivation is defined as conditions which influence the arousal, direction, and maintenance of behaviors relevant in work settings"*. Artinya motivasi kerja seharusnya sebagai kondisi yang berpengaruh dan membangkitkan, mengarahkan dan memelihara prilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Teori motivasi dalam kaitannya dengan pelayanan masyarakat yang dikemukakan para ahli tersebut, pada intinya membagi kebutuhan manusia menjadi dua yaitu kebutuhan fisik dan non fisik, jika teori ini dihayati, dipahami dan dilaksanakan oleh seorang pimpinan terhadap pegawainya, maka diharapkan gairah dan semangat kerja pegawai akan meningkat yang pada gilirannya nanti akan mempengaruhi sikap dan perilaku yang lebih mantap terutama dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Dalam lingkungan organisasi khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu yang terdiri atas berbagai manusia dengan segala kebutuhannya, maka yang harus menjadi perhatian pimpinan pertama kali adalah memenuhi kebutuhan yang bersifat fisik, karena pada umumnya motivasi orang bekerja agar ia dapat memenuhi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kebutuhan fisik hidupnya secara wajar, demikian juga aktivitas pegawai dipengaruhi oleh daya dorong (motif) yang berasal dari dalam diri untuk melakukan dan menghasilkan sesuatu, baik yang bersifat positif konstruktif maupun yang bersifat negatif destruktif. Dalam pekerjaan melayani Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu hal ini akan mengakibatkan dampak yang luas dimana pegawai akan melakukan tindakan yang tidak diinginkan demi kepentingan pribadinya. Memang pemenuhan kebutuhan fisik belum menjamin adanya sikap dan kinerja yang baik, hanya diharapkan pegawai akan melaksanakan tugas atau pekerjaannya dengan baik dan benar mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan. Pemenuhan kebutuhan yang kedua adalah kebutuhan non fisik seperti kebutuhan akan rasa aman, penghargaan, pujian, karier yang jelas dan sebagainya yang akan menunjang ketenangan seorang pegawai dalam bekerja. Jika kebutuhan non fisik tidak terpenuhi, maka ada kecenderungan timbulnya perbuatan negatif baik yang dilakukan secara sadar maupun tidak sadar, yang akan merugikan semua pihak, bahkan akan menghambat tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, menjaga dan memelihara keseimbangan kebutuhan manusia baik fisik dan non fisik harus senantiasa diupayakan sungguh-sungguh oleh pimpinan (direktur) agar tujuan organisasi Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu selaras pula dengan tujuan masing-masing individu di organisasi tersebut.

Dari hasil penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu diperoleh bahwa baiknya pelaksanaan dan penerapan motivasi oleh pimpinan terhadap pegawai mengakibatkan baiknya motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak yang ditunjukan oleh baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari pembahasan di atas, maka dapat diketahui bahwa hasil penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Tommy Joesoef (2001) tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dustira Cimahi, dalam penelitian ini ditemukan bahwa besarnya pengaruh kemampuan pegawai dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah 0,365 atau sumbangan nyata sebesar 13,32 % dan pengaruh tersebut positif artinya semakin baik penerapan kemampuan pegawai dan motivasi kerja pegawai, maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

A. Kesimpulan

1. Variabel kemampuan dan motivasi kerja pegawai secara bersama-sama atau serempak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan. Ini berarti bahwa hipotesis dari penelitian ini dapat diterima. Hasil penelitian ditemukan bahwa besarnya pengaruh secara simultan atau serempak antara kemampuan pegawai (X_1) dan motivasi kerja pegawai (X_2) terhadap kualitas pelayanan perpajakan (Y) sebesar 0,321 tergolong sedang. Sedangkan kontribusi secara bersama-sama (simultan) variabel X_1 dan X_2 terhadap (Y) = R^2 x 100% atau $0{,}321^2$ x 100% = 10,3% dan sisanya 89,7% ditentukan oleh variabel-variabel lainnya.
2. Besarnya pengaruh variabel kemampuan pegawai (X_1) terhadap kualitas pelayanan perpajakan (Y) adalah 0,057. Informasi ini memberikan keterangan bahwa meskipun rendah tapi variabel kemampuan pegawai memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

   Hasil penelitian ini menginformasikan juga bahwa kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dan penerapannya pada pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak dalam tingkat atau kategori cukup baik dan akan lebih mewujudkan kinerja yang optimal,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sehingga diharapkan akan mempengaruhi efektivitas kerja maupun kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan pelayanan yang ramah dan sopan.

3. Besarnya pengaruh variabel motivasi kerja pegawai (X_2) terhadap kualitas pelayanan perpajakan (Y) adalah 0,260. Informasi ini memberikan keterangan bahwa meskipun rendah tapi variabel motivasi kerja pegawai memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

   Temuan penelitian ini menerangkan bahwa pemberian dan penerapan motivasi kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai selama ini menunjukkan tingkat yang cukup baik meskipun perlu ditingkatkan terus dan juga mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik pula. Pemberian motivasi baik dari pimpinan maupun dari dalam diri pegawai sendiri diharapkan akan mempengaruhi produktivitas kerja yang optimal dan mampu memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan baik dan memuaskan.

B. Saran-saran

Dari kesimpulan di atas, untuk mengantisipasi hal-hal tersebut dan untuk mencapai maksud dan tujuan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan kepada para Wajib Pajak, maka disarankan sebagai berikut:

1. Pimpinan senantiasa meningkatkan kemampuan pegawainya dengan cara memberikan kesempatan untuk mengikuti: penataran, kursus-kursus, seminar-seminar perpajakan, atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi baik formal maupun informal, sehingga pegawai dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Pimpinan hendaknya memilih dan menempatkan pegawai yang relevan dengan keahliannya dan profesional dalam bidangnya untuk ditempatkan pada posisi yang tepat serta yang sangat dibutuhkan bagi kemudahan, kecepatan dan ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan.
3. Motivasi kerja aparat perlu ditingkatkan dengan memperhatikan berbagai aspek, yaitu aspek intrinsik berupa merespon perilaku pegawai, membina komunikasi yang baik antar sesama staf, maupun antara sesama staf itu sendiri, dan aspek ekstrinsik berupa memperhatikan dari segi finansial, menghargai hasil kerja mereka dengan memberikan penghargaan, fasilitas yang mendukung proses kerja di bidang layanan umum serta diperhatikan kebutuhan mereka baik dari segi keamanan, kenyamanan sehingga semuanya itu dapat menjadi dorongan bagi pegawai dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.
4. Untuk menjaga agar kualitas pelayanan perpajakan dapat dilakukan dengan baik, sedangkan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi kerja pegawai maka pimpinan harus selalu memantau kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu secara berkesinambungan.
5. Bagi peneliti yang ingin mengadakan penelitian tentang pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan hendaknya menambah faktor lain atau mengganti obyek yang berbeda atau waktu yang berbeda dengan penelitian ini. Sehingga bisa menambah dan memperdalam wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Faried. (1997). **Metodologi Penelitian Sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan**. Raja Garindo Persada. Jakarta

Ali, Moh. (1997). **Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi**. Tarsito. Bandung

Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi. Tarsito. Bandung

Arikunto, Suharsimi (1998). **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Cetakan Ke-8, Rineka Cipta. Yogyakarta

_____(1996), **Manajemen Penelitian**, Cetakan Ke-4. Rineka Cipta. Yogyakarta

_____(1996), **Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan**, Cetakan Ke-12. Bumi Aksara. Jakarta

Bennis, Warren and Michael Mische. (1996). **Organisasi Abad 21. Reinventing Melalui Reengineering**. Penerjemah:Rachmayanti, Irma Andriani. LPPM. Jakarta

Bloom. Benjamin.S. et.al (1981). **Evaluation to Improve Learning**, Mc Graw – Hill Book Company.

Bob Davis et.al. (1994). **Physical Education and The Study of Sport.** (Second Edition) Mosby : Times Mirror International Publisher Limited

Direktorat Jenderal Pajak (2000). **Visi Misi dan Strategi.** KPDJP. Jakarta

Direktorat Jenderal Pajak (2004). **Buku Panduan Hak dan Kewajiban Wajib Pajak.** KPDJP. Jakarta

Ernest J. McCormick (1985). **Industrial Psycology**. Prentice-Hall, Inc. New York

F. Gerson, Richard (1993). **Measuring Customer Satisfaction**. Crisp Publication, Inc

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Fitzsimmons, Jemes A. and Mona J. Fitzsimmons (1994), **Service Management for Competitive Advantage**. Mc Grow-Hill International Edition. New York

Gaspersz, Vincent.(1997). **Manajemen Kualitas. Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total**. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Hendrik Isu (1996). **Unsur Kreativitas dalam Supervisi Pengajaran dan Pengembangan Situasi Belajar Mengajar**, Tesis, FSP IKIP Bandung

Hoy, W.K. and Miskel, C. (1978). **Educational Administration: Theory Research and Practice**. Randoom House. New York

Kasim, Azhar, (1993). **Efektivitas Organisasi**. Universitas Indonesia. Jakarta

Lovelock, Christoper H. (1992). **Managing Service: Marketing. Operations and Human Resources**. Prentice Hall. Englewood Cliffs. New Jersey

L. Gibson, Jemes, (1994). **Organisasi dan Managemen**. Erlangga. Jakarta

Mali, Paul (1978). **Improving Total Productivity**, New York: MBO Strategies for Business Government. And Not for Profit Organizations. John Wiley and Sons

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu (2000). **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.** Rosdakarya. Bandung

Mangunhardjana A.M. (1986). **Mengembangkan Kreativitas**, terjemahan dari David Cambell Kanisius. Yogyakarta

Maslow, A.H. (1970**). Motivation and Personality**. Harper and Row. New York

Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. (1989). **Metode Penelitian Survai**. LP3S. Jakarta

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Mc. Afee, R.B and Poffenberger, W (1982). **Productivity Strategis Enchan – cing Employee Job Performance**, Englewood. Cliffs NJ07632 Prentice-Hall

Mitchell, T.R. (1978) **People in Organization, Under Standing Their Behaviours**. Mc Grow-Hill. New York

Morgan, Michael (1996), (Creating **Strategi Inovasi Sumber Daya Manusia (Workfocer Innovation).** Elex Media Computindo. Jakarta

Nazir, Moh. (1988). **Metode Penelitian**. Ghalia Indonesia. Jakarta

Nisjar, Karhl (1997). Konsepsi tentang Pemberdayaan Aparatur di Daerah. Makalah pada Lokakarya Visi dan Misi Metropolitan 2000. Bandung

Piers, E.V. "Creativity". Dalam J.F. Adams (Ed.) (1976), **Understanding Adolescence: Current Developments in Adolescence Psychology**. Allyn & Bacon. Boston

Riduwan (2002). **Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian**. Cetakan ke-3. Alfabeta. Bandung

_____(2003). **Dasar-Dasar Statistika**.Cetakan ke- 4. Alfabeta. Bandung

_____(2004 0. **Metode dan Teknik Menyusun Tesis.** Alfabeta. Bandung

Robert A. Baron et.al., (1980). Psychology: **Understanding of Behaviour**. Holt, Rinehart and Winstone. New York

Robbins, Stephen P. (1994). **Teori Organisasi. Struktur Desain dan Aplikasi**. Alih Bahasa : Udaya Yusuf Edisi 3: Arcan. Jakarta

R. Terry, George (1991). **Prinsip-prinsip Manajemen**. Bumi Aksara. Jakarta

Sahlan, Sulaeman (1988). **Multi Dimensi Sumber Kreativitas Manusia**. Sinar Baru. Bandung

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Semiawan, Conny (1984). **Memupuk Bakat dan Kreativitas Siswa Sekolah Menengah**. Gramedia. Jakarta

Sedarmayanti. (2001). **Sumber-Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**. Ilham Jaya. Bandung

_____(2000). **Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan**. Masdar Maju. Bandung

Stoner. J.A.F. (1978). **Management**. Prentice-Hall International. London

Suharto, Nugraha (2000). **Pelaksanaan Penilaian Jabatan Fungsional Guru dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Kinerja Guru Sekolah Dasar**. Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung

Sujana, Endang (2000). **Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kreativitas Guru dalam Proses Belajar Mengajar**. Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung

Sugiyono. (2002). **Metode Penelitian Administrasi**. Alfabetha. Bandung

_____(2002). **Metodologi Penelitian Administrasi**. Alfabeta. Bandung

Supriadi, Dedi (1996). **Kreativitas Kebudayaan dan Perkembangan Iptek**. Alfabeta. Bandung

Surakhmad. Winarno (1985). **Pengantar Penelitian Ilmiah**. Tarsito. Bandung

Sutermeister, R.A. (1976). **People and Productivity (Third ed)** Mc. Grow-Hill Book Company. New York

Universitas Indonesia (2002). **Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi**. Jakarta

Usman, Moh. Uzer (1992). **Menjadi Guru Profesional**. Remaja Rosdakarya. Bandung

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Zethaml, Valerie a. Parasuraman A. dan Leonard L. Berry (1990). **Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations**. The Free Press. New York.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

Lampiran 1

PENGANTAR

Perihal : Permohonan Pengisian Angket
Lampiran : Satu berkas
Kepada Yth : Para Pegawai KPP PMA Satu

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tesis yang berjudul "Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu", maka Saya mohon dengan hormat kepada Saudara untuk menjawab beberapa pernyataan angket yang telah disediakan. Jawaban Saudara diharapkan objektif artinya diisi apa adanya.

Oleh karena itu, Saudara tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan oleh Saudara adalah benar dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan dan dilihat Saudara, serta data dan identitas Saudara akan dijamin kerahasiannya.

Demikian pengantar ini dibuat, atas perhatian, bantuan dan kerjasamanya Saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, Oktober 2006
Hormat Saya,

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Saudara untuk menjawab seluruh pernyataan yang disediakan
2. Berilah tanda silang (X) pada kolom Saudara pilih sesuai keadaan sebenarnya.
3. Ada lima alternatif jawaban, untuk menjawab variabel kemampuan dan motivasi kerja, yaitu:
   5. Selalu atau Sangat Tinggi
   4. Sering atau Tinggi
   3. Kadang-kadang atau Cukup Tinggi
   2. Jarang atau Rendah
   1. Tidak Pernah atau Rendah Sekali
8. Ada lima alternatif jawaban untuk menjawab variabel kualitas pelayanan perpajakan, yaitu:
   5. Sangat Setuju
   4. Setuju
   3. Cukup Setuju
   2. Kurang Setuju
   1. Tidak Setuju
4. Karakteristik responden:

   a. Umur : .....Tahun
   b. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan *)
   c. Lama bekerja : ..... Tahun

*) Coret yang tidak perlu

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

ANGKET KUESIONER

A. Variabel Kemampuan Pegawai

NO	PERNYATAAN VARIABEL KEMAMPUAN (X_1)	1	2	3	4	5
	A. PENGETAHUAN					
1	Saya mampu untuk mengatasi masalah perpajakan Wajib Pajak di KPP PMA Satu dengan baik.					
2	Saya mampu berpikir untuk menyelesaikan tugas berbagai macam pekerjaan.					
3	Saya mampu bekerja dengan luwes					
4	Saya bisa menjalankan tugas dan menguasai pekerjaan.					
5	Lingkungan kerja (teman-teman) Saya bekerja mendorong untuk mengetahui hal (pekerjaan) yang baru.					
6	Saya bekerja keras untuk melakukan tugas yang diberikan pada atasan.					
7	Dalam melayani Wajib Pajak di KPP PMA Satu, Saya mengerjakan dengan tulus ikhlas					
8	Saya mampu berkomunikasi dengan baik pada waktu melaksanakan tugas.					
9	Wakut bekerja, Saya berkeinginan membantu pekerjaan yang belum diselesaikan .					
10	Saya bersikap terbuka, apabila mendapat teguran yang tidak berkenan oleh atasan					
11	Jika mendapat informasi dari rekan, Saya menerima dengan senang					
12	Jika mendapat beban pekerjaan dari atasan, Saya menerima dengan apa adanya.					

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

NO	PERNYATAAN VARIABEL KEMAMPUAN (X_1)	1	2	3	4	5
	B. KETERAMPILAN					
13	Saya perlu dibekali pengetahuan dan keterampilan agar menjalankan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.					
14	Atasan memberikan dukungan kepada Saya tentang cara bekerja yang baik.					
15	Atasan memberikan pengarahan dan menuntun proses berpikir kepada Saya					
16	Atasan memberikan petunjuk teknis terhadap masalah-masalah di KPP PMA Satu.					
17	Saya meningkatkan perhatian terhadap konsentrasi pekerjaan					
18	Saya memperhatikan masalah tugas dan tanggung jawab					
19	Saya diberikan kesempatan untuk mengembangkan bakat dan prakarsa.					
20	Saya diberikan keterampilan tentang tingkah laku yang positif.					

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

B. Variabel Motivasi Kerja Pegawai

NO	PERNYATAAN VARIABEL MOTIVASI KERJA (X_2)	1	2	3	4	5
	A. MOTIF					
1	Saya bekerja semata-mata hanya mencari upah (uang) yang adil dan layak.					
2	Saya diberikan kesempatan untuk maju dalam segala hal oleh atasan.					
3	Saya diakui sebagai karyawan yang layak dihormati dan dihargai.					
4	Saya merasa aman dalam melakukan pekerjaan di KPP PMA Satu.					
5	Tempat atau ruangan kerja Saya dalam keadaan baik.					
6	Saya bekerja diterima oleh kelompok atau teman-teman.					
7	Saya bekerja diperlakukan wajar (apa adanya) oleh atasan.					
8	Pekerjaan Saya dihargai karena prestasi kerja yang baik					
	B. HARAPAN					
9	Saya bekerja dalam kondisi kerja yang baik dan menyenangkan.					
10	Saya bekerja keras karena ikut terlibat dalam melaksanakan tanggung jawab.					
11	Dalam melakukan pekerjaan Saya usahakan untuk bertindak disiplin.					
12	Saya diperhatikan dan diberi perhargaan oleh Atasan apabila berprestasi.					
13	Loyalitas Atasan terhadap karyawan menyenangkan dan baik.					
14	Atasan memberikan nasihat dan simpatik atas persoalan pribadi.					
15	Saya merasa aman atas jaminan pekerjaan Saya untuk hari tua.					

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

	C. INTENSIF					
16	Saya melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mendapatkan imbalan yang pantas dan wajar.					
17	Saya merasa puas dengan gaji sekarang.					
18	Saya senang dengan Asuransi Kesehatan yang diberikan oleh KPP PMA Satu.					
19	Saya merasa diperhatikan atas keluhan terhadap masalah pribadi.					
20	Saya dipromosikan oleh Atasan untuk menjabat atau kenaikan pangkat, jika Saya bekerja dengan rajin.					

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan

NO	PERNYATAAN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN (Y)	1	2	3	4	5
	A. TANGIBLES (BERWUJUD)					
1	Kondisi peralatan di KPP PMA Satu menunjang pelayanan perpajakan.					
2	Perlengkapan perkantoran KPP PMA Satu memadai untuk menunjang pelayanan.					
	B. RELIABILITY (KEHANDALAN)					
3	Waktu melayani Wajib Pajak, Saya senantiasa memperhatikan kecepatan proses layanan dengan baik					
4	Saya memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak.					
	C. RESPONSIVENESS (KERESPONSIPAN)					
5	Saya sadar akan tugas dan tanggap terhadap masalah dan keluhan dari Wajib Pajak					
6	Saya menguasai tugas untuk memberikan bantuan kepada Wajib Pajak					
	D. COMPETENCE (PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN					
7	Saya memberikan pelayanan sesuai prosedur					
8	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan cepat.					
	E. COURTESY (PERILAKU)					
9	Saya bertindak ramah, sopan dan bersahabat kepada Wajib Pajak.					
10	Saya tanggap terhadap keinginan Wajib Pajak					
	F. CREDIBILITY (KEJUJURAN)					
11	Saya memegang sikap jujur dan memberikan keterangan yang jelas.					
12	Saya dapat dipercaya dalam menjalankan tugas.					
	G. SECURITY (KEAMANAN)					
13	Saya menjamin keamanan dan ketenangan Wajib Pajak.					

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14	Saya dapat memberikan jaminan tuntutan hukum bila terjadi kesalahan prosedur.					
	H. ACCESS (KEMUDAHAN HUBUNGAN)					
15	Saya memberikan dan menghubungkan pengaduan Wajib Pajak yang mengalami kesulitan.					
16	Saya mampu mengadakan pendekatan dengan semua Wajib Pajak.					
	I. COMMUNICATIONS (KOMUNIKASI)					
17	Saya mampu berkomunikasi langsung dengan Wajib Pajak.					
18	Saya dengan senang hati menerima hal atau informasi baru.					
	J. UNDERSTANDING THE CUSTOMER					
19	Saya mampu mengatasi masalah yang dibutuhkan Wajib Pajak					
20	Saya memberikan pelayanan yang sesuai selera Wajib Pajak.					

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 2

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi Kerja, Kemampuan[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

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	,321[a]	,103	,085	7,324	,103	5,589	2	97	,005	2,173

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kemampuan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	599,595	2	299,797	5,589	,005[a]
	Residual	5203,365	97	53,643		
	Total	5802,960	99			

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kemampuan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients[a]

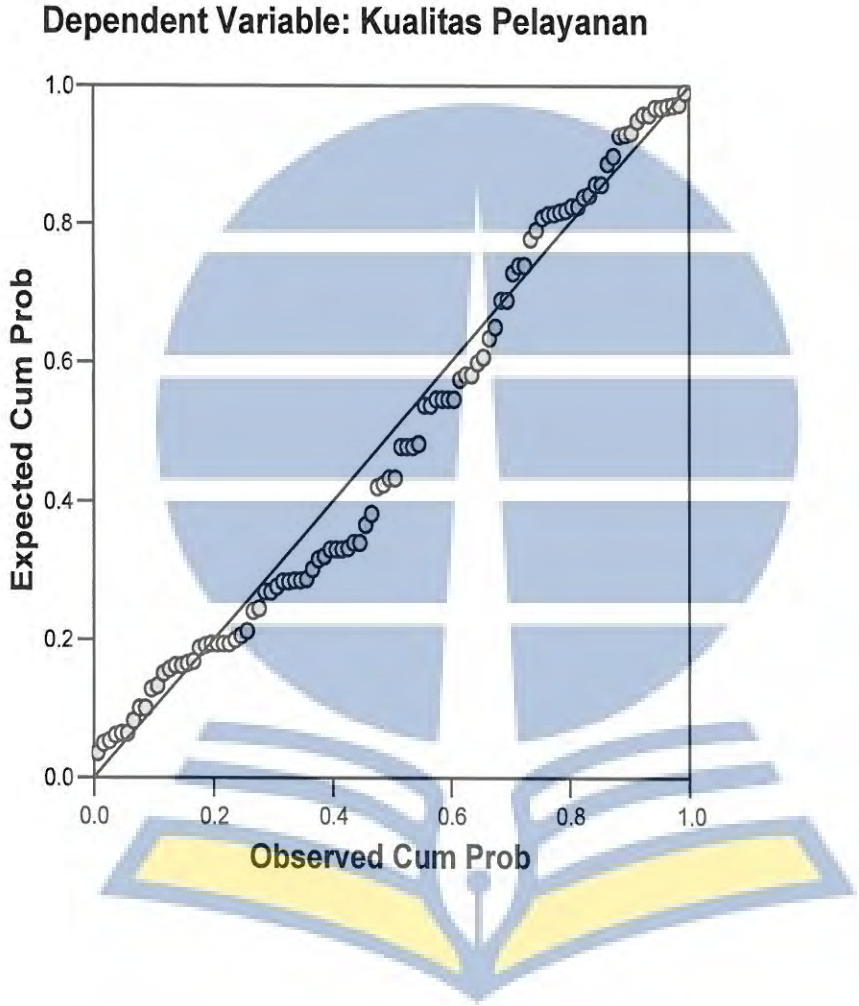
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	45,456	4,839		9,393	,000	35,851	55,061					
	Kemampuan	-,235	,120	-,273	-1,964	,052	-,473	,003	,057	-,196	-,189	,478	2,092
	Motivasi Kerja	,396	,120	,457	3,289	,001	,157	,635	,260	,317	,316	,478	2,092

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

PERPUSTAKAAN

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

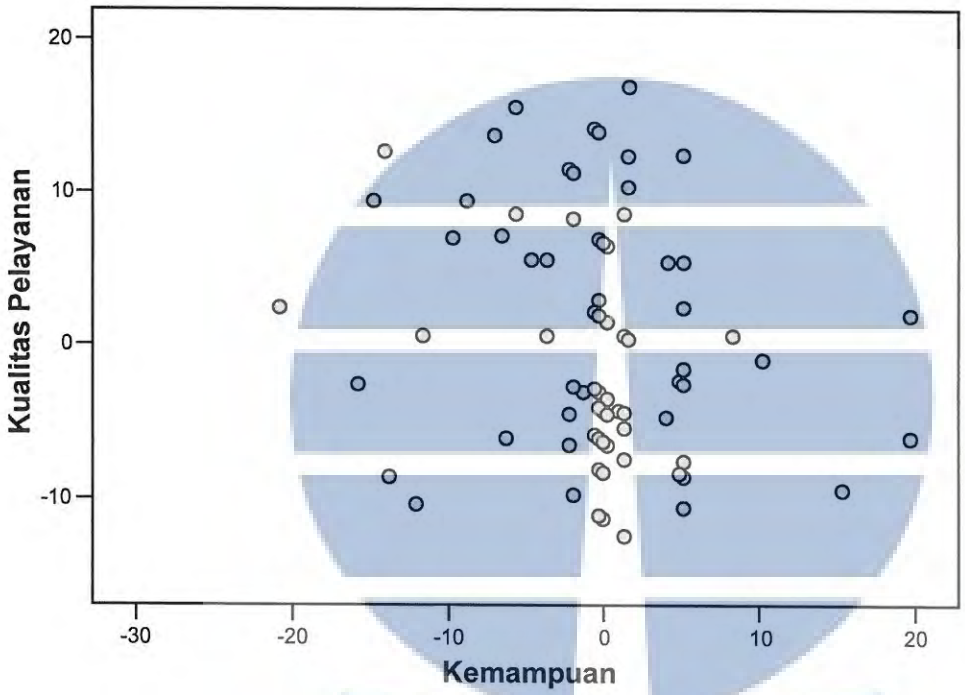


Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 4

Partial Regression Plot

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

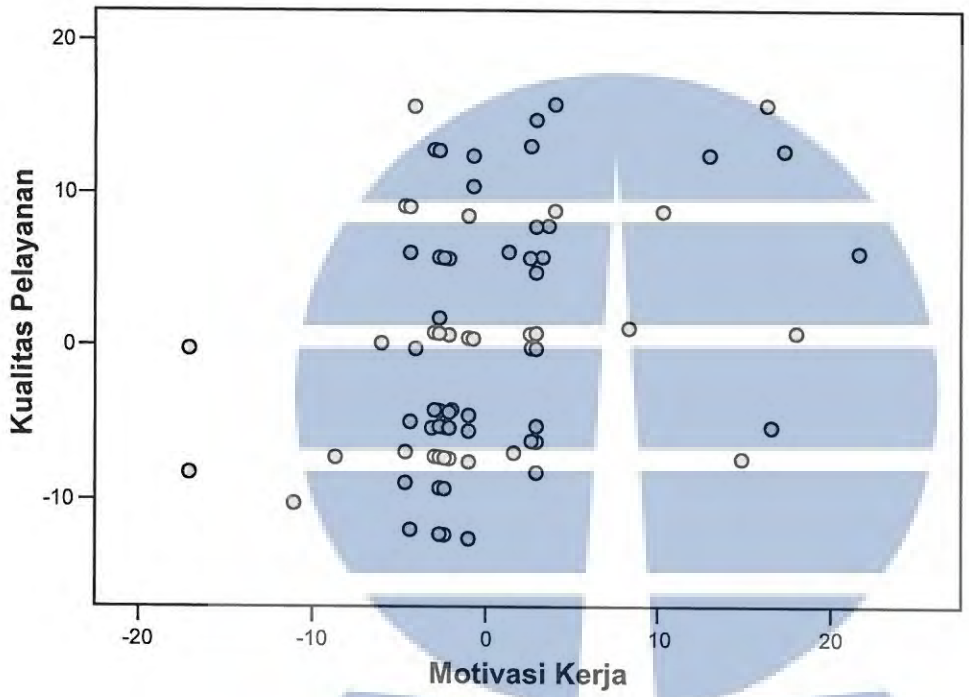


Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 5

Partial Regression Plot

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 6

Reliability (Variabel Kemampuan Pegawai)

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded [a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	20

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 7

Reliability (Variabel Motivasi Kerja Pegawai)

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded [a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	20

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 8

Reliability (Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan)

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	20

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 9

Frequencies

Statistics

		Kemampuan	Motivasi Kerja	Kualitas Pelayanan
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		52.75	54.11	54.48
Std. Error of Mean		.889	.884	.766
Median		49.00	52.00	55.00
Mode		48[a]	68	55
Std. Deviation		8.889	8.843	7.656
Variance		79.018	78.200	58.616
Skewness		.742	.533	.412
Std. Error of Skewness		.241	.241	.241
Kurtosis		-.721	-1.013	-.795
Std. Error of Kurtosis		.478	.478	.478
Range		27	27	28
Minimum		41	41	42
Maximum		68	68	70
Sum		5275	5411	5448
Percentiles	10	42.00	42.00	47.00
	20	47.00	48.00	47.00
	25	48.00	48.00	49.00
	30	48.00	48.00	49.00
	40	48.00	49.00	50.00
	50	49.00	52.00	55.00
	60	50.00	54.00	55.00
	70	54.00	55.00	60.00
	75	55.00	65.50	60.00
	80	67.00	67.00	62.40
	90	68.00	68.00	67.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Frequency Table

Kemampuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	41	5	5.0	5.0	5.0
	42	10	10.0	10.0	15.0
	47	9	9.0	9.0	24.0
	48	17	17.0	17.0	41.0
	49	10	10.0	10.0	51.0
	50	10	10.0	10.0	61.0
	54	11	11.0	11.0	72.0
	55	5	5.0	5.0	77.0
	61	1	1.0	1.0	78.0
	67	5	5.0	5.0	83.0
	68	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Motivasi Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	41	3	3.0	3.0	3.0
	42	8	8.0	8.0	11.0
	47	6	6.0	6.0	17.0
	48	17	17.0	17.0	34.0
	49	9	9.0	9.0	43.0
	50	7	7.0	7.0	50.0
	54	18	18.0	18.0	68.0
	55	5	5.0	5.0	73.0
	61	2	2.0	2.0	75.0
	67	6	6.0	6.0	81.0
	68	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	42	5	5.0	5.0	5.0
	45	4	4.0	4.0	9.0
	47	14	14.0	14.0	23.0
	49	14	14.0	14.0	37.0
	50	8	8.0	8.0	45.0
	55	19	19.0	19.0	64.0
	56	4	4.0	4.0	68.0
	60	12	12.0	12.0	80.0
	63	7	7.0	7.0	87.0
	65	1	1.0	1.0	88.0
	67	7	7.0	7.0	95.0
	70	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 10

Statistik Validitas Variabel Kemampuan Pegawai

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.902	.901	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kemampuan 1	3.60	.725	100
kemampuan 2	2.66	.956	100
Kemampuan 3	3.15	.903	100
Kemampuan 4	3.00	.888	100
Kemampuan 5	2.56	.903	100
Kemampuan 6	2.80	1.064	100
Kemampuan 7	2.03	.481	100
Kemampuan 8	1.97	.388	100
Kemampuan 9	2.64	.746	100
Kemampuan 10	2.04	.470	100
Kemampuan 11	2.20	.402	100
Kemampuan 12	2.58	.768	100
Kemampuan 13	2.47	.717	100
Kemampuan 14	2.65	.592	100
Kemampuan 15	2.79	.782	100
Kemampuan 16	3.05	.672	100
Kemampuan 17	2.37	.774	100
Kemampuan 18	2.34	.807	100
Kemampuan 19	3.20	.725	100
Kemampuan 20	2.65	.821	100

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kemampuan 1	49.15	74.917	.285	.	.904
kemampuan 2	50.09	69.800	.520	.	.899
Kemampuan 3	49.60	73.960	.273	.	.906
Kemampuan 4	49.75	68.290	.678	.	.893
Kemampuan 5	50.19	70.337	.520	.	.899
Kemampuan 6	49.95	65.563	.715	.	.892
Kemampuan 7	50.72	75.820	.354	.	.902
Kemampuan 8	50.78	76.557	.340	.	.902
Kemampuan 9	50.11	68.402	.816	.	.890
Kemampuan 10	50.71	75.824	.363	.	.902
Kemampuan 11	50.55	76.593	.322	.	.902
Kemampuan 12	50.17	68.345	.794	.	.890
Kemampuan 13	50.28	68.507	.842	.	.890
Kemampuan 14	50.10	71.586	.706	.	.894
Kemampuan 15	49.96	67.514	.847	.	.889
Kemampuan 16	49.70	78.152	.035	.	.909
Kemampuan 17	50.38	71.814	.503	.	.899
Kemampuan 18	50.41	71.941	.469	.	.900
Kemampuan 19	49.55	72.917	.450	.	.900
Kemampuan 20	50.10	66.758	.863	.	.888

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
52.75	79.018	8.889	20

ANOVA with Friedman's Test and Tukey's Test for Nonadditivity[b]

			Sum of Squares	df	Mean Square	Friedman's Chi-Square	Sig
Between People			391.137	99	3.951		
Within People	Between Items		341.798	19	17.989	608.608	.000
	Residual	Nonadditivity	3.329[a]	1	3.329	8.669	.003
		Balance	721.923	1880	.384		
		Total	725.252	1881	.386		
	Total		1067.050	1900	.562		
Total			1458.188	1999	.729		

Grand Mean = 2.64

a. Tukey's estimate of power to which observations must be raised to achieve additivity = .411.

b. The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Hotelling's T-Squared Test

Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
.000[a]	.	.	.	.

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

a. Hotelling's T-Squared cannot be computed because of a singular covariance matrix.

Intraclass Correlation Coefficient

	Intraclass Correlation[a]	95% Confidence Interval		F Test with True Value 0			
		Lower Bound	Upper Bound	Value	df1	df2	Sig
Single Measures	.316[b]	.255	.392	10.247	99.0	1881	.000
Average Measures	.902[c]	.872	.928	10.247	99.0	1881	.000

Two-way mixed effects model where people effects are random and measures effects are fixed.

a. Type C intraclass correlation coefficients using a consistency definition-the between-measure variance is excluded from the denominator variance.

b. The estimator is the same, whether the interaction effect is present or not.

c. This estimate is computed assuming the interaction effect is absent, because it is not estimable otherwise.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 11

Statistik Variabel Motivasi Kerja Pegawai

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.895	.892	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Motivasi 1	3.60	.752	100
Motivasi 2	2.64	1.010	100
Motivasi 3	3.21	.795	100
Motivasi 4	3.15	.833	100
Motivasi 5	2.59	.975	100
Motivasi 6	2.94	1.099	100
Motivasi 7	2.06	.528	100
Motivasi 8	1.99	.414	100
Motivasi 9	2.80	.765	100
Motivasi 10	2.04	.470	100
Motivasi 11	2.24	.429	100
Motivasi 12	2.67	.779	100
Motivasi 13	2.59	.726	100
Motivasi 14	2.74	.597	100
Motivasi 15	2.90	.772	100
Motivasi 16	3.09	.637	100
Motivasi 17	2.46	.858	100
Motivasi 18	2.41	.911	100
Motivasi 19	3.20	.696	100
Motivasi 20	2.79	.820	100

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Motivasi 1	50.51	73.990	.282	.	.896
Motivasi 2	51.47	68.898	.494	.	.891
Motivasi 3	50.90	75.283	.166	.	.900
Motivasi 4	50.96	68.402	.660	.	.885
Motivasi 5	51.52	69.161	.498	.	.891
Motivasi 6	51.17	63.920	.744	.	.882
Motivasi 7	52.05	75.139	.304	.	.895
Motivasi 8	52.12	75.137	.403	.	.893
Motivasi 9	51.31	67.186	.831	.	.880
Motivasi 10	52.07	75.258	.334	.	.894
Motivasi 11	51.87	76.639	.183	.	.897
Motivasi 12	51.44	67.905	.754	.	.883
Motivasi 13	51.52	67.787	.827	.	.881
Motivasi 14	51.37	70.720	.710	.	.886
Motivasi 15	51.21	66.652	.869	.	.879
Motivasi 16	51.02	76.666	.101	.	.900
Motivasi 17	51.65	70.816	.461	.	.892
Motivasi 18	51.70	70.899	.422	.	.893
Motivasi 19	50.91	72.911	.404	.	.893
Motivasi 20	51.32	65.957	.869	.	.879

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
54.11	78.200	8.843	20

ANOVA with Friedman's Test and Tukey's Test for Nonadditivity

			Sum of Squares	df	Mean Square	Friedman's Chi-Square	Sig
Between People			387.090	99	3.910		
Within People	Between Items		352.269	19	18.540	45.047	.000
	Residual	Nonadditivity	5.074[a]	1	5.074	12.402	.000
		Balance	769.107	1880	.409		
		Total	774.181	1881	.412		
	Total		1126.450	1900	.593		
Total			1513.539	1999	.757		

Grand Mean = 2.71

a. Tukey's estimate of power to which observations must be raised to achieve additivity = .262.

b. The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Hotelling's T-Squared Test

Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
.000[a]	.	.	.	.

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

a. Hotelling's T-Squared cannot be computed because of a singular covariance matrix.

Intraclass Correlation Coefficient

	Intraclass Correlation[a]	95% Confidence Interval		F Test with True Value 0			
		Lower Bound	Upper Bound	Value	df1	df2	Sig
Single Measures	.298[b]	.238	.373	9.500	99.0	1881	.000
Average Measures	.895[c]	.862	.922	9.500	99.0	1881	.000

Two-way mixed effects model where people effects are random and measures effects are fixed.

a. Type C intraclass correlation coefficients using a consistency definition-the between-measure variance is excluded from the denominator variance.

b. The estimator is the same, whether the interaction effect is present or not.

c. This estimate is computed assuming the interaction effect is absent, because it is not estimable otherwise.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 12

Statistik Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.884	.881	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas 1	3.30	.674	100
kualitas 2	2.75	.770	100
kualitas 3	3.15	.783	100
kualitas 4	3.25	.821	100
kualitas 5	2.31	.615	100
kualitas 6	2.75	.770	100
kualitas 7	2.28	.712	100
kualitas 8	1.94	.468	100
kualitas 9	2.81	.787	100
kualitas 10	2.14	.620	100
kualitas 11	2.28	.451	100
kualitas 12	2.70	.674	100
kualitas 13	2.83	.792	100
kualitas 14	2.79	.640	100
kualitas 15	3.04	.680	100
kualitas 16	3.30	.611	100
kualitas 17	2.36	.578	100
kualitas 18	2.30	.595	100
kualitas 19	3.34	.742	100
kualitas 20	2.86	.779	100

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas 1	51.18	59.624	-.140	.	.897
kualitas 2	51.73	50.300	.707	.	.870
kualitas 3	51.33	53.698	.375	.	.883
kualitas 4	51.23	51.876	.513	.	.878
kualitas 5	52.17	55.274	.324	.	.883
kualitas 6	51.73	50.300	.707	.	.870
kualitas 7	52.20	51.818	.614	.	.874
kualitas 8	52.54	55.120	.472	.	.879
kualitas 9	51.67	50.829	.638	.	.873
kualitas 10	52.34	53.459	.527	.	.877
kualitas 11	52.20	56.121	.339	.	.882
kualitas 12	51.78	52.941	.532	.	.877
kualitas 13	51.65	48.917	.819	.	.866
kualitas 14	51.69	52.923	.567	.	.876
kualitas 15	51.44	53.764	.440	.	.880
kualitas 16	51.18	56.109	.233	.	.886
kualitas 17	52.12	52.632	.674	.	.873
kualitas 18	52.18	54.957	.375	.	.882
kualitas 19	51.14	54.647	.312	.	.884
kualitas 20	51.62	49.187	.808	.	.867

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
54.48	58.616	7.656	20

ANOVA with Friedman's Test and Tukey's Test for Nonadditivity[b]

			Sum of Squares	df	Mean Square	Friedman's Chi-Square	Sig
Between People			290.148	99	2.931		
Within People	Between Items		347.808	19	18.306	53.660	.000
	Residual	Nonadditivity	.003[a]	1	.003	.010	.920
		Balance	641.689	1880	.341		
		Total	641.692	1881	.341		
	Total		989.500	1900	.521		
Total			1279.648	1999	.640		

Grand Mean = 2.72

a. Tukey's estimate of power to which observations must be raised to achieve additivity = 1.023.

b. The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Hotelling's T-Squared Test

Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
.000[a]	.	.	.	.

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

a. Hotelling's T-Squared cannot be computed because of a singular covariance matrix.

Intraclass Correlation Coefficient

	Intraclass Correlation[a]	95% Confidence Interval		F Test with True Value 0			
		Lower Bound	Upper Bound	Value	df1	df2	Sig
Single Measures	.275[b]	.218	.348	8.591	99.0	1881	.000
Average Measures	.884[c]	.848	.914	8.591	99.0	1881	.000

Two-way mixed effects model where people effects are random and measures effects are fixed.

a. Type C intraclass correlation coefficients using a consistency definition-the between-measure variance is excluded from the denominator variance.

b. The estimator is the same, whether the interaction effect is present or not.

c. This estimate is computed assuming the interaction effect is absent, because it is not estimable otherwise.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel Rekapitulasi Data Responden

NOMOR URUT	KEMAMPUAN (X1) JAWABAN RESPONDEN UNTUK MASING-MASING PERNYATAAN																				JUMLAH SKOR
RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
5	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	41
6	4	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	54
7	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
8	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
9	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
10	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
11	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
12	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
13	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
14	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
15	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	41
16	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	55
17	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
18	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
19	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
20	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	68
21	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	61
22	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	54
23	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	67
24	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
25	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
26	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
27	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
28	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	41
29	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
30	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
31	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
32	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	67
33	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
34	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
35	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
36	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
37	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	55
38	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
39	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
40	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
41	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
42	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
43	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
44	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
45	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
46	4	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	54
47	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	67
48	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
49	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
50	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
51	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
52	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
53	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
54	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
55	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
56	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
57	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
58	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
59	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	41
60	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	55
61	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
62	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
63	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
64	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
65	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
66	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
67	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
68	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	55
69	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
70	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
71	4	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	54
72	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	67
73	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
74	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
75	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
76	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
77	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
78	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
79	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
80	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
81	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
81	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
83	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	67
84	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
85	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
86	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
87	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	41
88	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	55
89	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
90	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
91	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
92	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
93	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
94	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
95	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
96	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
97	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
98	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
99	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
100	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
n=100 Resp	380	266	315	300	256	280	203	197	264	204	220	258	247	265	279	305	237	234	320	265	5275

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 14

Tabel Rekapitulasi Data Responden

NOMOR URUT RESPONDEN	MOTIVASI KERJA (X2) JAWABAN RESPONDEN UNTUK MASING-MASING PERNYATAAN																				JUMLAH SKOR
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
4	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
6	4	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	54
7	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	68
8	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	61
9	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	54
10	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	67
11	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
12	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
13	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
14	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
15	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	41
16	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	55
17	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
18	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
19	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
20	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
21	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
22	4	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	54
23	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	68
24	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	61
25	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	54
26	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	67
27	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
28	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
29	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
30	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
31	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
32	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	67
33	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
34	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
35	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
36	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
37	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	55
38	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
39	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
40	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
41	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
42	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
43	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
44	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
45	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
46	4	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	54
47	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	67
48	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
49	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47	
50	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	50	
51	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	42	
52	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
53	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
54	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
55	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
56	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
57	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
58	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
59	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	41
60	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	55
61	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
62	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
63	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
64	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
65	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
66	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
67	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
68	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	55
69	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
70	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
71	4	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	54
72	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	67
73	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
74	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
75	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
76	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
77	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
78	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
79	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
80	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
81	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
81	4	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	54
83	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	67
84	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	68
85	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
86	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
87	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	41
88	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	55
89	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
90	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
91	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
92	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	50
93	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
94	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
95	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	48
96	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
97	4	2	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	48
98	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
99	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
100	5	5	3	4	5	5	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	68
n=100 Resp	360	264	321	315	259	294	206	199	280	204	224	267	259	274	290	309	246	241	320	279	5411

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel Rekapitulasi Data Responden

NOMOR URUT	KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN (Y)																				JUMLAH SKOR
	JAWABAN RESPONDEN UNTUK MASING-MASING PERNYATAAN																				
RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	56
2	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	50
3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
4	4	1	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	47
5	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55
6	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	55
7	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2	49
8	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	63
9	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	55
10	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	70
11	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	67
12	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
13	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
14	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
15	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	45
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	65
17	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	50
18	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
19	4	1	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	47
20	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55
21	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	55
22	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2	49
23	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	63
24	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	55
25	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	70
26	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
27	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
28	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
29	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
30	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	45
31	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	63
32	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	55
33	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	70
34	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	67
35	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
36	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
37	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	67
38	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
39	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
40	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
41	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
42	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
43	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	45
44	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	56
45	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	50
46	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	50
47	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
48	4	1	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	47
49	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55
50	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	55
51	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2	49
52	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	56
53	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	50
54	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
55	4	1	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	47
56	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55
57	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	55
58	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2	49
59	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	63
60	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	55
61	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	70
62	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	67
63	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
64	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
65	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	50
66	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
67	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
68	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	67
69	4	1	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	47
70	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55
71	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	55
72	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2	49
73	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	63
74	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
75	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
76	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
77	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	42
78	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	45
79	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	63
80	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
81	4	1	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	47
81	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55
83	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	55
84	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	56
85	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	50
86	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
87	4	1	4	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	47
88	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55
89	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	55
90	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2	49
91	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	50
92	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	49
93	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	63
94	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	55
95	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	70
96	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	67
97	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	47
98	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
99	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	60
100	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	67
n=100 Resp	330	275	315	325	231	275	228	194	281	214	228	270	283	279	304	330	236	230	334	286	5448

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS TERBUKA
UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH (UPBJJ)
J A K A R T A

Alamat : Komplek Universitas Negeri Jakarta
Jl. Pemuda, Jakarta 13220
Telp. 4893638, 4751172, 4701577
Fax. 4701577 - 4751172

40162

Nomor : 604/J31.30/KP/2006
Lamp. : ---
Hal : Penelitian

18 September 2006

Yth. Kepala
Kantor Pelayanan Pajak PMA Satu

Bersama ini kami menerangkan mahasiswa :

Nama	: MUHAMMAD RIDWAN
NIM	: 014282555
Program Studi	: Magister Administrasi Publik (MAP)
Alamat	: Komplek Billy Moon Blok K 1 No. 18
	Pondok Kelapa, Jakarta Timur
Masa Registrasi	: 2006.2

Adalah benar mahasiswa Universitas Terbuka di lingkungan UPBJJ-UT Jakarta Program Studi Magister Administrasi Publik (MAP) yang akan melaksanakan Penelitian di Kantor Pelayanan Pajak PMA Satu.

Kami mohon agar dapat diterima untuk melakukan penelitian di Kantor yang Saudara Pimpin.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Kepala,

Drs. Sjaiful Munir, M.Si.
NIP. 131671550

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40162

RIWAYAT HIDUP PENULIS



1. Nama : Muhammad Ridwan
2. Tempat/tanggal lahir : Tanjung Karang, 20 Desember 1971
3. Nomor Induk Mahasiswa : 014282555
4. Riwayat Pendidikan : a. SD Negeri 07 Pagi Jakarta Timur tamat tahun 1984
   b. SMP Negeri 74 Jakarta Timur tamat tahun 1987
   c. SMA Negeri 31 Jakarta Timur tamat tahun 1990
   d. STIE Perbanas Jakarta tamat tahun 1994
5. Riwayat Pekerjaan : a. Pelaksana pada KPP Kediri Jawa Timur tahun 1995
   b. Kepala Sub Seksi Keberatan PPh pada KPP Kediri Jawa Timur tahun 1999
   c. Kepala Seksi Kerjasama dan Potensi Perpajakan pada Kanwil DJP Kalimantan Barat dan Kalimantan Tengah tahun 2002
   d. Kepala Seksi Tata Usaha Perpajakan pada KPP PMA Satu Jakarta tahun 2004
   e. Kepala Seksi Pelayanan pada KPP PMA Satu Jakarta tahun 2004
   f. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi III pada KPP Madya Jakarta Timur tahun 2007 sampai dengan sekarang
6. Tulisan yang pernah dimuat : a. Majalah Berita Pajak tahun 2003 berjudul Kewajiban NPWP Bagi Bendaharawan Pemerintah.
   b. Majalah Berita Pajak tahun 2006 berjudul: Arti Pentingnya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan Kepada Wajib Pajak.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka