



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB
PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
KABUPATEN JEMBER**

*(The Analysis of Service Quality on Making Main Number Taxpayer at Pratama Tax
Service's Office in Jember Regency)*

SKRIPSI

Oleh

Siska Febrilia

NIM 040910201064

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB
PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
KABUPATEN JEMBER**

*(The Analysis of Service Quality on Making Main Number Taxpayer at Pratama Tax
Service's Office in Jember Regency)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

oleh

Siska Febrilia

NIM 040910201064

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orangtuaku, Ayahanda Pajudin dan Ibunda Tiani tercinta yang tiada pernah lelah mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, nasehat dan pengorbanan yang tulus selama ini. Terima kasih yang tiada terhingga dan semoga saya bisa menjadi anak yang membanggakan ayah dan ibu selamanya.

Kakakku Silvia Bellina dan adikku Arie Setiawan tercinta. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan dan motivasinya selama ini.

Guru-guruku sejak SD sampai PT terhormat yang telah memberikan ilmu dan membimbing saya sampai menjadi seorang sarjana.

Almamater tercinta,

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember.

MOTTO

Kalau rakyat diberikan peluang dan kesempatan untuk mengambil keputusan, maka proses pembangunan akan berjalan lebih efisien karena sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat, lebih optimal karena didukung oleh masyarakat dan berkesinambungan karena masyarakat merasa memiliki terhadap apa yang dilaksanakan.

(Petir Pudjantoro)

Tidak boleh ada satu hari pun yang lewat tanpa ada perbaikan atau peningkatan. Masalah yang timbul merupakan suatu kesempatan untuk melaksanakan perbaikan atau peningkatan.

Menghargai adanya perbaikan meskipun kecil.

Perbaikan atau peningkatan tidak harus memerlukan investasi yang besar.

(Vincent Gaspersz)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siska Febrilia

NIM : 040910201064

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Januari 2011

Yang menyatakan,

Siska Febrilia

NIM 040910201064

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB
PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
KABUPATEN JEMBER**

*(The Analysis of Service Quality on Making Main Number Taxpayer at Pratama Tax
Service's Office in Jember Regency)*

Oleh

Siska Febrilia

NIM 040910201064

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar, M.Si
Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Agus Suharsono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Rabu, 02 Februari 2011

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Boedijono, M.Si
NIP 196103311989021001

Drs. Anwar, M.Si
NIP 196306061988021001

Anggota Penguji:

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si ()
NIP 196308141989031023
2. Drs. Rahmat Hidayat, S.Sos, M.PA ()
NIP 198103222005011001

Mengesahkan,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Di kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember; Siska Febrilia; 040910201064; 2011:93 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dan modern dengan didukung dengan pendidikan masyarakat yang semakin tinggi, adanya struktur sosial dan lingkungan kehidupan yang menuntut pemerintah untuk terus mengembangkan dan meningkatkan dalam hal ini mengenai pelayanan yang diberikan agar semakin berkualitas. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai pembuatan nomor pokok wajib pajak, harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang digunakan adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan nomor pokok wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan nomor pokok wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Sampel yang diambil berjumlah 87 responden pemohon pembuatan nomor pokok wajib pajak dengan menggunakan accidental sampling. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember pada tanggal 11 Mei sampai dengan 11 Juli 2009. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuisisioner, dokumentasi dan studi pustaka.

Analisis data yang digunakan oleh penulis yakni menggunakan analisis ServQual (Service Quality) yaitu dengan menghitung skor harapan dengan persepsi

pemohon. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model analisis ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu: Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Hasil penelitian yang diperoleh dari perhitungan dengan metode ServQual diketahui bahwa kualitas pelayanan pembuatan nomor pokok wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember memiliki skor -4,7. Hasil tersebut termasuk gap negatif yang berarti harapan pemohon lebih tinggi dibandingkan dengan realita/persepsi yang dirasakan oleh pemohon sehingga kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dikatakan tidak baik.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT atas segala berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Harry Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dra. Inti Wasiati, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Anwar, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak, Ibu dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.
7. Ibu Nining Wahjudiati, S.E selaku Kasie Pelayanan KPP Pratama Jember yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Hartono Puji Susanto, terima kasih atas kasih sayang, dukungan, semangat, dan waktu yang telah diberikan demi membantu penulis dalam segala hal.

9. Keluarga besar di Belinyu (keluarga wo Yus dan cu Yanto), keluarga besar di Pangkal Pinang dan bang Roby. Terima kasih atas bantuan, dukungan dan nasehatnya selama ini.
10. Keluarga besar MPA. Mapalus (Satu Tekad Satu Tujuan).
11. Teman-teman seangkatan: Rheny, Handy, Danu, Toni. Terima kasih atas kebersamaan dan bantuannya selama penulis kuliah.
12. Sahabatku Zuzu, Riska, Yeyen yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
13. Teman-teman di kosan Bangka 3 no 12: Lala, Erna, Risa, Dinda, Shiro, Dedes, Rika, Tya, dan Ratna. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan kita selama ini.
14. Keluarga besar Bangka yang ada di Jember: yuk Mina, wak Yun, yuk Irma, yuk Yunita, yuk Sari, Radian, Niar dan Ilham. Terima kasih atas bantuannya selama di Jember.
15. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan karya ilmiah selanjutnya. Akhir kata, tidak berlebihan kiranya pada kesempatan ini penulis selipkan sesuatu harapan mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 28 Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Konsepsi Dasar	19
2.2 Konsep Pelayanan.....	23

2.3	Konsep Kualitas Pelayanan	26
2.4	Pembagian Barang dan Jasa	30
2.5	Model Kualitas Pelayanan (ServQual)	31
2.5.1	Expected Service Quality	37
2.5.2	Perceived Service Quality	38
2.6	Hasil Penelitian Terdahulu	40
BAB 3 METODE PENELITIAN		41
3.1	Tipe penelitian	41
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.2.1	Tempat Penelitian	42
3.2.2	Waktu Penelitian	42
3.3	Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.3.1	Penentuan Populasi	42
3.3.2	Penentuan Sampel	43
3.4	Definisi Operasional	44
3.5	Sumber Data	46
3.6	Teknik Pengumpulan Data	47
3.7	Metode Analisis Data	49
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Deskripsi Daerah Penelitian	53
4.1.1	Sejarah Singkat KPP Pratama Jember	53
4.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Jember	54
4.1.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Jember	55
4.1.4	Keadaan Pegawai KPP Pratama Jember	59
4.2	Mekanisme Pelayanan Pembuatan NPWP	62
4.3	Analisis Data	65
4.3.1	Harapan Pemohon Pembuatan NPWP	65
4.3.2	Persepsi Pemohon Pembuatan NPWP	76
4.3.3	Analisis Kualitas Pelayanan (ServQual)	88

4.4 Interpretasi Hasil Analisis Data.....	89
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar prioritas pelayanan publik.....	4
1.2 Realisasi wajib pajak.....	13
3.1 Wajib pajak terdaftar	44
4.1 Komposisi pegawai berdasarkan golongan	60
4.2 Komposisi pegawai berdasarkan jabatan	60
4.3 Komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan.....	61
4.4 Komposisi pegawai berdasarkan jenis kelamin	62
5.1 Deskripsi kondisi sarana prasarana gedung menurut harapan responden (n = 87).....	65
5.2 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut harapan responden (n = 87).....	66
5.3 Deskripsi keadaan pegawai menurut harapan responden (n = 87).....	66
5.4 Deskripsi bukti langsung (<i>tangibels</i>) menurut harapan responden (n=87).....	67
5.5 Deskripsi Konsistensi kinerja menurut harapan responden (n=87)	67
5.6 Deskripsi Sifat dapat dipercaya menurut harapan responden (n=87)	68
5.7 Deskripsi dimensi keterandalan (<i>reliability</i>) menurut harapan responden (n=87).....	69
5.8 Deskripsi kesediaan dan kesiapan layanan menurut harapan responden (n = 87).....	70
5.9 Deskripsi kemampuan pegawai dalam memberikan informasi menurut harapan responden (n = 87).....	70
5.10 Deskripsi dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) menurut harapan responden (n=87).....	71
5.11 Deskripsi kesopanan pegawai pemberi layanan menurut harapan responden (n = 87).....	72

5.12 Deskripsi Pemahaman dan pengetahuan pegawai menurut harapan responden pengetahuan (n = 87)	72
5.13 Deskripsi dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut harapan responden (n=87).....	73
5.14 Deskripsi Akses terhadap pegawai pemberi layanan menurut harapan responden (n=87).....	74
5.15 Deskripsi Perhatian petugas dalam memberi layanan menurut harapan responden (n = 87).....	74
5.16 Deskripsi dimensi Empati (<i>Empathy</i>) menurut harapan responden (n=87).....	75
5.17 Harapan pemohon pembuatan NPWP di KPP Pratama Jember.....	76
5.18 Deskripsi kondisi sarana prasarana gedung menurut persepsi responden (n = 87)	77
5.19 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut persepsi responden (n = 87)	77
5.20 Deskripsi Penampilan pegawai menurut persepsi responden (n = 87)	78
5.21 Deskripsi bukti langsung (<i>tangibels</i>) menurut persepsi responden (n=87)...	78
5.22 Deskripsi Konsistensi kinerja menurut persepsi responden (n=87).....	79
5.23 Deskripsi Sifat dapat dipercaya menurut persepsi responden (n=87).....	80
5.24 Deskripsi dimensi keterandalan (<i>reliability</i>) menurut persepsi responden (n=87)	80
5.25 Deskripsi Kesiediaan dan kesiapan pegawai layanan menurut persepsi responden (n = 87)	81
5.26 Deskripsi Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi menurut persepsi responden (n = 87)	82
5.27 Deskripsi dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) menurut persepsi responden (n=87)	82
5.28 Deskripsi Kesopanan pegawai pemberi layanan menurut persepsi responden (n = 87)	83
5.29 Deskripsi Pemahaman dan pengetahuan menurut	

persepsi responden (n = 87)	84
5.30 Deskripsi dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut	
persepsi responden (n=87)	84
5.31 Deskripsi Akses terhadap pegawai pemberi layanan menurut	
persepsi responden (n=87).....	85
5.32 Deskripsi Perhatian petugas dalam memberi layanan menurut	
persepsi responden (n = 87)	86
5.33 Deskripsi dimensi Empati (<i>Empathy</i>) menurut persepsi responden (n=87)...	86
5.34 Persepsi pemohon pembuatan NPWP di KPP Pratama Jember.....	87
5.35 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan	
pembuatan NPWP di KPP Pratama Jember	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Pelayanan sebagai proses	23
2.2 Model servQual	32
2.3 Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan	36
2.4 Konsep kepuasan pelanggan	39
4.1 Struktur organisasi KPP Pratama Jember	59
4.2 Tata cara pendaftaran NPWP	64

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Lembar kuisioner.
- B. Surat permohonan ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- C. Surat permohonan ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- D. Surat pernyataan penyerahan laporan dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- E. Surat ijin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Linmas.
- F. Surat ijin penelitian dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.
- G. Surat keterangan telah melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.
- H. Formulir permohonan pembuatan NPWP.
- I. Contoh kartu NPWP.
- J. Standart Operating Procedures Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Departemen Keuangan RI Direktorat Jenderal Pajak.