



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(STUDI PENGURUSAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN
DAN PERKOTAAN DI DINAS PENDAPATAN KABUPATEN JEMBER)**

TESIS

Oleh:

Achmad Musoddaq

NIM 130920101033

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2017

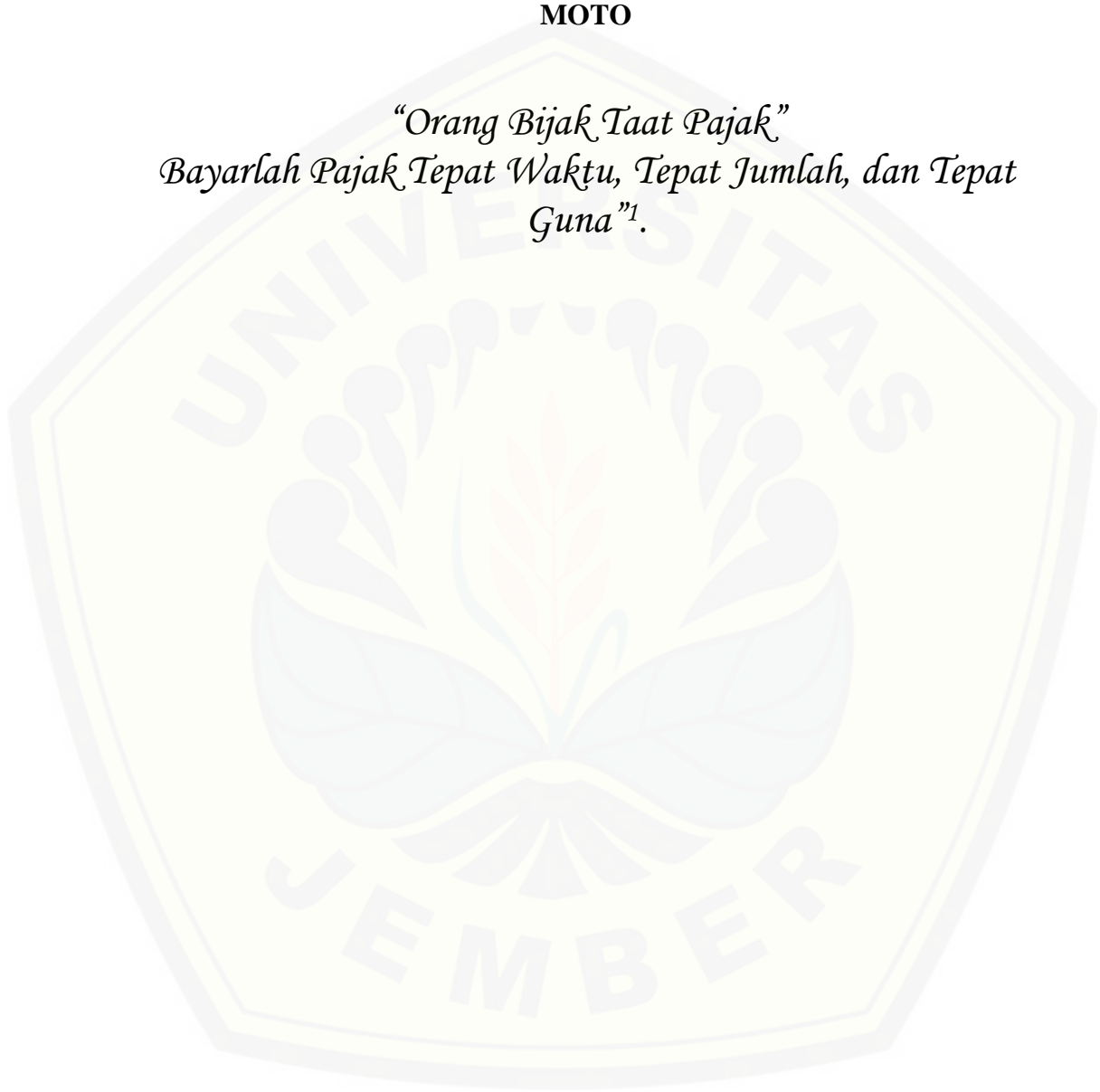
PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah Rabil ‘alamin akhirnya terselesaikan juga Tesis ini dan semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada.

1. Istri ku tercinta Siti Mudawanah, S.Pd yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan untuk menyelesaikan Tesis ini.
2. Anak-anakku tersayang Afan Taufiqurrohman, Bilal Hidayaturrohman, dan Alya Tirta Izzaturrohman semoga kelak kalian bisa menimba ilmu yang lebih tinggi daripada Ayah mu ini.
3. Almamater tercinta, Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTO

*“Orang Bijak Taat Pajak”
Bayarlah Pajak Tepat Waktu, Tepat Jumlah, dan Tepat
Guna”¹.*



¹ . Moto Dinas Pendapatan Kabupaten Jember

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Musoddaq

NIM : 130920101033

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember)" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi mana pun, 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Februari 2017

Yang menyatakan,

Achmad Musoddaq

NIM 130920101033

PENGESAHAN

Tesis berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember)” telah diuji dan disahkan pada,

Hari, tanggal : Senin, 27 Pebruari 2017

Tempat : Ruang Ujian Pascasarjana FISIP Universitas Jember

Tim Penguji
Ketua

Dr. Zarah Puspitaningtyas, S.Sos, SE, M.Si
NIP. 19790220 200212 2 001

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Sasongko, M.Si
NIP. 19570407 198609 1 001

Dr. Djoko Poernomo, M.Si
NIP. 19600219 198702 1 001

Anggota III,

Anggota IV,

Drs. Bagus Sigit Sunarko, M.Si Ph.D
NIP. 19680229 199803 1 001

Dr. Sutomo, M.Si
NIP. 19650312 198103 1 003

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember,

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP. 19580810 198702 1 002

RINGKASAN

”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember)”; Achmad Musoddaq , 130920101033; 2017: 122 halaman; Program Studi Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Jember

Kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang dibutuhkan saat seseorang melakukan sebuah pelayanan termasuk pelayanan publik. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai merupakan dua faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib Pajak PBB- P2 saat melakukan pelayanan di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma kuantitatif bersifat *explanatory*. Populasi berjumlah 80.893 wajib Pajak PBB- P2 yang melakukan pelayanan atau datang secara langsung di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember khususnya bagian pelayanan pajak dari tahun 2013-2015. Untuk menentukan sampel menggunakan rumus *slovin*, sehingga didapat 100 responden yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib Pajak PBB- P2 saat melakukan pelayanan pajak di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. Berdasarkan hasil penelitian aspek yang dinilai lemah sehingga perlu diperbaiki diantaranya kemampuan pegawai untuk dapat melakukan layanan secara benar sesuai dengan tugasnya, kemampuan pegawai melakukan pelayanan pajak dengan baik, dan penataan sarana ruang tunggu. Dalam hal ini petugas atau staf Dinas Pendapatan Kabupaten Jember diharapkan untuk lebih baik dalam melakukan layanan secara benar sesuai dengan tugasnya, pegawai lebih mampu melakukan pelayanan pajak dengan baik, dan penataan sarana ruang tunggu yang harus lebih bagus.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Wajib Pajak

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember)*". Alhamdulillah, berkat dorongan motivasi dari berbagai pihak akhirnya Tesis ini dapat diselesaikan. Tidak hanya itu saja, Tesis ini juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada terhingga kepada nama-nama berikut ini.

1. Bapak Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Zarah Puspitaningtyas, S.Sos, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Sasongko, M.Si dan Dr. Djoko Poernomo, M.Si selaku Pembimbing Tesis. Penulis ucapkan banyak terimakasih atas bantuan, saran dan bimbingannya selama ini.
4. Bapak Muhammad Hadidia Mahendra, Sulaiman, Uud Junaidi, dan wajib Pajak PBB- P2 yang telah bersedia menjadi responden serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu saya ucapkan terima kasih telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan idenya kepada penulis dalam memperoleh segala informasi yang sangat diperlukan dalam penyelesaian Tesis ini.
5. Pak Hari dan Pak Jamal selaku operator Magister Ilmu Administrasi, terima kasih atas bantuannya selama ini..

Jember, Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
RINGKASAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kinerja.....	22
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	27
2.3 Model Kualitas Pelayanan (ServQual).....	34
2.4 Kepuasan Wajib Pajak	39
2.5 Pajak.....	43
2.5.1 Fungsi dan Sistem Pemungutan Pajak	46
2.5.2 Syarat dan Prinsip Pemungutan Pajak	49
2.5.3 Pajak Bumi dan Bangunan.....	51

2.5.3.1 Objek dan Subyek PBB- P2	53
2.5.3.2 Ketetapan Pendaerahan Pengalihan Pajak PBB- P2	55
2.6 Hubungan Antar Variabel	56
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .	56
2.6.2 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	57
2.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	58
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu	59
2.8 Kerangka Konseptual	63
2.9 Hipotesis.....	63

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	65
3.2 Lokasi Penelitian.....	66
3.3 Populasi dan Sampel	66
3.3.1 Penentuan Populasi	66
3.3.2 Penentuan Sampel	67
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	68
3.5 Sumber Data.....	71
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian.....	73
3.7.1 Uji Validitas	73
3.7.2 Uji Reliabilitas	74
3.8. Teknik Analisis Data.....	76
3.7.1 Uji Normalitas Data	76
3.9 Transformasi Data.....	76
3.10 Analisis Data	77
3.11 Uji Asumsi Klasik.....	78
3.11.1 Uji Multikolinieritas.....	78
3.11.2 Uji Heterodastisitas	78
3.11.3 Uji Normalitas Model	79

3.12 Pengujian Garis Regresi Linier Berganda.....	79
3.12.1 Uji F	79
3.12.2 Uji t	80
3.12.3 Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	80

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	82
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	82
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Pendapatan Kabupaten Jember	83
4.1.3 Struktur Organisasi dan Penjabaran Tupoksi.....	84
4.1.4 Jam Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Jember	99
4.2 Hasil Analisis Data.....	99
4.2.1 Karakteristik Responden	99
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	102
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	108
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	111
4.2.5 Uji F	113
4.2.7 Koefisien Determinasi	113
4.2.8 Pengujian Secara Parsial (Uji t)	114
4.3 Pembahasan.....	115
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	115
4.3.2 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	117
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	119

BAB . KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	121
5.2 Saran	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

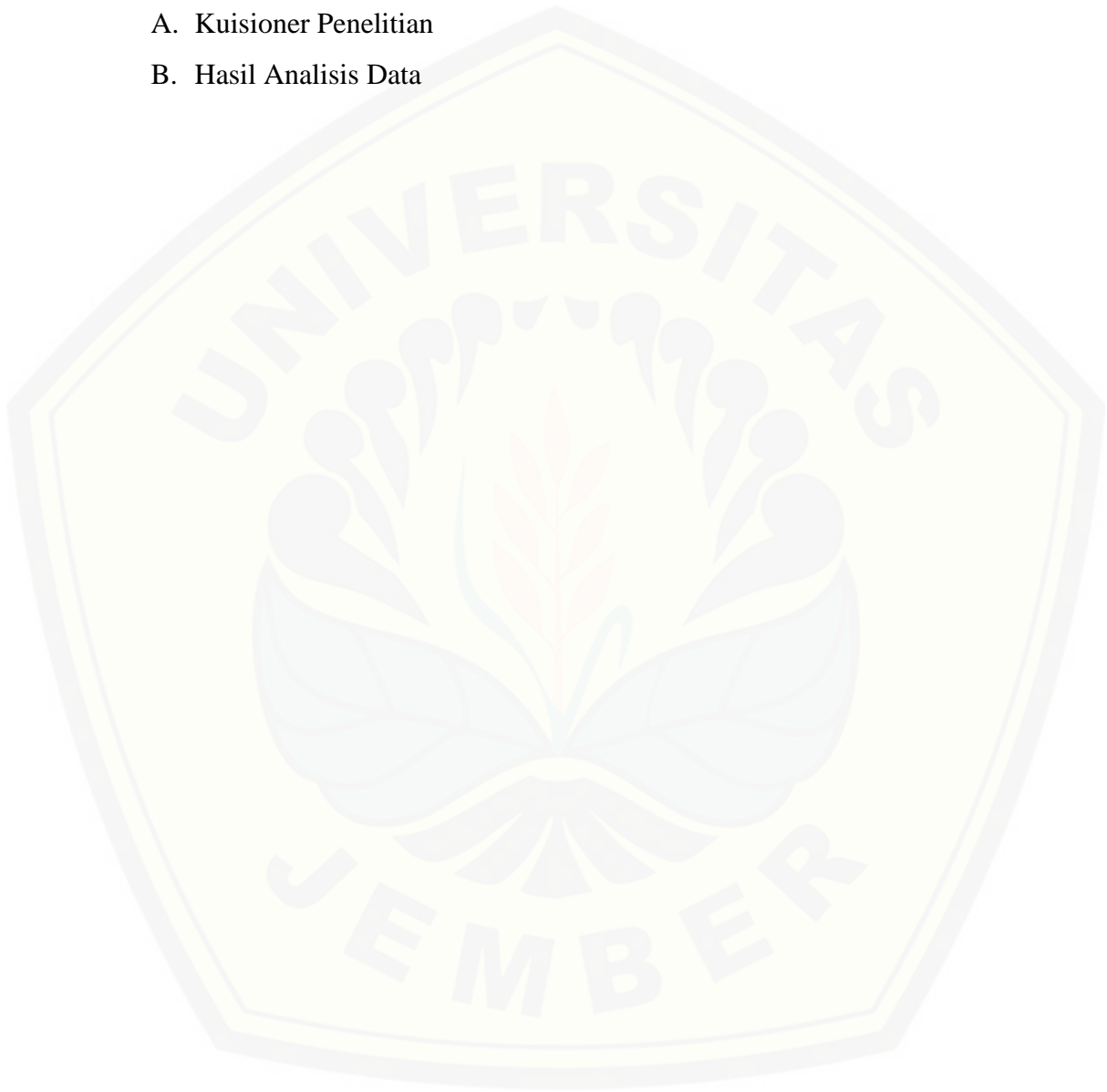
	Halaman
1.1 Daftar Priorita Pelayanan Publik.....	5
1.2 Target dan Realisasi PBB- P2 Kabupaten Jember Tahun 2008-2014.....	12
1.3 Jumlah Wajib Pajak PBB- P2 Kabupaten Jember Tahun 2013-2015	12
1.4 Jumlah Wajib Pajak yang Melakukan Pelayanan Langsung 2013-2015 ..	13
1.5 Kritik dan Saran Pelayanan Pajak Di Dipenda Kabupaten Jember.....	14
2.1 Perbedaan Jenis Pajak Kabupaten/Kota	56
2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang	62
3.1 Jumlah Wajib Pajak yang Melakukan Pelayanan Langsung 2013-2015 ..	67
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	69
3.3 Pedoman Interpretasi Uji Validitas	74
3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Uji Reliabilitas.....	75
4.1 Hari dan Jam Kerja Pegawai Dispenda Kabupaten Jember	99
4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	100
4.3 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	101
4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	102
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	102
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai	104
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak	106
4.8 <i>Collinearity Statistic</i>	108
4.9 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan Uji <i>Glejser</i>	109
4.10 Uji One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test	111
4.11 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda.....	112
4.12 Hasil Perhitungan Uji F.....	113
4.13 Hasil Uji t	114

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kenyataan.....	31
2.2 Konsep Kepuasan Konsumen	33
2.3 Model Service Quality	35
2.4 Model Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Publik	38
2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan	40
4.1 Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.....	85
4.2 Uji Normalitas P-P Plot.....	110
4.3 Uji Normalitas dengan Histogram.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Kuisisioner Penelitian
- B. Hasil Analisis Data



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak. Sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang sangat potensial, sektor pajak merupakan pilihan yang sangat tepat, selain karena jumlahnya yang relatif stabil juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Jenis pungutan di Indonesia terdiri dari pajak Negara (pajak pusat), pajak daerah, retribusi daerah, bea dan cukai dan penerimaan Negara bukan pajak.

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa pajak adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Dari di atas mengungkapkan bahwa tujuan pajak adalah untuk memakmurkan rakyat atau membuat rakyat menjadi sejahtera. Ideal pemerintah tentang pajak sebagai usaha untuk mencapai kemakmuran belum berjalan dengan baik karena didalam pelaksanaannya masih banyak terdapat ketimpangan-ketimpangan yang menghambat proses tersebut. Menjadi suatu masalah yang besar ketika Negara kehilangan kepercayaan dari rakyatnya karena pajak tidak dapat mencapai tujuannya. Hal itu diakibatkan pengelolaan dan pelaksana pengelolaan yang tidak transparan serta adanya penyelewengan atau pelanggaran ditubuh instansi yang mengurus pajak.

Peranan pajak dalam pembangunan terasa sangat penting, karena peranannya dapat menunjang pertumbuhan ekonomi. Untuk itu pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya melalui reformasi kebijakan perpajakan. Perubahan kebijakan tersebut (peraturan perundang-undangan perpajakan) mengatur sistem perpajakan secara menyeluruh yang sejalan dengan perkembangan perekonomian saat ini dan di masa yang akan datang. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2004:1).

Dalam pembiayaan pembangunan suatu daerah, pemerintah daerah membutuhkan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan daerah. Dengan adanya pemberian otonomi daerah kepada pemerintah daerah dan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah memberikan lebih banyak kewenangan kepada daerah dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan untuk mengatur sumber-sumber penerimaan daerah sebagai wujud pelaksanaan otonomi daerah.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/07/2003 pelayanan publik dapat diartikan sebagai berikut:

“segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Hal penting yang menunjang pelaksanaan fungsi-fungsi yang dijelaskan dalam KepMenpan tersebut adalah kemampuan birokrasi mengelola dan menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan

akuntabel kepada seluruh masyarakat. Pelaksanaan fungsi ini idealnya didasarkan pada prinsip *equality*, yakni dimana birokrasi tidak boleh memberikan pelayanan secara diskriminatif yang memandang masyarakat yang dilayani atas dasar status, pangkat, dan golongan. Jadi intinya pelayanan public harus diberikan pemerintah kepada seluruh masyarakat.

Berkaitan dengan uraian tentang hakekat pelayanan publik di atas maka pemerintah pada dasarnya melayani masyarakat dan pemerintah sebagai pelaksana pelayanan tersebut haruslah berusaha untuk memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat pada umumnya yaitu untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang sempurna. Namun seiring dengan perkembangan hidup masyarakat dimana tingkat kebutuhan hidup yang semakin komplit dan semakin meningkat pula, maka tuntutan masyarakat tersebut atas pelayanan pemerintah tidak hanya berfokus atas ketersediaan barang dan jasa saja melainkan juga tuntutan itu ada pada keterhandalan tingkat kualitas pelayanan yang serba sempurna. Tuntutan masyarakat terhadap pencapaian kualitas pelayanan yang serba sempurna itu harus terpenuhi karena masyarakat sebagai *customer* akan semakin mengetahui dimana hak dan kewajiban mereka sebagai warga Negara.

Selain itu pula pemerintah diharapkan mampu memahami secara lebih baik lagi mengenai kebutuhan masyarakat dengan peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Masyarakat akan bisa merasakan suatu pelayanan yang berkualitas, apabila layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu dalam rangka pelaksanaan dan peningkatan kualitas pelayanan tersebut, maka birokrasi pemerintahan tidak lagi harus menampilkan sebuah sosok sebagai penguasa melainkan sebagai *Public Service* atau pelayan masyarakat yang selalu berusaha untuk menetapkan berbagai kebijakan strategik dalam pencapaian kualitas pelayanan yang serba sempurna kepada masyarakat.

Menurut Parasuraman *et. al.* (1985) dalam Tjiptono (2011: 177) kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu apa yang menjadi harapan pelanggan haruslah sesuai dengan apa yang dipersepsikan artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa harus sesuai dengan kenyataan yang ada dalam proses

pemberian pelayanan. Oleh karena itu, hubungan antara penyampaian pelayanan dengan kualitas pelayanan bertitik tolak dari harapan pelanggan. Menurut Parasuraman, *et. al.* (1985) dalam Tjiptono (2011: 180) apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service* maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif, jika *perceived service* melebihi *expected service* maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal, dan jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk.

Dalam upaya pemerintah untuk menciptakan Indonesia yang lebih maju dan tertata baik menghendaki pembenahan yang menyeluruh pada seluruh bidang kemasyarakatan baik di bidang ekonomi, sosial, budaya maupun hukum. Salah satu bidang pemerintah yang perlu mendapat perhatian adalah bidang bea cukai dan perpajakan. Pelayanan bea cukai dan perpajakan saat ini dirasa belum *transparent* dan *akuntabel*. Hal ini terlihat banyaknya target pajak yang tidak tercapai setiap tahunnya, adanya makelar pajak (seperti Gayus Tambunan) dan juga adanya *pengemplangan* pajak. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan bea cukai dan perpajakan merupakan salah satu prioritas utama pelayanan publik yang harus diperbaiki. Hal tersebut sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005 Tentang Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik, terdapat 11 sektor pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas peningkatan kualitas atas jenis-jenis pelayanannya, yang disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik

No	Sektor	Jenis Layanan
1	Administrasi kependudukan	1.KTP 2.Akte Kelahiran 3.Catatan Sipil 4. Akte Kematian 5. Akte Nikah/Cerai 6. Kartu Keluarga
2.	Kepolisian	1.STNK dan BPKB 2. Surat Izin Mengemudi (SIM) 3. Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat
3	Perindustrian,perdagangan dan Koperasi	1. SIUP, SITU, Tanda Daftar Perusahaan 2.Metrologi 3. Pengujian Hasil Industri 4.Kredit Usaha
4.	Bea Cukai dan Pajak	1.Bea Masuk 2.Cukai 3.NPWP 4.Pelayanan Pembayaran Pajak
5.	Kesehatan	1.Rumah Sakit 2.Puskesmas 3.Posyandu
6.	Imigrasi	1. Pengurusan Paspor 2.Pengurusan Keimigrasian Lainnya
7.	Perhubungan	1.Izin Usaha Angkutan Darat/Laut/Udara 2.PelayananBandara/Pelabuhan/Stasiun/Terminal Bis 3.Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor
8.	Ketenagakerjaan	1.Kartu Kuning (Pencari Kerja) 2.Informasi Kesempatan Kerja 3.Penempatan Tenaga Kerja 4.Pelayanan TKI di Bandara dan Pelabuhan
9.	Pertanahan dan Pemukiman	1. Pengurusan Sertifikat 2.Pengurusan Pengalihan hak atas tanah 3.IMB 4.Ijin Lokasi Industri Perdagangan 5.HO 6.Amdal
10.	Pendidikan	1.Pendidikan dasar 2.Pendidikan Menengah 3.Pendidikan Lainnya
11.	Penanaman Modal	1.Izin PMA 2.Izin PMDN 3.Informasi Potensi Investasi

Sumber : Lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor : SE/10/M.PAN/7/2005

Dari tabel di atas terlihat bahwa pelayanan perpajakan merupakan daftar prioritas pelayanan publik yang masuk dalam bidang bea cukai dan perpajakan,

sehingga pemerintah harus memberikan pelayanan prima dalam bidang pengurusan perpajakan termasuk Pajak Bumi dan bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB- P2). Semua organisasi baik organisasi swasta yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan, maupun organisasi publik (negara/pemerintah) pada dasarnya mengutamakan pelayanan dalam rangka mencapai tujuannya. Dalam hal ini, pemberian pelayanan (*service delivery*) adalah suatu hal yang menentukan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut baik untuk organisasi swasta yang berorientasi memaksimalkan keuntungan maupun organisasi pemerintah yang berorientasi terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Layanan publik yang buruk akan berdampak mengurangi kredibilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, serta mengganggu aktivitas masyarakat baik sosial maupun ekonomi. Gambaran mengenai pelayanan publik dalam bidang perpajakan di Indonesia pada tahun 2007 sebesar 12,4%, tahun 2008 mengalami peningkatan menjadi 13,3%, dan pada periode 2009 – 2012 mengalami penurunan menjadi berkisar antara 11,0% - 11,9% (Data Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah/LKPP). Tingkat kepatuhan penyampaian SPT PPh tahunan orang pribadi tahun 2008 mencapai 40% atau 5,3 juta Wajib Pajak, sama dengan tahun 2007 yang sebesar 40% atau 2,4 juta Wajib Pajak. Secara kuantitas, penyampaian SPT PPh tahunan orang pribadi tahun 2008 meningkat dibandingkan tahun 2007 (Bisnis Indonesia, 2009). Berdasarkan data yang diterima Ditjen Pajak, realisasi kepatuhan penyerahan SPT tahun 2011 sebesar 52,74% dari seluruh wajib pajak terdaftar. Menurut Ketua BPK, rendahnya persentase jumlah pemilik NPWP relatif terhadap jumlah penduduk Indonesia, rendahnya pembayar pajak efektif, dan rendahnya *tax ratio* di Indonesia mencerminkan administrasi pajak yang buruk (Nurmimi, 2009).

Gambaran tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam hal pelayanan publik di Indonesia khususnya pelayanan pajak. Pelayanan publik memiliki dimensi yang sangat luas dengan aneka ragam corak pelaksanaan diberbagai keadaan. Barangkali jika mau mengukur kondisi kualitas pelayanan publik, dalam hal ini tentunya pada setiap institusi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik yang berlaku di lingkungan masing-

masing, maka hasilnya adalah suatu rasa frustrasi yang tidak kunjung habisnya. Kondisi ini akan berbeda jika merasakan kualitas pelayanan publik pada negara tetangga, kiranya rasa frustrasi tersebut semakin menjadi-jadi karena seakan-akan Bangsa Indonesia sangat tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat dengan ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, korup dan sebagainya. Hal ini tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik atau aparatur pemerintahan yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, serta belum dipenuhinya standarisasi pelayanan dan rendahnya partisipasi masyarakat. Masyarakat menjadi enggan jika berurusan dengan kantor pemerintah, termasuk dengan kantor pajak seperti mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), meminta pengembalian pajak (restitusi), mengajukan keberatan atas ketetapan pajak, meminta pengurangan PBB, menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa (SPM) atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) dan sejenisnya. Masyarakat mendatangi kantor pemerintah untuk mengurus keperluannya lebih dilandasi rasa keterpaksaan dan keharusan daripada rasa kesadaran dan kewajiban.

Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik. Penyelenggaraan publik menjadi tuntutan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan dan kompleksnya permasalahan yang berkembang menjadikan pemerintah sebagai pihak yang sangat dibutuhkan untuk dapat mengakomodir kepentingan-kepentingan tersebut agar dapat tepenuhi dengan baik. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat tercapai. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas tersebut maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal.

Untuk mencapai pelayanan publik yang baik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menyusun standar pelayanan publik bagi instansi pemerintah

dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dimana ketentuan umum pelayanan publik digariskan agar dapat dijadikan pedoman pelayanan baik oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah. Dalam PerMenpan tersebut dijelaskan tentang standar pelayanan publik yang meliputi enam hal berikut ini.

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Organisasi pemerintah termasuk kantor pelayanan perpajakan harus memompa efektivitas dan efisiensi layanan. Walaupun terdapat beberapa perbedaan antara karakteristik layanan publik dan layanan konsumen dunia bisnis, namun tujuan akhir dari pelayanan adalah kepuasan konsumen. Oleh karena itu, layanan publik harus dapat mengikuti pola layanan dunia bisnis yang telah mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya. Para pegawai lembaga pemerintah harus menganggap dirinya sebagai penjual jasa dan menganggap masyarakat sebagai penerima jasa (pelanggan). Tujuan akhir dari pegawai pemerintah tersebut adalah memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada masyarakat. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak penyedia jasa dapat berpedoman pada faktor pelayanan prima (*service excellence*) yang terdiri dari kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*), dan sikap (*attitude*) (Barata, 2004).

Dalam sistem perpajakan secara menyeluruh, administrasi pajak harus efisien dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan, yaitu tidak menyulitkan baik pemerintah dalam melakukan pemungutan pajak maupun wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008

tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah merupakan bentuk reformasi yang terjadi pada level pemerintah daerah. Reformasi pada tingkat struktur pemerintahan dikenal dengan kebijakan desentralisasi dan pengelolaan pemerintah daerah disebut dengan otonomi daerah (Halim, 2009). Bentuk dari pelaksanaan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah salah satunya tentang pengelolaan jenis pajak yang dahulu dikelola pemerintah pusat, sekarang diserahkan sepenuhnya kepada pemerintah daerah.

Reformasi perpajakan di Indonesia dicetuskan oleh pemerintah Indonesia pada tahun 1983 atau 38 tahun setelah Indonesia merdeka (Pamuji, 2011). Salah satu perubahannya adalah Undang Undang Pajak dan Retribusi Daerah dengan beberapa kali perubahan dan yang terakhir adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). Perkembangan terbaru tentang pajak daerah saat ini yaitu pelimpahan kewenangan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang pengelolaannya diserahkan sepenuhnya kepada pemerintah daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, pajak bumi dan bangunan yang menjadi objek pajak bumi dan bangunan adalah bumi dan/atau bangunan. Yang dimaksud dengan bumi adalah permukaan dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah, perairan, pendalaman serta laut wilayah Indonesia. Sedangkan yang dimaksud dengan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan-perairan. Disamping itu yang disebut subjek pajak bumi dan bangunan adalah badan yang secara nyata: (1) Mempunyai suatu hak atas bumi dan atau mempunyai manfaat atas bumi, (2) Memiliki, menguasai dan akan memperoleh manfaat atas bangunan. Menurut UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) pelimpahan kewenangan pengelolaan PBB-P2 kepada pemerintah daerah sesuai pasal 182 ayat 1, dilaksanakan selambat-lambatnya 1 Januari 2014.

Wacana pelimpahan kewenangan pengelolaan PBB-P2 dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah sebenarnya sudah berlangsung lama, dan

baru terwujud setelah adanya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Mekanisme pengelolaan PBB-P2 dahulu dipungut dan diadministrasikan semuanya oleh pemerintah pusat tetapi hasilnya dibagikan lagi kepada masing-masing pemerintah daerah untuk pembangunan daerah. Mekanisme persentase bagi hasil pajak bumi dan bangunan berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah yaitu 10% untuk pusat, 16,2% untuk propinsi dan 64,8% untuk kabupaten/kota.

Undang-Undang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) membawa banyak perubahan, salah satunya terkait dengan mekanisme pengelolaan PBB-P2 yang diserahkan kepada masing-masing daerah. Tata cara pengalihan PBB P2 sebagai pajak daerah telah diatur dalam Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 213/PMK.07/2010 dan Nomor 58 Tahun 2010 tentang Tahapan Persiapan Pengalihan PBB-P2 sebagai Pajak Daerah. Peraturan bersama tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-61/PJ/2010 tentang Tata Cara Persiapan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sebagai Pajak Daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang PDRD, ada pengalihan hak pemungutan PBB kepada pemerintah daerah. Pemberlakuan kebijakan otonomi daerah/desentralisasi menjadikan kekuasaan daerah terletak pada kebijakan pemerintah daerah sepenuhnya, termasuk APBD daerah tersebut. Menjelang batas akhir pengalihan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan menjadi pajak daerah pada 2014, Kabupaten Jember telah bersiap melakukan pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2013.

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang PDRD selain mengatur tentang pendaerahan PBB juga Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). BPHTB pengelolaannya ditangani oleh pemerintah daerah mulai tahun 2010 yang artinya tidak lama setelah adanya undang-undang tersebut disahkan. Pajak Bumi dan Bangunan sendiri mempunyai batas peralihan pada tahun 2014, namun pemerintah daerah Kabupaten Jember melakukan peralihan pada tahun

2013 karena sangat kompleksnya permasalahan dan persiapan data serta sarana dan prasarana yang harus disiapkan. Karena itu setelah melakukan berbagai persiapan, pemerintah daerah Kabupaten Jember telah merasa mampu, sanggup dan adanya dukungan oleh pihak-pihak terkait peralihan Pajak Bumi dan Bangunan tersebut dilaksanakan mulai 1 Januari 2013.

Peralihan Pajak Bumi dan Bangunan menjadi pajak daerah yang pengelolaannya dilakukan oleh Pemerintah Daerah ini menarik karena lamanya persiapan yang harus dilakukan oleh pihak-pihak terkait. Selain itu, karena peralihan Pajak Bumi dan Bangunan tersebut pada 1 Januari 2013 Pajak Bumi dan Bangunan mulai ditangani secara penuh oleh Pemerintah Daerah yang pada Kabupaten Jember diserahkan kepada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. Pajak Bumi dan Bangunan saat masih dikelola oleh pemerintah pusat melalui KPP, untuk Kabupaten Jember ditangani oleh KPP Pratama. Setelah adanya peralihan ditangani oleh pemerintah daerah yang pengelolaan PBB- P2 hanya akan ditangani oleh 1 (satu) instansi yaitu Dinas Pendapatan Daerah. Hal ini tentunya menarik untuk dikaji karena luas wilayah Kabupaten Jember dengan jumlah objek pajak PBB- P2 yang berjumlah banyak akan ditangani oleh satu dinas saja. Sehingga fenomena ini cukup menarik untuk diteliti, apakah pelayanan pegawai Dinas Pendapatan daerah Kabupaten Jember yang bersinergi dengan kinerja para pegawainya mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak mengingat luasnya wilayah objek pajak dan terbatasnya dinas yang melayani.

Pengambilalihan pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Jember selain karena peraturan yang telah ditetapkan pemerintah pusat, juga untuk memaksimalkan potensi penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Jember. Selain itu pengalihan kewenangan ini juga dimaksudkan agar meningkatkan pembangunan daerah untuk kesejahteraan masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan pemungutan PBB-P2 dan BPHTB oleh pemerintah daerah sangat bergantung dari kesiapan pemerintah daerah dalam menyiapkan berbagai infrastruktur pendukung (Sunnyoto dan Hidayanti, 2011). Sebagai gambaran mengenai penerimaan pajak sebelum dan sesudah Kebijakan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan

Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Jember, berikut ini disajikan data penerimaan PBB Kabupaten Jember.

Tabel 1.2. Data Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Tahun 2002-2016

TAHUN PAJAK	JUMLAH WP BAKU	JUMLAH BAKU (Rp)	JUMLAH BAYAR (Rp)	PROSENTASE REALISASI (%)
2002	514.630	7.948.111.504	6.491.643.510	81,68%
2003	540.171	8.766.630.128	8.123.181.214	92,66%
2004	609.221	10.116.191.499	7.581.539.356	74,94%
2005	660.706	12.525.257.951	7.641.501.150	61,01%
2006	709.540	13.567.116.484	5.687.664.593	41,92%
2007	743.028	16.172.442.924	11.588.214.674	71,65%
2008	805.886	18.965.205.982	8.439.102.157	44,50%
2009	856.816	20.014.829.145	19.359.629.050	96,73%
2010	882.281	23.616.335.410	21.836.379.250	92,46%
2011	935.133	24.777.799.408	20.025.853.106	80,82%
2012	989.215	26.017.679.162	20.641.564.345	79,34%
2013	993.969	29.137.769.916	24.525.004.945	84,17%
2014	1.003.931	49.130.558.451	35.782.037.543	72,83%
2015	1.011.457	49.525.974.102	32.042.586.873	64,70%
2016	1.021.171	50.030.688.759	31.984.269.725	63,93%

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat adanya peningkatan realisasi penerimaan PBB Kabupaten Jember pada periode sesudah Kebijakan Pengalihan PBB-P2 di Kabupaten Jember. Penerimaan PBB pada tahun 2013 dan 2014 berturut-turut sebesar Rp. 24.525.004.945,- dan Rp. 35.782.037.543,- lebih besar apabila dibandingkan dengan penerimaan PBB pada periode 2008 – 2012 yang berkisar antara Rp. 15.071.292.349,- Rp. 17.066.108.802,-. Kondisi ini menggambarkan bahwa dengan adanya Kebijakan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) terjadi peningkatan namun peningkatannya belum bisa memenuhi target yang ditentukan termasuk kualitas pelayanan pajak yang dirasa kurang optimal dan memuaskan oleh wajib pajak.

Untuk mengetahui jumlah wajib pajak PBB- P2 di Kabupaten Jember dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 karena sejak 1 Januari 2013 pengurusan PBB- P2 ini dilimpahkan kepada pemerintah daerah. Rincian jumlah wajib pajak PBB- P2 di kabupaten Jember dari tahun 2013-2015 akan ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.3. Jumlah Wajib Pajak PBB- P2 Kab. Jember Tahun 2013-2015

No.	Tahun	Jumlah
1.	2013	992.559
2.	2014	997.503
3.	2015	1.009.965

Sumber : Unit Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Jember Tahun 2015

Dari tabel di atas diketahui bahwa total jumlah wajib pajak PBB- P2 di Kabupaten Jember tahun 2013-2015 sebanyak 1.990.062 wajib pajak. Dari sekian jumlah wajib pajak ini, ada sejumlah wajib pajak yang datang langsung dan melakukan pelayanan ke Unit Pelayanan Pajak di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember karena adanya beberapa kesalahan, misalnya: a). ada pengajuan wajib pajak baru; b). terdapat kesalahan luas dan nama wajib pajak; c). ada mutasi nama atau balik nama. Rincian jumlah wajib pajak yang melakukan pelayanan langsung ke unit pelayanan Dinas Pendapatan Jember akan disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.4. Jumlah Wajib Pajak Yang Melakukan Pelayanan Langsung Tahun 2013-2015

No.	Tahun	Jumlah
1.	2013	13.373
2.	2014	33.494
3.	2015	34.026
Total		80.893

Sumber : Unit Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Jember Tahun 2015

Adanya wajib pajak yang sampai melakukan pelayanan langsung ke unit pelayanan Dinas Pendapatan Kabupaten Jember ini mengidentifikasi bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Dinas Pendapatan khususnya Unit Pelayanan Pajak karena adanya beberapa kekeliruan seperti yang telah dijelaskan di atas. Biasanya wajib pajak PBB- P2 ini kepengurusannya dilimpahkan ke Kecamatan dan dari Kecamatan ini akan dilimpahkan pada Kelurahan atau desa, sehingga wajib pajak bisa melakukan pelayanan mulai unit terendah, misalnya pada kantor desa atau kantor kelurahan setempat dengan harapan pemerintah (dalam hal ini Dinas pendapatan kabupaten Jember) bisa mendekatkan pelayanan pada masyarakat sehingga akan mempermudah wajib pajak untuk membayar pajaknya tanpa harus jauh-jauh datang langsung ke dinas pendapatan kabupaten. Jumlah wajib pajak yang melakukan pelayanan langsung

ke Unit Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Kabupaten Jember sebanyak 80.893 dan angka ini tergolong cukup besar, akan tetapi berdasarkan data tentang keluhan wajib pajak terhadap pengurusan pelayanan perpajakan di dinas Pendapatan Jember. Adanya ketimpangan jumlah wajib pajak dengan keluhan yang melakukan pelayanan langsung ke unit pelayanan Dipenda menarik untuk diketahui pengaruhnya terhadap pelayanan . Untuk lebih jelasnya mengenai kritik dan saran yang diberikan wajib pajak terhadap pelayanan pengurusan pajak di dinas Pendapatan Kabupaten Jember dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.5. Kritik dan Saran Pelayanan Pajak di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember

No.	Keluhan dan Saran	Jumlah Keluhan
1	Prosedur dan Persyaratan	9
2	Waktu Pelayanan	10
3	Biaya Pelayanan	0
4	Fasilitas Pelayanan	8
5	Kesopanan dan Keramahan	3
6	Lainnya	3

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember, 2014

Dari tabel di atas terlihat bahwa yang paling banyak dikeluhkan wajib pajak adalah waktu pelayanan dan prosedur serta fasilitas pelayanan. Sedangkan untuk keluhan yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pegawai saat melakukan pelayanan hanya terdapat tiga kritik dan saran. Sedangkan untuk biaya tidak ada kritik dan saran karena biaya yang harus dibayarkan pada pengurusan pajak telah ditetapkan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dan jika tidak sesuai, maka akan mendapatkan sanksi dan bisa dikatakan pemerintah melakukan korupsi karena telah menaikkan biaya pelayanan perpajakan tanpa aturan yang jelas.

Berdasarkan data awal tersebut, keluhan terbanyak adalah masalah waktu pelayanan dimana wajib pajak masih merasa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah pembayaran pajak dinilai masih relatif lama. Selain itu masalah persyaratan yang terlalu banyak juga dinilai sebagai hal yang sering dikeluhkan wajib pajak. Keluhan-keluhan dan kritik-kritik Wajib Pajak adalah cermin atau indikasi rendahnya kualitas layanan dari Dinas Pendapatan Daerah. Kondisi ini tentunya akan berdampak pada rendahnya kepatuhan Wajib Pajak.

Banyaknya keluhan dari masyarakat selaku penerima layanan mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah saat ini masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, yang disebabkan karena kurangnya layanan yang memadai. Menurut Moenir (2003:40) faktor penyebabnya antara lain ada 6 hal berikut ini.

1. Tidak atau kurang adanya kesadaran dari aparat terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu kerjanya sudah gelisah.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya yang diharapkan atau tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*overlapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan pada jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa layanan.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Sarana pelayanan yang kurang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang, dan penyelesaian masalah menjadi terlambat.

Faktor penyebab yang diungkapkan oleh Moenir di atas juga merupakan gambaran kondisi dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. Adapun faktor penyebabnya sendiri dapat penulis indikasikan dari hasil observasi dan penuturan dari Kepala Bidang Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Kabupaten Jember berikut ini.

1. Sistem, prosedur, dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya karena pengurusan pajak yang dijadwalkan selesai satu hari kadang sampai *molor* tiga hari bahkan satu minggu.

2. Banyaknya petugas pelayanan pajak yang masih berstatus *honorer* yang pendapatan atau gajinya relatif kecil sehingga mereka tidak begitu menyukai pekerjaannya dan masih banyak yang punya pekerjaan sampingan, sehingga *enggan* untuk melakukan *lembur* jika banyak pekerjaan yang menumpuk.
3. Kemampuan dan jumlah pegawai dalam pelayanan pajak yang masih kurang sehingga memperlambat proses pelayanan pajak.
4. Lokasi tempat pelayanan yang masih belum tertata sepenuhnya mengakibatkan sempitnya ruang pelayanan dan ruang kerja bagi pegawai itu sendiri sehingga rasa nyamanpun sulit di dapatkan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dinilai bahwa kinerja aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sampai saat ini belum maksimal dan kurang memadai. Hal tersebut disebabkan oleh adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses atau prosedur yang berbelit-belit, sehingga besar kemungkinan timbul biaya tinggi. Sistem, prosedur, dan metode kerja yang tidak memadai juga mengakibatkan mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan harapan masyarakat selaku pelanggan, sehingga pada akhirnya akan muncul kesenjangan antara pemberi layanan dengan penerima layanan sebab pelayanan yang dipersepsikan aparat pelayanan selama ini jauh dari apa yang menjadi harapan masyarakat akan pelayanan yang memadai (gap 5).

Kondisi ini tidak sesuai dengan harapan masyarakat pada pelayanan publik karena mereka selalu menginginkan pelayanan yang standar bahkan lebih dari standarnya agar mereka merasa puas dan menganggap bahwa pelayanan itu prima. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Ndraha, (2005;37) berikut ini.

Pada umumnya masyarakat akan puas apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan standar (biaya, waktu, prosedur) yang telah ditentukan apalagi bila pada prakteknya pemberian pelayanan tersebut akan lebih cepat serta efisien dibandingkan dengan standar yang ditetapkan (*beyond expectation*). Hal inilah yang pada akhirnya akan menimbulkan persepsi positif masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan tersebut adalah pelayanan prima

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto, 2011). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap organisasi saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi organisasi dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut *RATER* sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) (Tjiptono, 2006).

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan baik di organisasi privat atau publik juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Hal ini juga terjadi di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember selaku organisai public yang melayani pelayanan pajak di Kabupaten Jember. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh

pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan organisasi. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi organisasi dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan organisasi.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap organisasi, terutama organisasi yang bergerak di sektor jasa layaknya Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. Hal ini terjadi karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra organisasi itu sendiri. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Banyaknya wajib pajak yang melakukan pelayanan langsung ke Dinas Pendapatan Kabupaten Jember ini mengidentifikasikan bahwa mereka belum merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan karyawan Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. Hal yang menjadi masalah dalam rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Dinas Pendapatan dalam pengurusan

pajak salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan karena masih banyak karyawan yang berstatus honorer, jumlah pegawai pelayanan pajak yang masih sedikit sehingga tidak seimbang dengan beban pekerjaan, serta prosedur pelayanan pajak yang panjang.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian di atas, maka langkah berikutnya adalah merumuskan masalah penelitian. Perumusan masalah dalam penelitian sangat penting karena dengan perumusan masalah yang jelas dan tegas, penulis akan memberikan gambaran yang jelas dan juga tegas mengenai sesuatu pelaksanaan penelitian berdasarkan variabel-variabel yang telah ditentukan. Menurut Loedin (1976;12) untuk dapat merumuskan masalah dengan baik dan tepat diperlukan beberapa syarat sebagai berikut:

1. menunjukkan hubungan 2 variabel atau lebih;
2. persoalan harus ditegaskan dalam batasan yang jelas dan untuk mudahnya dalam kalimat tanya;
3. persoalan harus memungkinkan pengukuran empiris. (Data yang digunakan untuk menjawab harus dapat diperoleh).

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka penulis menetapkan permasalahan dengan perumusan masalah sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember ?.
2. Apakah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember ?.

3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB-P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember ?.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian harus mempunyai tujuan, sebab apabila tidak ada tujuan yang jelas berarti penelitian tersebut tidak ada manfaatnya. Dengan adanya tujuan, maka suatu penelitian akan diketahui ke arah mana penelitian tersebut dibawa. tujuan penelitian merupakan jawaban dari perumusan masalah yang akan diteliti.

Dalam hal ini Arikunto (2006:49) menyatakan bahwa:

“tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai, dilihat dari isinya sesuatu yang dicapai merupakan tujuan penelitian yang sama dengan jawaban problematik penelitian yang berbeda rumusannya”.

Mengacu pada rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.

1.3.2. Manfaat Penelitian

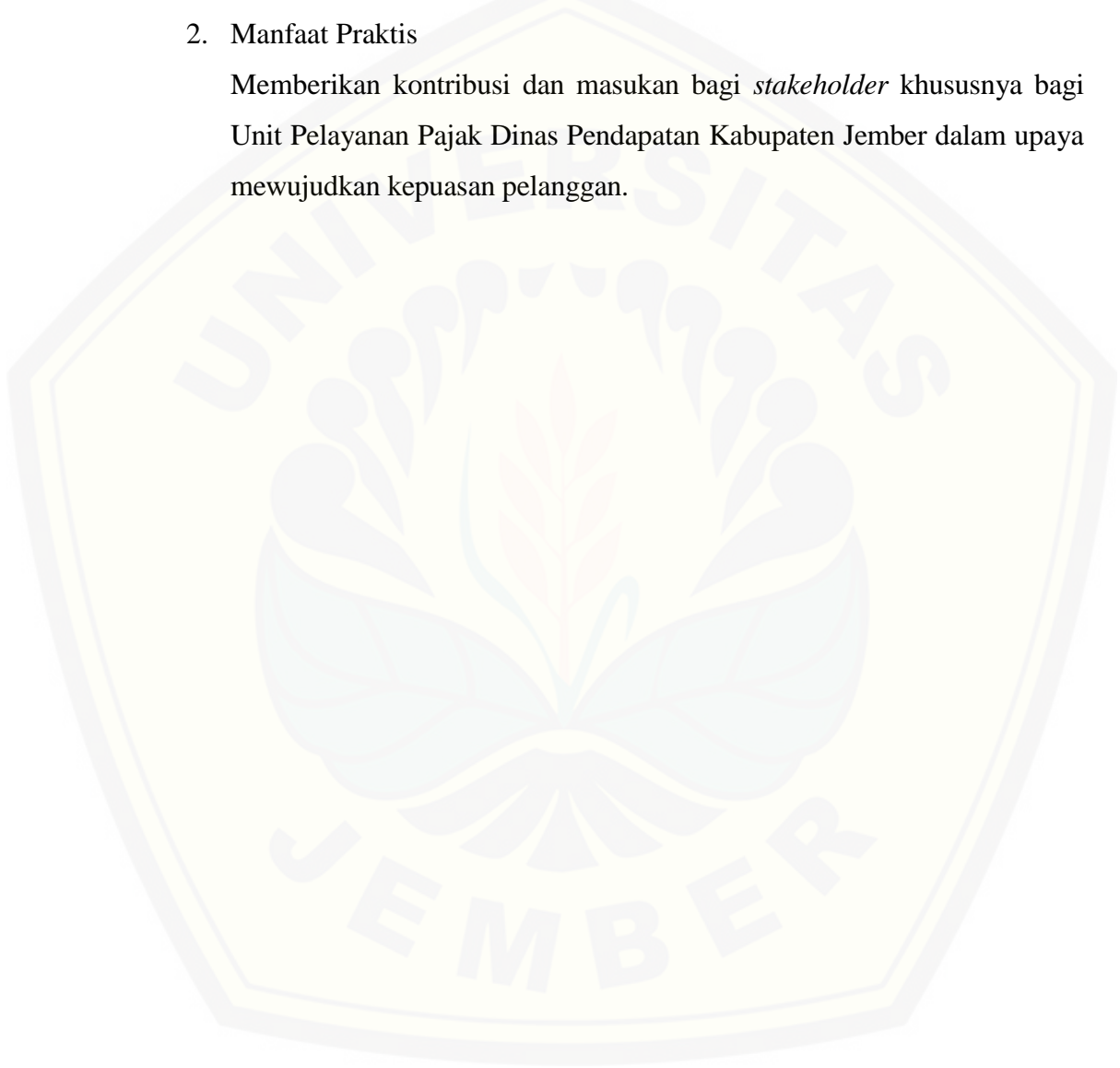
Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan nilai positif yang dapat dimanfaatkan di bidang akademik maupun di bidang praktisi antara lain sebagai berikut.

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bagi pengembangan ilmu administrasi dan kebijakan publik selanjutnya, khususnya mengenai kajian kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dalam mewujudkan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi dan masukan bagi *stakeholder* khususnya bagi Unit Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Kabupaten Jember dalam upaya mewujudkan kepuasan pelanggan.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Teori merupakan unsur yang sangat penting peranannya dalam penelitian, karena teori merupakan realita sosial yang menjadi fokus penelitian. Dengan kata lain teori diperlukan sebagai landasan pemikiran sehingga dapat dihasilkan pemecahannya yang dapat dipertanggung jawabkan. Dalam memecahkan suatu permasalahan, diperlukan adanya teori yang dapat memberikan landasan dalam menjelaskan suatu fenomena sosial yang menjadi tolak ukur penelitian.

Berkaitan dengan tujuan penelitian, teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kinerja.
2. Kualitas pelayanan publik.
3. Model kualitas pelayanan (ServQual).
4. Kepuasan pelanggan.
5. Pajak.

2.1. Kinerja

Pegawai atau karyawan dalam organisasi formal mempunyai peranan yang penting dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian harus diupayakan agar pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan kinerja yang baik dari para bawahan melalui pelaksanaan tugas-tugas pekerjaannya. Tentang istilah kinerja, Mangkunegara (2002:67) menjelaskan sebagai berikut.

“Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Sedangkan Tika (2006:121) mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil – hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu

organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Selanjutnya Wungu dan Brotoharsojo (2003:58) mengemukakan bahwa kinerja adalah “Kuantitas dan kualitas hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dibandingkan terhadap target atau sasaran kerja individu pada jabatannya”. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa pengertian kinerja adalah hasil yang telah dicapai oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

Selanjutnya Mangkunegara (2006:15) mengemukakan kinerja individu didefinisikan sebagai hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi. Dengan kata lain, kinerja individu adalah hasil dari hal-hal sebagai berikut.

- a. Atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.
- b. Upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
- c. Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan organisasi ini meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi dan *job design*.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang diraih oleh pegawai dalam melakukan suatu aktivitas kerja dengan merujuk kepada tugas yang harus dilakukannya. Tujuan utama dari penilaian kinerja adalah mendapatkan informasi yang akurat dan otentik tentang kinerja para karyawan. Semakin akurat maka semakin besar nilai atau manfaat bagi organisasi (Boice dan Kleiner, dalam Rafiq, 2004:64). Kegunaan lain dari sistem penilaian kinerja menurut Rafiq (2004:64), adalah sebagai berikut.

- a. Menyediakan dasar alokasi upah atau gaji (kenaikan gaji, promosi, pemberhentian dan sebagainya).
- b. Mengidentifikasi karyawan yang memiliki potensi tinggi.

- c. Mensyahkan prosedur seleksi karyawan yang lebih efektif.
- d. Evaluasi program pelatihan sebelumnya.
- e. Mendorong peningkatan kinerja.
- f. Jalan pengembangan mengatasi halangan dan rintangan kerja.

Ada beberapa metode untuk menilai kinerja, misalnya menurut Mathis dan Jackson (2002:17), yaitu sebagai berikut.

- a. Metode Penilaian Kategori
Yaitu meminta manajer memberi nilai untuk tingkatan-tingkatan kinerja karyawan dalam formulir khusus yang dibagi dalam kategori-kategori kinerja. Skala penilaian grafik dan daftar periksa (checklist) merupakan cara umum dalam metode penilaian kategori.
- b. Metode Perbandingan
Menuntut para manajer untuk secara langsung membandingkan kinerja karyawan mereka satu sama lain. Teknik perbandingan ini mencakup antara lain pemberian peringkat, perbandingan berpasangan atau distribusi yang normal.
- c. Metode Naratif
Para manajer dan spesialis sumber daya manusia kadang-kadang diminta untuk memberikan informasi penilaian tertulis. Dokumentasi dan penilaian merupakan inti dari metode kejadian krisis, esai dan metode tinjauan lapangan. Catatan-catatan ini lebih mendeskripsikan tindakan karyawan dari pada mengindikasikan suatu penilaian yang sebenarnya.
- d. Metode Tujuan / Perilaku
Pendekatan ini cukup menjanjikan untuk beberapa situasi dalam usaha mengatasi beberapa persoalan dengan metode lainnya. Pendekatan mencakup pendekatan penilaian perilaku dan menyusun skala perilaku.

Menurut Robbins (1996) dalam penilaian kinerja terhadap beberapa pilihan dalam penentuan mengenai yang sebaiknya melakukan penilaian tersebut, antara lain sebagai berikut.

a. Atasan Langsung

Sekitar 95% dari semua evaluasi kinerja pada tingkat bawah dan menengah dari organisasi dijalankan oleh atasan langsung karyawan tersebut. Namun terdapat kelemahan dari penggunaan sumber evaluasi ini, dimana banyak atasan mereka tidak memenuhi syarat untuk menilai kontribusi yang unik dari masing-masing anak buahnya.

b. Rekan Sekerja

Evaluasi rekan sekerja merupakan salah satu sumber paling andal dari data penilaian. Alasannya bahwa rekan kerja dekat dengan tindakan, dimana interaksi sehari-hari mereka memberi pandangan menyeluruh terhadap kinerja karyawan dalam pekerjaannya, dengan menggunakan rekan sekerja sebagai penilai akan menghasilkan penilaian yang independen. Kelemahannya, evaluasi rekan sekerja dapat menimbulkan ketidaksediaan rekan sekerja untuk saling mengevaluasi dan dapat menerima prasangka atau bisa berdasarkan persahabatan.

c. Evaluasi Diri

Evaluasi diri menyeluruh karyawan untuk mengevaluasi kinerja mereka sendiri konsisten dengan nilai-nilai seperti sukarela dan pemberian kuasa. Evaluasi tersebut cenderung mengurangi kedensifan para karyawan mengenai proses penilaian, evaluasi dapat dijadikan sarana untuk merangsang pembahasan kinerja pekerjaan antara karyawan dan atasan mereka. Kelemahannya, evaluasi tersebut dapat menimbulkan penilaian yang sangat dibesar-besarkan, lagi pula penilaian diri dengan penilaian atasan sering tidak cocok. Karena itu,

evaluasi diri ini sering digunakan untuk pengembangan bukan untuk maksud evaluatif.

d. Bawahan Langsung

Evaluasi bawahan langsung dapat memberikan informasi yang tepat dan rinci mengenai perilaku seorang manajer, karena lazimnya penilai merupakan kontak yang seiring dengan yang dinilai. Masalah yang mungkin terjadi adalah rasa takut akan dibalas oleh para atasan yang dievaluasi jelek.

Selanjutnya untuk mengukur atau menilai kinerja diperlukan adanya ukuran atau indikator dari kinerja. Penetapan indikator kinerja harus dapat diidentifikasi suatu bentuk pengukuran yang akan menilai hasil yang akan diperoleh dari kegiatan yang dilaksanakan. Indikator hendaknya didasarkan pada perkiraan yang realistis dengan memperhatikan tujuan sasaran hasil yang diinginkan. Atkinson, Banker, Kaplan dan Young (1995) dalam Ernawan (2011:50) menyatakan bahwa dalam melakukan penilaian kinerja sebaiknya mengandung indikator kinerja yang bisa dijadikan sebagai pedoman, adapun indikator kinerja adalah sebagai berikut.

1. Memperhatikan setiap aktivitas organisasi dan menekankan pada perspektif pelanggan.
2. Menilai setiap aktivitas dengan menggunakan alur ukur kinerja yang mengesahkan pelanggan.
3. Memperhatikan semua aspek aktivitas kinerja secara kompherensif yang mempengaruhi pelanggan, dan
4. Menyediakan informasi berupa umpan balik untuk membantu anggota organisasi mengenali permasalahan dan peluang untuk melakukan perbaikan.

Berdasarkan pendapat Amstrong (2004), Mathis dan Jackson (2006) dalam jurnal Muhdar, dkk (2015) yang berjudul *The Influence Of Spiritual Intelligence, Leadership and Organizational Culture On Organizational Citizenship Behavior and Employees Performance*, Mas'ud (2004) dalam jurnal Shahab (2014) yang

berjudul *Influence of Leadership and Work Attitudes toward Job Satisfaction and Performance of Employee* dan Robbin (2006) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu sebagai berikut.

1. *Kualitas kerja*, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. *Kuantitas*, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. *Ketepatan waktu*, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. *Efektivitas*, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. *Kemandirian*, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Teori kinerja akan digunakan dalam penelitian ini karena salah satu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Jember terhadap kepuasan wajib pajak PBB- P2 .

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dalam organisasi pelayanan publik menjadi masalah yang penting untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini terdapat berbagai cara untuk meningkatkan atau mewujudkan tingkat kualitas pelayanan umum. Antara lain penambahan anggaran bagi dana pelayanan umum, penambahan fasilitas dan sarana yang berkaitan dengan pelayanan umum serta yang tidak kalah pentingnya adalah perbaikan dalam pengorganisasian aparatur pelayanan umum.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan konsep yang lebih kompleks yaitu bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu antara lain (Widodo, 2001):

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa keberadaan kualitas sangatlah penting karena terdiri dari berbagai aspek yang diharapkan mampu memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Selain itu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat penting untuk diperhatikan karena *customer* sektor publik secara langsung atau tidak langsung telah mengeluarkan uangnya untuk layanan yang diterima atau dibutuhkan, sehingga wajar apabila masyarakat menuntut adanya kepuasan pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut, kualitas pelayanan menurut Barata (2004:36) diartikan sebagai berikut.

“Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya”.

Dalam penelitian ini konsep yang penulis gunakan mengacu pada konsep dari Barata tersebut. Karena pelangganlah yang menilai pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, apakah layanan tersebut sesuai dengan harapannya bahkan melebihi dari harapan mereka. Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yang diungkapkan menurut Parasuraman, *et al* (dalam Nasution, 2004:47) yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik

tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa terciptanya kualitas jasa yang baik haruslah sesuai dengan harapan pelanggan atau pengguna jasa. Dan juga diharapkan dapat tercipta suatu pelayanan jasa yang berkualitas dengan penyampaian yang sesuai harapan. Dalam penyelenggaraan pelayanan yang menyangkut kepentingan umum dilaksanakan oleh organisasi negara dan bentuk pelayanannya lazim disebut dengan pelayanan publik. Karena pelayanan merupakan hak dari masyarakat untuk memenuhi kebutuhan melalui aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat maka seharusnya aparatur negara lebih meningkatkan pelayanannya tidak hanya terhadap tersedianya barang dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas pelayanannya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masalah kualitas pelayanan adalah kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang diterima atas barang atau jasa yang diberikan oleh aparatur negara. Parasuraman dkk (dalam Tjiptono 2005:132-133) mengidentifikasi sepuluh dimensi karakteristik yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut.

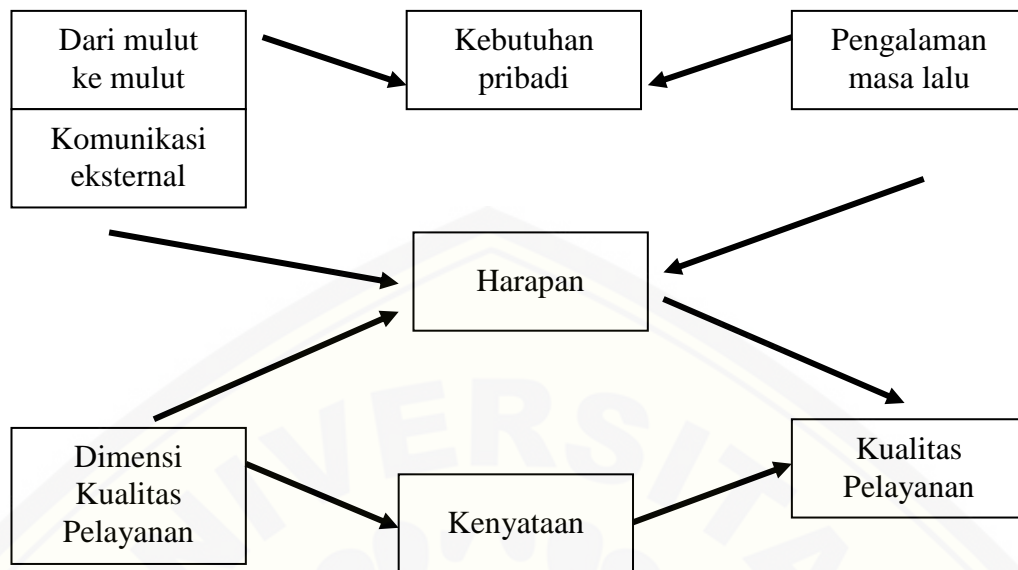
- a. *Realibilitas*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya (*Dependability*).
- b. *Responsivitas*, yaitu kemauan oleh kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- c. *Kompetensi*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- d. *Akses*, meliputi kemudahan untuk ditemui dan dihubungi. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, sarana komunikasi yang tersedia dan lain-lain.
- e. *Courtesy* (kesopanan), meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact person*.
- f. *Komunikasi*, artinya mereka yang memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan suara pelanggan.
- g. *Kredibilitas*, sikap jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas tercakup nama perusahaan, reputasi pelanggan, karakteristik pribadi *contact person* dan interaksi dengan *contact person*.

- h. *Security* (keamanan) yaitu rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial safety*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i. *Understanding* atau *knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa.

Dari sepuluh dimensi karakteristik di atas untuk menilai kualitas jasa Paraturaman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono 2005:133-134) ternyata kemudian hanya membedakan menjadi lima dimensi karena sepuluh karakteristik diatas saling *overlapping* atau tumpang tindih. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut.

1. *Tangibles* (bukti langsung) yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan karyawan.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf bebas dari bahaya atau resiko dan keragu-raguan.
5. *Empaty* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan. Pengaruh harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima dapat digambarkan sebagai berikut.



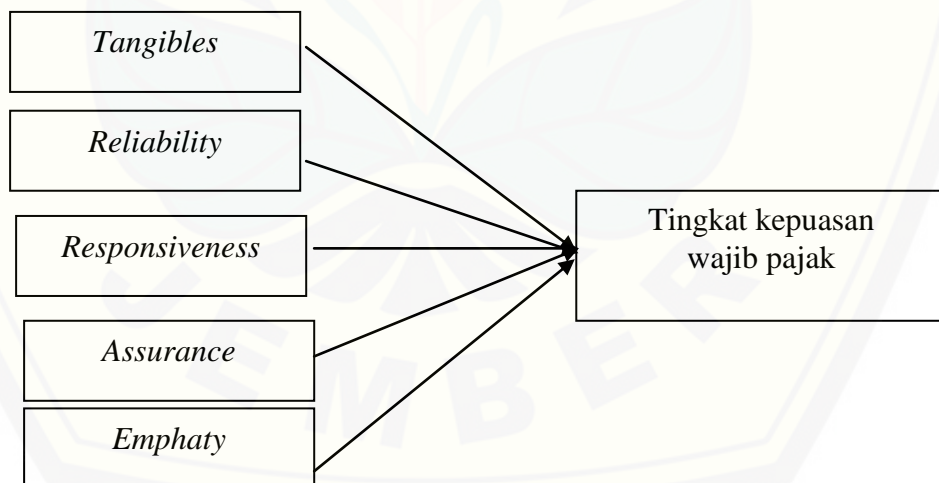
Gambar 2.1. Pengaruh Harapan Pelanggan dengan Kenyataan
 Sumber: Tjiptono, 1995

Seseorang melakukan sebuah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pribadinya yang tidak dapat dia penuhi sendiri. Dalam melakukan sebuah pelayanan, unsur utama yang diharapkan oleh seseorang adalah mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Pada dasarnya kualitas pelayanan adalah perbedaan atau *gap* antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh seseorang saat melakukan pelayanan tertentu. Unsur utama yang dapat mempengaruhi seseorang terhadap kualitas pelayanan berasal dari tiga hal, yakni pengalaman orang lain (dari mulut ke mulut), pengalaman masa lalu yang dia rasakan saat melakukan pelayanan yang sama, dan yang terakhir berasal komunikasi eksternal yakni sebuah komunikasi yang dilakukan oleh calon penerima layanan dengan pihak lain di luar penyedia layanan. Dan untuk mengetahui kepuasan seseorang terhadap pelayanan tertentu dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997), yaitu: "*without customers, the service firm has no reason to exist*". Definisi kepuasan masyarakat menurut

Mowen(1995):”*Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*”.Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (lihat gambar 2.1). Hal tersebut menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata konsumen, serta kepuasan yang diperoleh akan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Konsumen
Sumber : Berry, et.al. (1990)

Tingkat kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh lima hal yang akan dijelaskan di bawah ini.

1. *Tangibles* (bukti langsung) yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan karyawan.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (daya tanggaap) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf bebas dari bahaya atau resiko dan keragu-raguan.
5. *Empaty* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri. Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

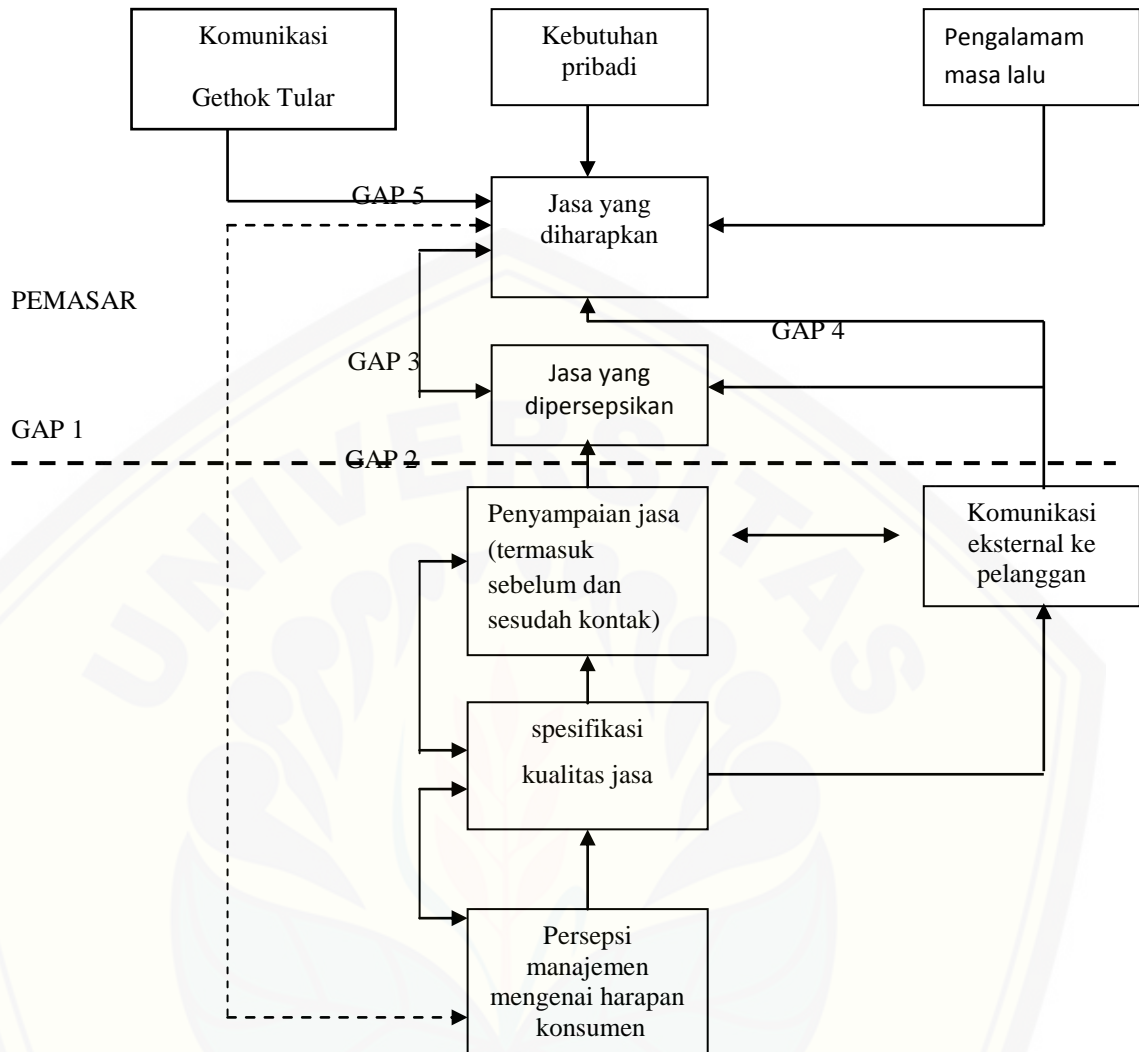
Ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu (Batinggi, 1999):

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Teori kualitas pelayanan publik digunakan dalam penelitian ini karena fokus utama penelitian ini adalah mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Kabupaten Jember khususnya Unit Pelayanan Pajak PBB- P2. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila sudah memenuhi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangannya antara aktual pelayanan dengan harapan pelayanan.

2.3. Model Kualitas Pelayanan (ServQual)

Model kualitas pelayanan yang paling populer dan hingga kini banyak digunakan adalah model ServQual (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2005:145). Berikut adalah gambar model ServQual yang diperkenalkan oleh Parasuraman, *et al.*



Gambar 2.3. Model Service Quality
 Sumber : Zeithaml, et al (1990) dalam Tjiptono, 2005:148

Garis putus-putus pada gambar di atas memisahkan 2 fenomena utama: bagian atas merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan bagian bawah mengacu pada fenomena penyedia jasa. Selain dipengaruhi pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan dan komunikasi gethok tular, jasa yang diharapkan (*expected service*) juga dipengaruhi aktifitas komunikasi pemasaran penyedia jasa. Sementara itu, jasa yang dipersepsikan pelanggan (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktifitas internal penyedia jasa.

Dalam model ini, Parasuraman, et al (1985) juga mengidentifikasi 10 dimensi pokok jasa yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan,

komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Namun, Parasuraman merangkum kesepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi utama, yang akan dijelaskan di bawah ini.

1. Gap Antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen (*Knowledge Gap*).

Dalam gap ini pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Beberapa kemungkinan penyebabnya antara lain : informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat, interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi pelanggan, tidak adanya analisis permintaan, buruknya atau tiadanya aliran informasi ke atas (*upward information*) dari staf kontak pelanggan ke pihak manajemen, dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah informasi yang disampaikan dari karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen.

2. Gap Antara Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen dan Spesifikasi Kualitas Jasa (*Standards Gap*).

Dalam gap ini spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Penyebabnya antara lain : tidak adanya standar kinerja yang jelas, kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai, manajemen perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa, kekurangan sumber daya dan situasi permintaan berlebihan.

3. Gap Antara Spesifikasi Kualitas Jasa Dan Penyampaian Jasa (*Delivery Gap*).

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Sejumlah penyebabnya antara lain : spesifikasi kualitas terlalu rumit dan atau terlalu kaku, para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut dan karenanya tidak memenuhinya, spesifikasi tidak sejalan dengan budaya korporat yang ada, manajemen operasi jasa yang buruk, kurang memadainya aktifitas *internal marketing*, serta teknologi dan sistem yang ada tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi. Kurang terlatihnya karyawan, beban kerja terlampaui berlebihan, dan standar kinerja tidak

dapat dipenuhi karyawan (terlalu tinggi atau tidak realistis) juga bisa menyebabkan terjadinya gap ini.

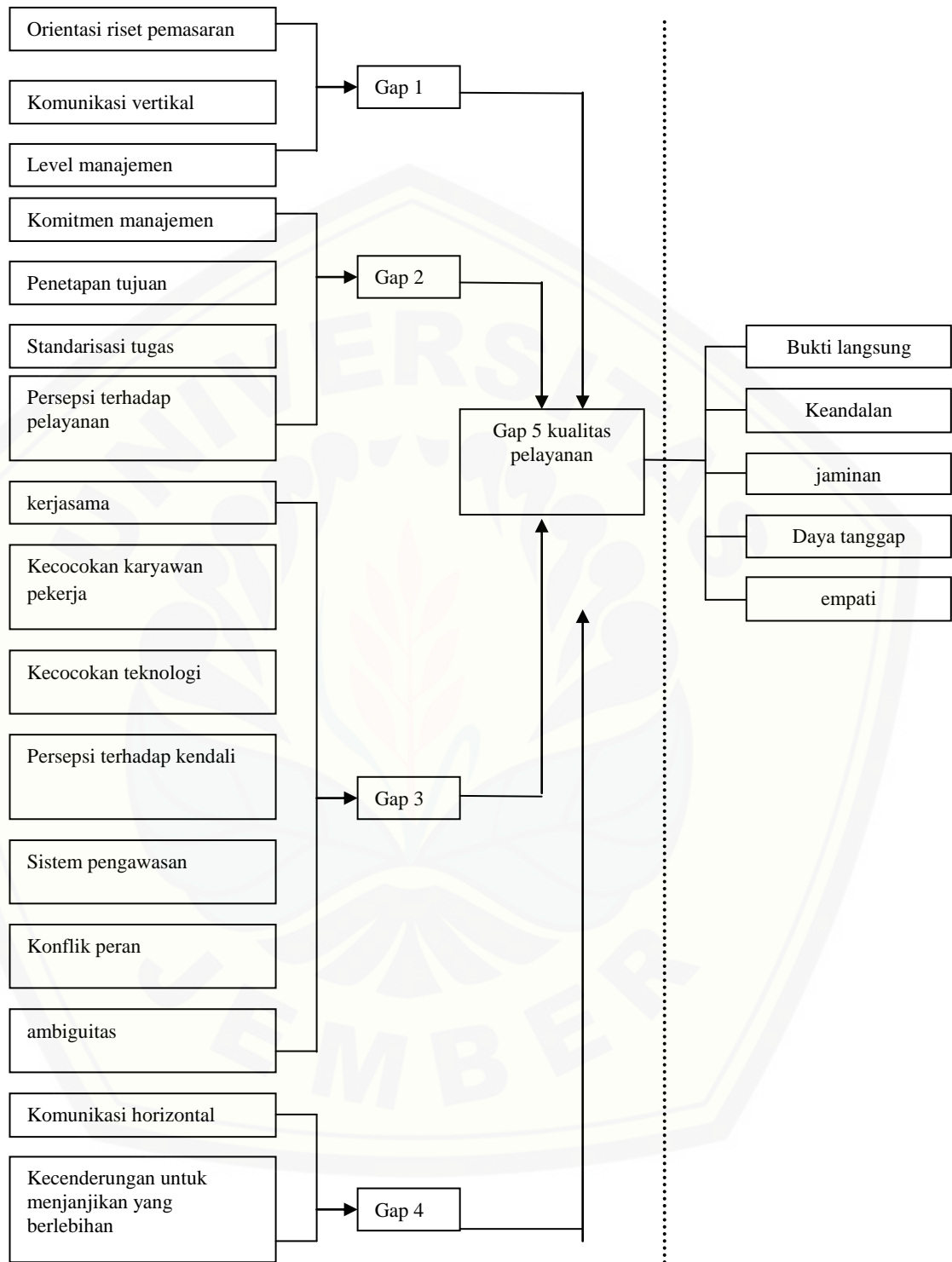
4. Gap Antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (*Communications Gap*).

Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktifitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya : perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi jasa, kurangnya koordinasi antara aktifitas pemasaran eksternal dan operasi jasa, organisasi jasa gagal memenuhi spesifikasi yang ditetapkannya, sementara kampanye komunikasi pemasaran sesuai dengan spesifikasi tersebut, dan kecenderungan untuk melakukan “*over promise, under deliver*”. Iklan dan slogan atau janji perusahaan sering mempengaruhi ekspektasi pelanggan.

5. Gap Antara Jasa yang Dipersepsikan dan Jasa yang Diharapkan (*Servive Gap*).

Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan berdasarkan kriteria yang berbeda, atau bisa juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa bersangkutan.

Dari kelima gap tersebut yang digunakan dalam penelitian ini berpacu pada “*dasar hukum..... tentang Pelayanan Pajak PBB- P2*” menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan adalah gap kelima, yaitu gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan yang mendasar, dimana antara gap 1-4 fokus kajiannya pada sisi internal organisasi (pemberi layanan), sedangkan pada gap 5 lebih menekankan pada sisi eksternal organisasi yaitu pelanggan. Berikut model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan publik yang diungkapkan oleh Valerie dan Parasuraman.



Gambar 2.4. Model Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Publik
Sumber : Parasuraman (dalam Tjiptono, 2005:150)

Apa yang dinyatakan Valerie dan Parasuraman di atas kemudian dijadikan landasan oleh peneliti untuk menggunakan pendekatan kesenjangan (gap) ke 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan, pihak konsumen merupakan pihak yang secara langsung dapat merasakan gap ini.

Model ServQual ini didasarkan pada asumsi bahwa pelanggan membandingkan kinerja sebuah unit pelayanan dengan standar ideal untuk masing-masing unit tersebut melampaui harapan pelanggan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin tinggi. Sehingga pada dasarnya model ini menganalisis kesenjangan antara “pelayanan yang diharapkan pelanggan” dengan “pelayanan yang dipersepsikan pelanggan”. Dengan kata lain, model ServQual ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima.

2.4. Kepuasan Wajib Pajak

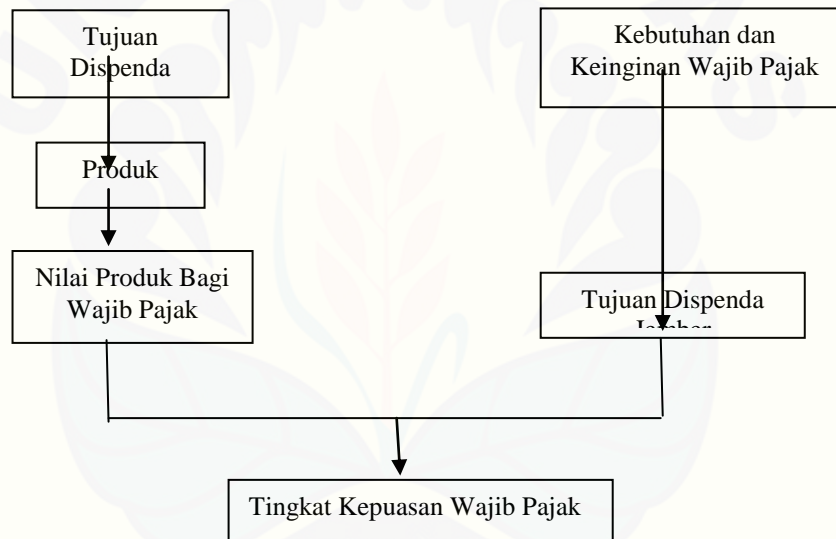
Fokus dari kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Secara sederhana kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai “suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.” Band (1971:79) dalam Nasution, 2005:49 menyatakan definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut :

“Satisfaction is the state in which customer needs, want and expectation, through the transaction cycle, are not or exceeded, resulting in repurchase and continuing loyalty. In other words, if customer satisfaction could be expressed as a ratio, it would look like this; customer satisfaction : perceived quality, needs, wants and expectation.”

Dari definisi di atas, Band merumuskan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Lebih lanjut, Band mengemukakan apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan. Day (Tse dan Wilton, 1988:204) dalam Nasution, 2004:104 menyatakan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon

pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan Kotler (1994) dalam Nasution, 2004:104 menandakan bahwa: “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.”

Ada kesamaan dari beberapa definisi kepuasan pelanggan di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.5. Konsep Kepuasan Pelanggan
Sumber : Fandy, 1995:28 dalam Nasution, 2004:104

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan mencoba melakukan transaksi dengan pemasok produk. Jika pada saat itu keinginannya besar, maka harapan pelanggan akan tinggi, begitu pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaingnya.

3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan.
4. Komunikasi melalui iklan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternative pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

Berdasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/25M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kualitatif dan kuantitatif atas pendapat pelanggan dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan atas harapan dan kebutuhan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan atau masyarakat tersebut meliputi :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis

pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status pelanggan yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan

unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pelanggan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan pengukuran kepuasan pelayanan seperti yang telah dijelaskan di atas, maka instrumen yang akan digunakan dalam kuesioner meliputi :

1. Prosedur pelayanan, yang berkaitan dengan bagaimana alur atau proses yang harus dilewati wajib pajak saat melakukan pelayanan Pajak PBB- P2 di Dispenda Kabupaten Jember.
2. Persyaratan pelayanan, yang berkaitan dengan syarat apa saja yang harus dipenuhi wajib pajak saat melakukan pelayanan Pajak PBB- P2.
3. Kejelasan dan kompetensi/kemampuan, hal ini berkaitan dengan kejelasan (siapa dan jabatannya apa) petugas yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan Pajak PBB- P2 di Dispenda Kabupaten Jember.
4. Keadilan mendapatkan pelayanan, hal ini berkaitan dengan dalam melakukan pelayanan pada wajib pajak PBB- P2 pegawai Dispenda Kabupaten Jember memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan syarat, status, dan golongan wajib pajak.
5. Kepastian jadwal pelayanan, yang berkaitan dengan waktu mulai dan berakhirnya pelayanan pengurusan Pajak PBB- P2 yang dilakukan Dispenda Kabupaten Jember.
6. Kenyamanan lingkungan, berkaitan dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dispenda Kabupaten Jember ketika wajib pajak melakukan pelayanan pengurusan pajak PBB- P2 yang dapat memberikan rasa nyaman pada wajib pajak.
7. Keamanan pelayanan, berkaitan dengan rasa aman yang diberikan pihak Dispenda Kabupaten Jember saat wajib pajak melakukan pelayanan Pajak PBB- P2.

2.5. Pajak

Definisi atau pengertian Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sebagai berikut:

“Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung.

Menurut Soemitro (dalam Mardiasmo, 2004:1) menyatakan bahwa:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Mangkoesoebroto,(1993:181), memberikan pengertian bahwa pajak adalah sebagai suatu pungutan yang merupakan hak prerogatif pemerintah, pungutan tersebut didasarkan pada Undang-Undang, pungutannya dapat dipaksakan kepada subyek pajak yang mana tidak ada balas jasa yang langsung dapat ditunjukkan penggunaannya. Pajak sebagai alat anggaran juga dipergunakan sebagai alat mengumpulkan dana guna membiayai kegiatan-kegiatan pemerintah terutama kegiatan rutin (Suparmoko, 1997:96).

Soediyono (1992:93) mengemukakan bahwa pajak adalah uang atau daya beli yang diserahkan oleh masyarakat kepada pemerintah, di mana terhadap penyerahan daya beli tersebut pemerintah tidak memberikan balas jasa yang langsung. Jayadiningrat dalam Munawir (1997: 5)memberi definisi pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari pada kekayaan kepada negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan akan tetapi tidak ada jasa balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.

Mengacu pada beberapa pengertian atau definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut.

1. Iuran dari rakyat kepada negara, yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan undang-undang, pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Ada empat kriteria yang perlu dipertimbangkan untuk memungut suatu jenis pajak di negara yang sedang berkembang yaitu (Meier, 1995:197-198):

1. Sebagai suatu sumber penerimaan potensial; maksudnya suatu jenis pajak harus dilihat sebagai suatu elastisitas pajak tersebut terhadap variabel-variabel makro ekonomi seperti PDRB, pendapatan perkapita dan jumlah penduduk;
2. Dampak terhadap alokasi sumber ekonomi; untuk menggambarkan bahwa memadai tidaknya suatu perolehan pajak jika dikaitkan dengan bentuk dan besarnya dana yang diperlukan untuk memberikan layanan yang dibiayai sehingga beban suatu pajak dapat bermanfaat untuk mendorong penggunaan sumber daya ekonomi secara lebih efisien;
3. Keadilan; yang dimaksud keadilan adalah menyangkut distribusi beban pajak, apakah tarif yang progresif atau menggunakan tarif tetap. Pembebanan pajak harus adil baik secara horizontal maupun vertikal;
4. Administrasinya rendah; kriteria ini berkaitan dengan administrasi yang meliputi sistem penetapan sumber daya manusia aparatur, biaya pemungutan serta sarana dan prasarana pemungutan.

Salah satu jenis pajak adalah pajak daerah. Pengertian Pajak Daerah menurut Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, adalah “iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan pembangunan Daerah”. Berdasarkan pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa pemungutan pajak daerah oleh pemerintah kabupaten/kota kepada masyarakat pada dasarnya bertujuan untuk membiayai penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pajak merupakan komponen penerimaan yang sangat penting sesuai dengan pendapat Mikesell and Hay (1969: 75) berikut ini:

“Taxes are of special importance because:

- a. they provide a verry large portion of the revenue of governmental units on all levels,*
- b. they are compulsory contributions to the cost of government, whether the affected taxpayer approves or disapproves of the levy.*

Menurut Davey (1988:28-29), pemerintah Daerah dapat memperoleh pendapatan dari perpajakan dengan tiga cara, yaitu sebagai berikut:

1. Pembagian hasil pajak-pajak yang dikenakan dan dipungut oleh Pemerintah Pusat;
2. Pemerintah Daerah dapat memungut tambahan pajak diatas suatu pajak yang dipungut dan dikumpulkan oleh pemerintah pusat;
3. Pungutan-pungutan yang dikumpulkan dan ditahan oleh Pemerintah Daerah sendiri.

Atas dasar pengertian pajak sebagaimana dikemukakan di atas, maka dapat diuraikan ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, yaitu antara lain:

1. Pajak hanya dipungut oleh negara (pemerintah) berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga bila mana perlu dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak, tidak ada kontra prestasi atau imbal jasa secara langsung yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak.
3. Hasil pungutan pajak dikenakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.
4. Pajak selain berfungsi sebagai sumber keuangan negara (fungsibudgetair), juga sebagai pengatur kehidupan masyarakat (fungsi reguler).

2.5.1. Fungsi dan Sistem Pemungutan Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pemnbangunan karena pajak

merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan pada pengertian pajak sebagaimana dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka dapat dinyatakan fungsi dari pajak adalah sebagai sumber pendapatan negara yang dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara yang bertujuan untuk menyejahterakan dan memakmurkan rakyat secara umum. Fungsi pajak di samping sebagai sumber penerimaan dalam negeri juga mempunyai peranan sebagai fungsi alokasi, fungsi distribusi dan stabilisasi sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Musgrave dan Musgrave (1989:6).

Fungsi pajak sebagai alokasi yaitu untuk mengalokasikan faktor-faktor produksi dan keseluruhan sumber daya yang ada di masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat terutama fasilitas umum dapat terpenuhi, seperti jalan, fasilitas kesehatan dan pendidikan. Fungsi distribusi ditujukan untuk mewujudkan pemerataan atau pembagian pendapatan secara merata dan adil, sedangkan fungsi stabilisasi ditujukan untuk memelihara tingkat kesempatan kerja yang tinggi, kestabilan tingkat harga, pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi dengan mempertimbangkan segala pengaruhnya terhadap perdagangan dan neraca pembayaran sehingga tetap terjaga kondisi perekonomian yang stabil.

Mardiasmo (2004:2) mengungkapkan bahwa fungsi pajak ada dua yaitu sebagai berikut.

1. Fungsi *Budgetair*

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Fungsi *budgetair* adalah fungsi yang letaknya di sektor publik yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, yaitu pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan dan bila ada sisa (surplus) akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi pemerintah.

2. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dapat dilihat dalam contoh sebagai berikut:

- a. Pemberian insentif pajak (misalnya *tax holiday*, penyusutan dipercepat) dalam rangka meningkatkan investasi, baik investasi dalam negeri maupun investasi asing.
- b. Pengenaan pajak ekspor untuk produk-produk tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri.
- c. Pengenaan Bea Masuk dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah untuk produk-produk impor tertentu dalam rangka melindungi produk-produk dalam negeri.

Pajak juga mempunyai dua fungsi tambahan sebagaimana dinyatakan oleh Burton dan Ilyas (2004: 9). Dua fungsi tambahan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Demokrasi
Fungsi demokrasi adalah suatu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia. Fungsi demokrasi pada masa sekarang ini sering dikaitkan dengan hak seseorang apabila akan memperoleh pelayanan dari pemerintah. Apabila seseorang telah melakukan kewajiban membayar pajak kepada negara sesuai ketentuan yang berlaku, pembayar pajak bisa melakukan protes (*complaint*) terhadap pemerintah dengan mengatakan bahwa ia telah membayar pajak.
2. Fungsi Distribusi
Fungsi distribusi adalah fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Hal ini dapat terlihat misalnya dengan adanya tarif progresif yang mengenakan pajak lebih besar kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan lebih kecil.

Sistem adalah cara memungut pajak dan penentuan pajak terhutang bagi wajib pajak. Menurut Mardiasmo (2004:7) beberapa sistem pemungutan pajak seperti berikut ini:

1. *Official Assesment System*
Wewenang Pemungutan Pajak ada pada fiskus. Fiskus berhak menentukan besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan dengan mengeluarkan surat ketetapan pajak, yang merupakan bukti timbulnya suatu utang pajak. Wajib pajak pasif menunggu ketetapan Fiskal mengenai utang pajaknya. Dalam sistem ini, inisiatif dan kegiatan menghitung serta memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparat pajak. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada para aparat pajak.

2. Sistem semi *Self Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh seseorang berada pada kedua belah pihak, yaitu wajib pajak dan fiskus. Mekanisme pelaksanaan dalam sistem ini berdasarkan suatu anggapan bahwa wajib pajak pada awal tahun menaksir sendiri besarnya pajak terutang yang sesungguhnya ditetapkan oleh fiskal.

3. Sistem *Withholding*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh seseorang berada pada pihak ketiga dan bukan oleh fiskus maupun oleh wajib pajak itu sendiri.

Penunjukkan pihak ketiga ini bisa dilakukan dengan Undang-Undang perpajakan, keputusan Presiden dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyeteror dan mempertanggung jawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

4. Sistem *Full Self Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak boleh menghitung dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetorkan. Wajib pajak harus aktif menghitung dan melaporkan jumlah pajakterutangnya tanpa campur tangan fiskus. Sistem inilah yang dipergunakan oleh Undang-undang Perpajakan yang sekarang berlaku di Indonesia. Dalam sistem ini, inisiatif dan kegiatan menghitung serta pemungutan pajak berada di tangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami peraturan perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberi kepercayaan untuk:

- a. Menghitung sendiri pajak yang terhutang
- b. Membayar sendiri pajak yang terhutang
- c. Melaporkan sendiri pajak yang terhutang
- d. Mempertanggungjawabkan pajak yang terhutang

Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada wajib pajak sendiri.

2.5.2. Syarat dan Prinsip Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut (Mardiasmo, 2004: 2).

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)
Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan di antaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Adil dalam pelaksanaan yakni memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada majelis pertimbangan pajak.
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang.
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomi)
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat *finansial*)
Bahwa sesuai dengan fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Syarat ini telah dipenuhi oleh Undang-Undang perpajakan yang baru.

Smith dalam Suparmoko (1994:97) mengemukakan bahwa dalam melakukan pemungutan pajak perlu mempunyai prinsip pengenaan pajak terhadap masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut.

1. Prinsip kesamaan/keadilan (*equity*), artinya bahwa beban pajak harus sesuai dengan kemampuan relatif dari setiap wajib pajak. Perbedaan dalam tingkat penghasilan harus digunakan sebagai dasar di dalam distribusi beban pajak itu, sehingga bukan beban pajak dalam arti uang yang penting tetapi beban riil dalam arti kepuasan yang hilang. Prinsip kesamaan mengandung arti, bahwa keadaan yang sama atau orang yang berada dalam keadaan yang sama harus dikenakan pajak yang sama. Prinsip kesamaan ini sering disebut juga tidak ada perbedaan, sehingga wajib pajak yang berada dalam keadaan yang sama akan diperlakukan sama dan dikenakan pajak yang sama besar.

Prinsip keadilan yaitu beban pajak harus sesuai dengan kemampuan relatif dari setiap wajib pajak. Pengertian keadilan disini merupakan pengertian yang bersifat relatif dan bergantung pada tempat, waktu dan ideologi yang mendasari. Mengenai prinsip keadilan ini ada dua prinsip keadilan yang digunakan yaitu prinsip manfaat (*benefit*) dan prinsip kemampuan untuk membayar (*ability to pay*). Dalam prinsip manfaat ini Suparmoko (1986) dan Mangkoesobroto (1988) mempunyai pendapat yang sama yaitu, manfaat yang diterima oleh wajib pajak sesuai dengan pembayaran kepada pemerintah. Prinsip kemampuan untuk membayar (*ability to pay*) mengandung arti wajib pajak akan dikenai beban pajak sesuai dengan kemampuannya untuk membayar pajak. Misalnya, wajib pajak yang memiliki kemampuan bayar yang sama akan dikenai pajak yang sama bebannya, sedangkan wajib pajak yang kemampuan membayar pajaknya berbeda dikenai pajak yang berbeda pula bebannya.

2. Prinsip kepastian (*certainty*), artinya pajak hendaknya tegas, jelas dan pasti bagi setiap wajib pajak, sehingga mudah dimengerti oleh mereka dan juga akan memudahkan administrasi pemerintah sendiri serta adanya kepastian hukum. Kepastian hukum diwujudkan dalam undang-undang yang tegas, jelas dan tidak mengandung arti ganda sehingga dapat membuka peluang untuk ditafsirkan lain.
3. Prinsip kecocokan/kelayakan (*convenience*) artinya pajak jangan sampai terlalu menekan si wajib pajak, sehingga wajib pajak akan dengan suka dan senang hati melakukan pembayaran pajak kepada pemerintah.
4. Prinsip ekonomi (*economy*), artinya pajak hendaknya menimbulkan kerugian yang minimal dalam arti jangan sampai biaya pemungutannya lebih besar dari pada penerimaan pajaknya. Dalam pemungutan pajak hendaknya mempertimbangkan bahwa biaya pemungutan harus relatif lebih kecil dibandingkan dengan penerimaan pajak dengan kata lain efisien. Jika biaya pemungutan pajak justru

lebih besar dibandingkan dengan penerimaannya maka akan terjadi kerugian atau tidak efisien.

2.5.3. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan kelanjutan dan penggantian nama dari Ipeda (Iuran Pembangunan Daerah) yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan yang diubah dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak Bumi dan bangunan ini dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan itu sendiri. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya Permukaan bumi (tanah dan perairan) serta laut wilayah Indonesia, contohnya: sawah, ladang, kebun, tanah, pekarangan, tambang, dan lain-lain. Sedangkan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan. Sebagai contoh: rumah tempat tinggal, bangunan tempat usaha, gedung bertingkat, pusat perbelanjaan, emplasemen, pagar mewah, dermaga, taman mewah, fasilitas lain yang memberi manfaat, jalan tol, kolam renang, anjungan minyak lepas pantai, dan lain-lain.

Tanah yang mempunyai arti ekonomis, politis dan social menyebabkan orang berkecenderungan untuk memilikinya, sedangkan bangunan mempunyai arti khusus yang unik terutama lokasinya yang tetap, pemanfaatannya jangka panjang yang mempunyai aspek kenyamanan dan strata sosial serta aksesnya pada fasilitas umum yang disediakan, untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan individu melalui kebebasan dalam berkonsumsi dan menabung, salah satu bentuknya adalah memperoleh kepuasan yang maksimal melalui kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan/atau bangunan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 yang wajib membayar pajak bumi dan bangunan adalah setiap orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan, memiliki, menguasai dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Penerimaan

PBB merupakan penjumlahan dari PBB yang dibayarkan oleh seluruh wajib pajak dalam kurun waktu tertentu (setahun).

Besarnya PBB yang harus dibayar ditentukan oleh tiga faktor yaitu Tarif Pajak, Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP) dan Nilai Jual Kena Pajak (NJKP).

1. Tarif pajak ditentukan sebesar 0,5 %.
2. NJOP bumi (tanah) dan bangunan dapat ditentukan dengan pendekatan sebagai berikut:
 - a. pendekatan perbandingan harga dengan obyek lain yang sejenis, yaitu suatu pendekatan/metode penentuan NJOP dengan cara membandingkan harga obyek pajak lain yang sejenis dan letaknya berdekatan dan fungsinya sama yang telah diketahui harga jualnya;
 - b. pendekatan nilai perolehan baru, yaitu adalah suatu pendekatan/metode penentuan NJOP dengan cara menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh obyek tersebut pada saat penilaian dilakukan, yang dikurangi dengan penyusutan berdasarkan kondisi obyek tersebut;
 - c. pendekatan nilai jual pengganti, yaitu suatu pendekatan/metode penentuan nilai jual suatu obyek pajak yang berdasarkan hasil produksi obyek pajak tersebut.
3. Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) adalah sebesar 20% dari Nilai Jual Obyek Pajak.

Untuk pajak bangunan diberlakukan semacam keringanan yang disebut Batas Nilai Bangunan Tidak Kena Pajak untuk setiap wajib pajak sebesar Rp 8.000.000,00 (delapan juta rupiah) Artinya, bagi setiap wajib pajak yang nilai bangunannya sama atau kurang dari Rp 8.000.000,00 (delapan juta rupiah) tidak dikenakan pajak atas bangunannya.

Rumus baku penentuan besarnya pokok ketetapan PBB adalah :

$$\text{PBB} = 0,5\% \times 20\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$$

Dengan asumsi bahwa tarif pajak (0,5%) dan nilai jual kena pajak (20%) adalah konstan dan NJOPTKP adalah tertentu (Rp 8.000.000,-),

maka penerimaan PBB merupakan fungsi dari NJOP. Secara matematis fungsi penerimaan PBB dapat ditulis sebagai berikut:

$$PBB = f(NJOP)$$

2.5.3.1. Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

Objek pajak adalah bumi dan/atau bangunan. Pengertian bumi meliputi permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya, sedangkan pengertian bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan untuk tempat tinggal, tempat usaha dan tempat yang diusahakan. Kemudian termasuk dalam pengertian bangunan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139/PMK.03/2014 adalah sebagai berikut:

1. jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kompleks bangunan, seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, dan lain-lain yang merupakan satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut.
2. jalan tol;
3. kolam renang;
4. pagar mewah;
5. tempat olah raga;
6. galangan kapal, dermaga;
7. taman mewah;
8. tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak; dan
9. fasilitas lain yang memberikan manfaat.

Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah yang mempunyai lima criteria berikut ini (Munawir, 2000):

1. obyek pajak yang digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum dibidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional;

2. obyek pajak yang digunakan untuk kuburan, peniggalan purbakala atau yang sejenis dengan itu;
3. obyek pajak yang merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak;
4. obyek pajak yang digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsulat, berdasarkan azas perlakuan timbal balik;
5. obyek pajak yang digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh menteri keuangan, yaitu antara lain Perserikatan Bangsa-Bangsa, Organisasi ASEAN dan; lain-lain.

Selanjutnya yang dimaksud dengan Subjek pajak adalah orang atau badan yang secara nyata:

1. mempunyai hak atas bumi dan/atau;
2. memperoleh manfaat atas bumi/atau;
3. memiliki atau menguasai bangunan dan/atau;
4. memperoleh manfaat atas bangunan.

Orang atau Badan yang menjadi Subjek PBB harus mendaftarkan Objek Pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP)Pratama, Kantor Pelayanan PBB (KP PBB), Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) atau Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayah kerjanya meliputi letak objek tersebut, dengan menggunakan formulir Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) yang tersedia gratis di KPP Pratama, KP PBB, KP2KP atau KP4 setempat.

2.5.3.2. Ketetapan Pendaerahan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Pengesahan rancangan Undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (RUU PDRD) menjadi Undang-undang oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pada 18 Agustus 2009, sebagai pengganti dari Undang-

Undang-Undang No. 18/1997 dan No. 34/2000, menandai momentum pemberian otonomi yang seluas-luasnya bagi Indonesia dalam bidang ekonomi dan fiskal untuk menumbuhkan iklim demokrasi yang lebih terbuka, jujur dan adil. Dari sisi desentralisasi fiskal, perubahan kebijakan ini cukup fundamental dalam penataan kembali hubungan keuangan antara pusat dan daerah untuk memenuhi rasa keadilan, terlebih pada daerah penghasil yang mempunyai potensi sumber daya melimpah. UU PDRD ini mempunyai tujuan utama yaitu (Bird, 2000):

1. Meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan otonomi daerah,
2. Memberikan peluang baru kepada daerah untuk mengenakan pungutan baru (menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah),
3. Memberikan kewenangan yang lebih besar dalam perpajakan dan retribusi dengan memperluas basis pajak daerah,
4. Memberikan kewenangan kepada daerah dalam penetapan tarif pajak daerah,
5. Menyerahkan fungsi pajak sebagai instrumen penganggaran dan pengaturan pada daerah.

Diterbitkannya Undang-undang No. 28/2009, pemerintah daerah mempunyai tambahan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) baru yang berasal dari pajak daerah, sehingga jenis pajak kabupaten/kota bertambah dari 8 menjadi 11 jenis pajak. Penambahan pos pajak dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1 Perbedaan Jenis Pajak Kabupaten/Kota pada UU No. 34/2000 dengan Undang-Undang No. 28/2009

UU No. 34/2000	UU No. 28/2009
1. Pajak Hotel	1. Pajak Hotel
2. Pajak Restoran	2. Pajak Restoran
3. Pajak Hiburan	3. Pajak Hiburan
4. Pajak Reklame	4. Pajak Reklame
5. Pajak Penerangan Jalan	5. Pajak Penerangan Jalan
6. Pajak Parkir	6. Pajak Parkir
7. Pajak Pengambilan Bahan	7. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan
8. Galian golongan C	8. Pajak Air Tanah (pengalihan dari provinsi)
	9. Pajak Sarang Burung Walet (baru)
	10. PBB Pedesaan & Perkotaan (baru)
	11. Bea Perolehan Hak Atas Tanah & Bangunan (baru)

Sumber: Materi Pengalihan PBB-P2 dan BPHTB sebagai Pajak Daerah. Dirjen Pajak, 2011

2.6. Hubungan Antar Variabel

2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Supranto, 2011). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Hal ini juga sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Kasmir (2005:31) bahwa “pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan”. Oleh karena itu hampir setiap organisasi saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi organisasi dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Konsumen akan senantiasa berharap pada suatu organisasi bahwa dia bisa memenuhi apa yang konsumen harapkan. Hal ini juga berlaku pada wajib pajak PBB- P2 yang senantiasa berharap pada Dinas Pendapatan Kabupaten Jember selaku penyedia layanan tunggal dalam pengurusan Pajak PBB- P2 agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga kepuasan wajib pajak dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan yang meliputi berbagai macam kebijakan dan aturan yang memberikan kemudahan-kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan prosedur pengurusan pajak PBB- P2 dan segala fasilitas yang disediakan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Jember kepada wajib pajak untuk kenyamanan selama melakukan pengurusan Pajak PBB- P2 akan dapat memberikan nilai tambah pada Dinas Pendapatan Kabupaten Jember dalam tujuannya untuk memuaskan para wajib Pajak PBB- P2 yang melakukan pelayanan.

Pembangunan gedung yang lebih representatif, perekrutan karyawan yang profesional, aturan administrasi yang lebih mudah dan tambahan fasilitas akan membuat Pajak PBB- P2 merasa senang sehingga akan menimbulkan perasaan puas. Namun, bila Pajak PBB- P2 dilayani dengan tidak baik akibatnya mereka akan merasa kecewa dan tidak puas sehingga wajib Pajak PBB- P2 tidak puas terhadap pelayanan dan merasa *enggan* untuk melakukan pelayanan lagi. Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Jember dalam pengurusan Pajak PBB- P2 akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan semakin puas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah maka wajib pajak akan merasa kecewa.

2.6.2 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Seperti diketahui bahwa suatu organisasi hidup karena adanya manusia yang menggerakkannya yaitu para karyawannya. Suatu lembaga atau organisasi jasa dalam upaya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, salah satunya yaitu kepuasan pelanggan atau pelanggannya harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh karyawan yang berperan aktif dalam mencapai tujuan lembaga atau organisasi yang bersangkutan. Keikutsertaan karyawan dalam organisasi diatur dengan pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas. Namun hal ini hendaknya harus didukung dengan perilaku disiplin dari setiap karyawan dan usaha setiap karyawan untuk memberikan perlakuan yang baik kepada para pelanggan sehingga mereka akan merasa puas. Hal itu mencerminkan apakah organisasi berjalan secara efektif dan efisien.

Kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa yang diberikan oleh suatu organisasi jasa seperti Dinas Pendapatan Kabupaten Jember, tergantung dari kinerja karyawan Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. Seorang wajib pajak PBB- P2 bisa mengalami derajat kepuasan dengan dua tipe. Jika kinerja kurang dari harapan, maka wajib pajak akan kecewa dan jika kinerja karyawan sebandan dengan harapan, maka wajib pajak akan merasa puas dan jika kinerja karyawan melebihi harapan, maka wajib pajak akan sangat puas. Hal ini sesuai dengan apa

yang dikemukakan oleh Menurut Cravens yang diterjemahkan oleh Lina Salim (1996), “faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah kinerja pegawai”. Pernyataan ini juga didukung oleh hasil penelitian Susanto (2003) yang menyatakan bahwa: “ada hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan dengan kepuasan nasabah”.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan Dinas Pendapatan Kabupaten Jember akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2. Semakin profesional kinerja karyawan yang ada dalam sebuah perusahaan atau organisasi jasa maka pelanggannya akan merasa puas.

2.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan merupakan dua faktor penting dalam upaya organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan akan puas karena pelayanannya yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, tetapi kinerja dari setiap karyawan dalam suatu organisasi juga sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Walaupun suatu organisasi jasa telah memberikan pelayanan yang baik berupa kebijakan dan aturan yang memberikan kenyamanan selama bertransaksi, tetapi jika hal ini tidak didukung dengan kinerja karyawan yang melaksanakannya, maka sulit kiranya suatu organisasi bisa memuaskan pelanggannya.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Utomo (2009) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama dengan kepuasan nasabah BPR Ukabima Group. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah BPR Ukabima Group, yakni nasabah semakin puas. Sebaliknya semakin buruk kualitas layanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama akan memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah BPR Ukabima Group, yakni nasabah semakin tidak puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2003) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan bagian pemasaran dengan kepuasan nasabah serta ada hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan bagian pemasaran dan persepsi konsumen dengan kepuasan konsumen secara bersama-sama dengan kepuasan nasabah.

Dari uraian ini, maka dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan yang didukung oleh kinerja karyawan akan membuat pelanggan merasa puas. Hal ini juga dapat terjadi dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember, ketika kualitas pelayanan yang baik didukung oleh kinerja yang bagus dari karyawan maka akan membuat wajib pajak PBB- P2 merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dengan topik yang sama dapat dijadikan sebagai dasar atau acuan bagi peneliti selanjutnya. Penelitian yang dijadikan acuan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian Yuliarmi dan Riyasa (2007) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar yang diukur berdasarkan kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah, pencatatan meter air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi, dan kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. (2) Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (*reliability*) (X_1), faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), faktor keyakinan (*assurance*) (X_3), faktor empati (*emphaty*) (X_4), dan faktor berwujud (*tangibel*) (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. (3) Secara parsial faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), faktor keyakinan (*assurance*) (X_3), faktor empati (*emphaty*) (X_4), dan

faktor berwujud (*tangibel*) (X_5) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar, sedangkan faktor keandalan (*reliability*) (X_1) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

2. Penelitian Yunus dan Budiyanono (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Narita Hotel Surabaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang menginap di Narita Hotel Surabaya.
3. Penelitian Utomo (2003) yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada”. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten baik secara individual, maupun secara serempak atau bersama-sama. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas signifikansi t dan f nya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis tersebut juga menunjukkan bahwa dimensi *reliability* merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten diantara kelima dimensi persepsi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit tersebut.

Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang akan ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

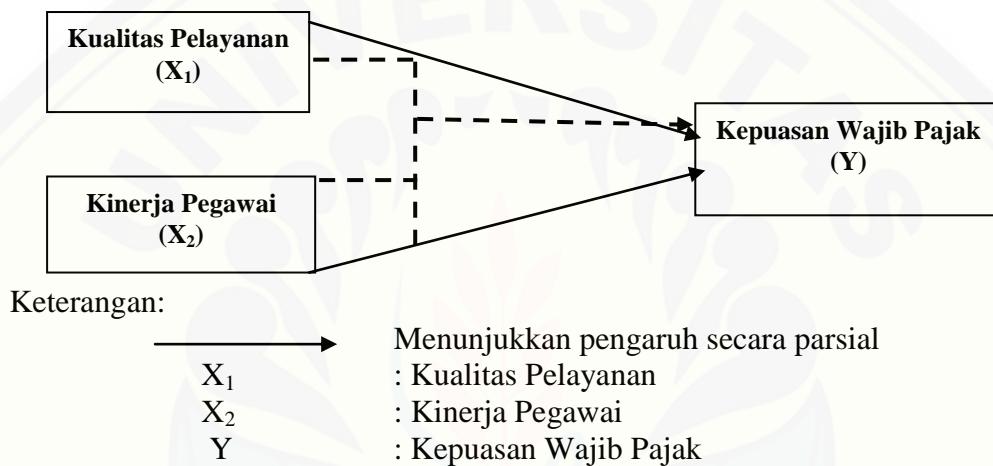
Tabel 2.2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No.	Nama dan Tahun	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Jumlah Sampel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Yuliarmi dan Riyasa (2007)	(1) Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. (2) Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan secara bersama-sama keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. (3) Untuk mengetahui pengaruh keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.	Faktor keandalan (X ₁), Faktor ketanggapan (X ₂), Faktor keyakinan (X ₃), Faktor empati (X ₄), Faktor berwujud (X ₅) Pelayanan (Y)	100 responden dengan teknik <i>accidental sampling</i>	Analisis regresi linier berganda, yang didahului dengan menghitung rata-rata dan standar deviasi.	(1) Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar yang diukur berdasarkan kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah, pencatatan meter air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi, dan kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. (2) Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. (3) Secara parsial faktor ketanggapan (X ₂), faktor keyakinan (X ₃), faktor empati (X ₄), dan faktor berwujud (X ₅) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar, sedangkan faktor keandalan (X ₁) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.
2.	Yunus dan Budiyanto (2014)	(1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Narita Hotel Surabaya, (2) Untuk mengetahui diantara kualitas pelayanan dan fasilitas mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di Narita Hotel Surabaya.	Kualitas pelayanan (X ₁), Fasilitas (X ₂), Kepuasan Pelanggan (Y)	80 responden dengan teknik <i>accidental sampling</i> yang diberikan pada pengujung yang minimal dua kali menginap	Analisis regresi linier berganda	Pengujian hipotesis antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Narita Hotel Surabaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang menginap di Narita Hotel Surabaya.
3.	Utomo (2003)	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten	Kualitas pelayanan (X ₁) Kepuasan Pelanggan (X ₂)	50 responden dengan cara <i>aksidental sampling</i>	Analisis regresi linier sederhana	Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> , dan <i>empathy</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten baik secara individual, maupun secara serempak atau bersama-sama. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas signifikansi t dan f nya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis tersebut juga menunjukkan bahwa dimensi <i>reliability</i> merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten diantara kelima dimensi persepsi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit tersebut.
4.	Musodaq (2016)	(1) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. (2) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak (3) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.	Kualitas pelayanan (X ₁) Kinerja pegawai (X ₂) Kepuasan wajib pajak (X ₃)	100 responden dengan teknik <i>accidental sampling</i>	Analisis regresi linier berganda	(1) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. (2) Ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. (3) Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.

Sumber: Kajian Empiris Tahun 2016

2.8. Kerangka Konseptual

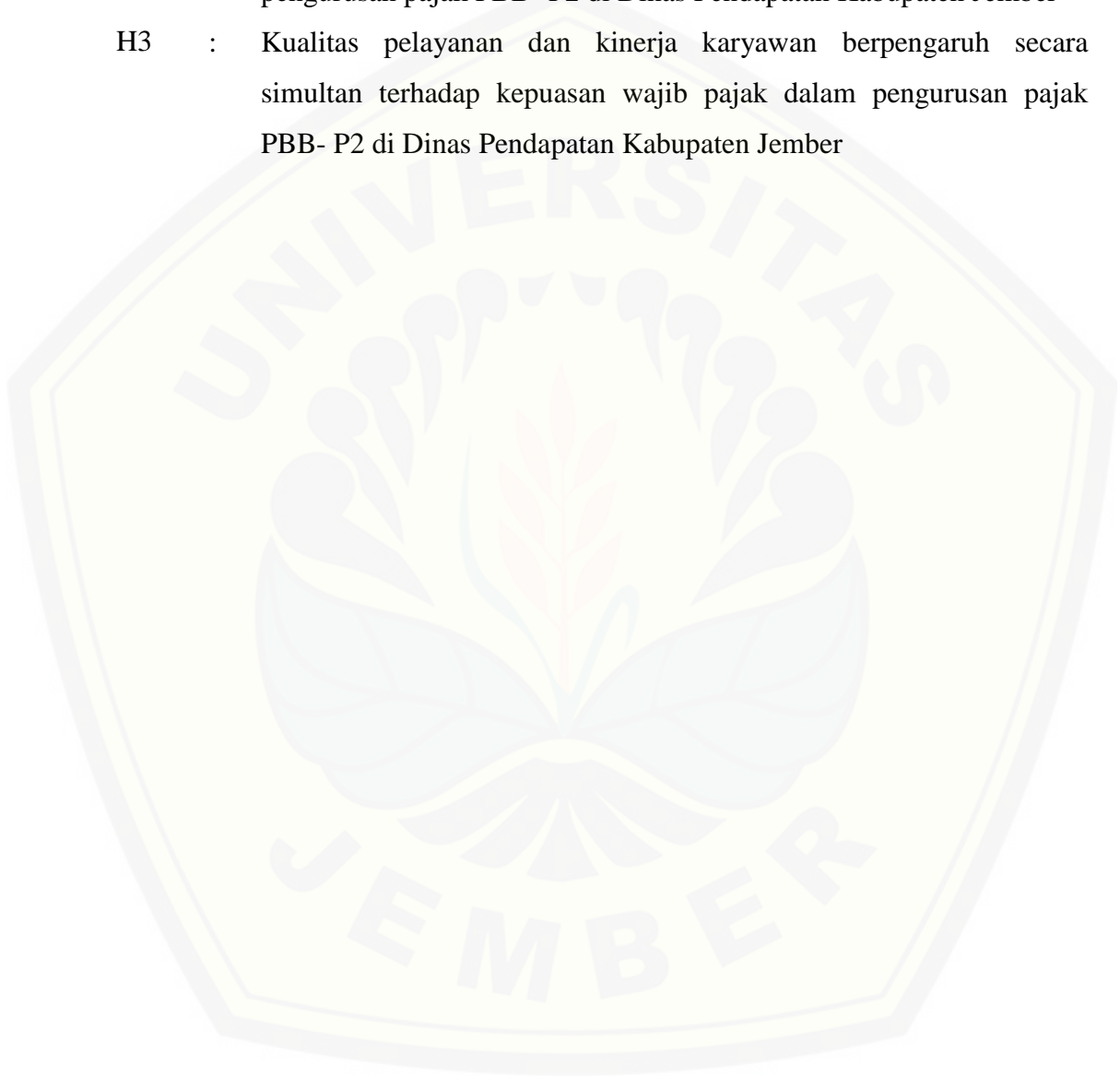
Kerangka konseptual merupakan suatu gambaran yang lebih jelas tentang hubungan antar variabel yang diteliti yakni kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan wajib pajak PBB- P2. Dalam kerangka konseptual ini juga menggambarkan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Jember terhadap kepuasan wajib pajak PBB- P2 saat melakukan pelayanan baik itu secara parsial maupun simultan. Berikut gambar kerangka konseptual dalam penelitian ini.



2.9. Hipotesis

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan dalam penelitian ini, maka akan muncul suatu hipotesis. Menurut Sugiyono (2010:93) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan, maka disusun hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember
- H2 : Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember
- H3 : Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember



BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Koentjaraningrat (1997:7) metode adalah “cara atau jalan. Sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode yang menyangkut masalah cara kerja; yaitu cara kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan”. Dengan demikian, metode merupakan cara kerja yang digunakan dalam penelitian untuk membuktikan kebenaran secara ilmiah.

Metode penelitian digunakan untuk mencari kebenaran ilmiah tentang suatu permasalahan yang dihadapi didalam suatu penelitian. Dengan metode inilah digunakan data di lapangan dengan tujuan tertentu. Oleh karena itu metode penelitian merupakan landasan untuk memperoleh data-data yang diperlukan di dalam penelitian guna menjawab berbagai permasalahan atau fenomena yang ada dalam penelitian dan menguji kebenaran. Hasil penelitian dapat diterima secara ilmiah jika hasil tersebut menggunakan metode penelitian yang benar. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2009:2).

3.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian memuat suatu rencana tentang informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sumber khusus dari mana informasi diperoleh, strategi untuk mengumpulkannya dan bagaimana menganalisisnya (Murti dan Salamah, 2006:47). Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *Explanatory Research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal dan menguji keterkaitan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan (Singarimbun dan Effendi, 1995:256).

Pada penelitian ini ada hipotesis yang diuji kebenarannya. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi ataukah tidak dengan variabel

lainnya, atau apakah suatu variabel disebabkan atau tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya (Faisal,2007:21).

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember yang terletak di Jalan Jawa Nomor 42 Jember khususnya di bagian Pelayanan Pajak PBB- P2 bulan Oktober 2016.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Penentuan Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:80). Menurut Palte yang dikutip oleh Singarimbun dan Effendi (1995:152) populasi atau *universe* ialah:

“Jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Populasi dapat dibedakan pula antara populasi *sampling* dengan populasi sasaran. Sebagai misal, apabila kita mengambil Rumah Tangga sebagai sampel, sedangkan yang diteliti hanya anggota rumah tangga yang bekerja sebagai petani, maka seluruh Rumah Tangga dalam wilayah peneletian disebut populasi *sampling*, sedangkan seluruh petani dalam wilayah penelitian disebut populasi sasaran”.

Mengacu pada pengertian populasi di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang sampai melakukan pelayanan langsung ke unit pelayanan Dinas Pendapatan Kabupaten Jember karena adanya beberapa kesalahan, misalnya: a). ada pengajuan wajib pajak baru; b). terdapat kesalahan luas dan nama wajib pajak; c). ada mutasi nama atau balik nama. Adanya wajib pajak yang melakukan pelayanan langsung ke Dinas Pendapatan Kabupaten Jember ini mengidentifikasikan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Dinas Pendapatan khususnya Unit Pelayanan Pajak. Rincian jumlah wajib pajak yang melakukan pelayanan langsung ke unit pelayanan Dinas Pendapatan Jember akan disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1. Jumlah Wajib Pajak Yang Melakukan Pelayanan Langsung Tahun 2013-2015

No.	Tahun	Jumlah
1.	2013	13.373
2.	2014	33.494
3.	2015	34.026
Total		80.893

Sumber : Unit Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Jember Tahun 2015

Dari tabel di atas diketahui bahwa total jumlah wajib pajak PBB- P2 yang melakukan pelayanan atau datang secara langsung di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember khususnya bagian pelayanan pajak dari tahun 2013-2015 sebanyak 80.893 wajib pajak.

3.3.2. Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009:81). Untuk menentukan jumlah sampel, penulis menggunakan rumus *slovin* (dalam Burhan Bungin, 2006:105). Rumus untuk menghitungnya adalah:

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

$$n = \frac{80.893}{80.893 (0,1^2) + 1}$$

$$n = 99,87 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

d = nilai presisi (ditentukan 0,1)

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *sampling accidental*. Menurut Sugiyono, (2002:61) *sampling accidental* yaitu “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”. Total jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini 100 responden.

3.4. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan penuntun dari peneliti dalam rangka pengujian hipotesis, karena merupakan petunjuk dalam mengukur variabel. Seperti yang dikemukakan oleh Singarimbun dan Effendi (1995:46) bahwa:

“Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana mengukur suatu variabel. Definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama”.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, yakni kinerja pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Jember, kualitas pelayanan pengurusan Pajak PBB- P2, dan kepuasan wajib pajak, dimana definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian wajib pajak saat melakukan pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Jember yang sesuai dengan harapan wajib pajak.

2. Kinerja Pegawai (X2)

Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan atau tingkat kemampuan yang dicapai oleh pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Jember dalam menjalankan tugas melayani wajib pajak untuk pengurusan pajak PBB- P2 sesuai dengan aturan yang berlaku dalam organisasi, yang dinilai oleh wajib pajak secara langsung.

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini perbedaan yang dirasakan oleh wajib pajak PBB- P2 sebelum dan sesudah melakukan pelayanan Pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember, yang berupa tingkat perasaan wajib pajak setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya”. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Untuk

mengukur kepuasan pelanggan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat dari Supranto (2011:27) yang terdiri dari tujuh indikator berikut ini.

Untuk lebih jelasnya tentang variabel, indikator, dan item-item yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Indikator	Item
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	1. Dimensi bukti langsung (X1.1) 2. Dimensi keandalan (X1.2) 3. Dimensi daya tanggap (X1.3) 4. Dimensi jaminan (X1.4) 5. Dimensi empati (X1.5)	a. Kondisi sarana dan prasarana. b. Kondisi fasilitas penunjang. c. Penampilan petugas. a. Pegawai mampu melakukan pekerjaan. b. Konsistensi dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya. c. Sifat dapat dipercaya. a. Ketanggapan petugas dalam melakukan pelayanan. b. Ketepatan melayani keluhan wajib pajak. c. Kemampuan dalam memberikan informasi. a. Kesopanan petugas. b. Keramahan petugas. c. Pemahaman dan pengetahuan petugas. a. Wajib pajak mudah menghubungi petugas pelayanan. b. Keadilan petugas. c. Perhatian petugas dalam melayani.
2.	Kinerja Pegawai (X2)	1. Kualitas kerja (X2.1) 2. Kuantitas (X2.2) 3. Ketepatan waktu (X2.3)	a. Layanan yang diberikan tidak mengecewakan. b. Kualitas layanan sesuai ketentuan. c. Tingkat kualitas kerja pegawai cukup tinggi dalam pekerjaan. a. Pegawai mampu melakukan aktivitas kerja dengan benar. b. Pegawai menjalankan tugas-tugas yang ada. c. Target pekerjaan pegawai selalu terpenuhi. a. Pegawai dapat mengatasi masalah pekerjaan dengan cepat. b. Pegawai dapat menyelesaikan tugas tepat waktu dan sesuai target. c. Pegawai melaksanakan tugas dengan cepat.

	<p>3. Kepuasan Wajib Pajak (X3)</p>	<p>4. Efektivitas (X2.4)</p> <p>5. Kemandirian (X2.5)</p> <p>1. Prosedur pelayanan (Y1.1)</p> <p>2. Persyaratan pelayanan (Y1.2)</p> <p>3. Kemampuan atau Kompetensi (Y1.3)</p> <p>4. Keadilan (Y1.4)</p> <p>5. Kepastian jadwal (Y1.5)</p> <p>6. Kenyamanan lingkungan (Y1.6)</p>	<p>a. Mampu memaksimalkan teknologi yang ada dengan baik</p> <p>b. Mampu memanfaatkan sumber daya semaksimal mungkin.</p> <p>c. Mampu mengatur pengeluaran organisasi dengan tepat guna.</p> <p>a. Pegawai punya komitmen dan tanggung jawab terhadap kantor.</p> <p>b. Pegawai dapat berkomitmen dengan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.</p> <p>c. Mengikuti SOP untuk menghindari kesalahan.</p> <p>a. Alur atau tahapan pelayanan tidak berbelit-belit.</p> <p>b. Pelayanan pengurusan pajak PBB- P2 cepat dilakukan.</p> <p>c. Langkah pelayanan pajak PBB- P2 mudah dilakukan.</p> <p>a. Wajib pajak mudah memenuhi syarat yang ditentukan saat melakukan pelayanan Pajak PBB- P2.</p> <p>b. Persyaratan yang ditetapkan tidak memberatkan wajib pajak.</p> <p>c. Persyaratan yang ditentukan Dispenda Kabupaten Jember bagi wajib pajak PBB- P2 sesuai dengan SOP.</p> <p>a. Pegawai mampu melayani pengurusan pajak PBB- P2 dengan baik.</p> <p>b. Pegawai paham prosedur pengurusan pajak PBB- P2.</p> <p>c. Pegawai cekatan dalam melayani pengurusan pajak.</p> <p>a. Biaya yang ditarik saat pengurusan pajak PBB- P2 disamakan.</p> <p>b. Tidak ada perbedaan persyaratan yang harus dipenuhi wajib pajak saat melakukan pelayanan pajak PBB- P2.</p> <p>c. Jika terdapat wajib pajak yang telat membayar, maka akan dikenakan sanksi keterlambatan sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku.</p> <p>a. Loker pengurusan pajak PBB- P2 buka mulai pukul 08.00.</p> <p>b. Loker pengurusan pajak PBB- P2 tutup pukul 15.00.</p> <p>c. Pelayanan pengurusan pajak buka mulai hari Senin – Jumat.</p> <p>a. Terdapat kursi tunggu</p> <p>b. Terdapat loket antrian.</p> <p>c. Ruang aman bagi wajib pajak.</p>
--	-------------------------------------	--	--

		7. Keamanan Lingkungan (Y1.7)	a. Kerahasiaan arsip dan dokumen penting wajib pajak aman. b. Keamanan diri wajib pajak terjaga. c. Barang bawaan wajib pajak aman.
--	--	-------------------------------	---

Sumber: Data Diolah Tahun 2016

3.5. Sumber Data

Dalam setiap penelitian terdapat dua sumber data, menurut Bungin (2008:122) kedua sumber data tersebut adalah sebagai berikut.

1. Data primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. "Data primer merupakan data yang didapat dari sumber data yang pertama, misalnya dari individu atau perseorangan" (Umar, 2004:64). Data primer bisa berupa opini (subyek) secara individu atau kelompok yang berbentuk kuisisioner, wawancara, dan observasi. Data primer yang diambil peneliti adalah personal-personal yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data primer melalui observasi yang dilakukan dengan datang langsung ke Dinas Pendapatan Kabupaten Jember dan kuisisioner yang diberikan pada wajib pajak PBB- P2 yang melakukan pelayanan langsung di bagian pelayanan pajak Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.

2. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2008:62), "data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen". Teknik pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan cara dokumentasi untuk mendapatkan data tentang visi misi, struktur organisasi, serta tugas pokok dan fungsi Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. Selain itu teknik dokumentasi juga digunakan untuk mengkaji teori yang dibutuhkan dalam penelitian ini serta variabel-variabel penelitian yang diteliti.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian (Bungin, 2008:119). Untuk mendapatkan data tersebut digunakan teknik-teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti (Bungin, 2008:134). Sedangkan menurut Sugiyono (2009:145) mengemukakan bahwa:

”Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain”.

Metode pengumpulan data dengan cara observasi dilakukan peneliti dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian, yakni Dinas Pendapatan Kabupaten Jember khususnya Unit Pelayanan Pajak yang terletak di jalan Jawa Nomor 42 Jember. Dalam teknik observasi ini peneliti mencari data tentang bagaimana proses pelayanan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. Selain itu, dalam teknik observasi ini peneliti juga menggali data tentang bagaimana opini wajib pajak terkait pelayanan yang diberikan karyawan bagian pelayanan pajak saat mereka melakukan pelayanan pajak PBB- P2.

2. Teknik Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Menurut Sugiyono (2009:142) kuesioner merupakan “teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden”. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh diukur dengan menggunakan skala *Likert*. Menurut Riduwan (2011:12) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau

sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. “Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan” (Sugiyono, 2009:93).

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata. Maka dalam penelitian ini untuk keperluan analisis kuantitatif, jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut.

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Sangat Setuju diberi skor | 5 |
| 2. Setuju diberi skor | 4 |
| 3. Kurang Setuju diberi skor | 3 |
| 4. Tidak Setuju diberi skor | 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju diberi skor | 1 |

Kuisisioner ini akan dibagikan pada 100 wajib pajak PBB- P2 yang melakukan pelayanan langsung di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. Dalam penelitian kuantitatif, hasil jawaban responden pada kuisisioner merupakan inti dalam penelitian ini karena pada kuisisioner inilah responden akan memberikan jawaban terhadap variabel yang diteliti yakni kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan wajib pajak PBB- P2.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik ini merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian (Nawawi, 2003:133). Dalam penelitian kuantitatif teknik ini berfungsi untuk menghimpun secara selektif bahwa yang dipergunakan di dalam kerangka/landasan teori, penyusunan kerangka konsep dan penyusunan hipotesa secara tajam. Teknik ini dilakukan dengan membaca beberapa literatur yang terkait dengan permasalahan yang diteliti dan studi kepustakaan lain yang menunjang keberhasilan penelitian untuk memperoleh informasi tentang teori

variabel yang diteliti dan data-data yang berhubungan dengan penelitian yang didapat dari Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.

3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006:168) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Uji validitas ini bertujuan untuk menguji sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Menurut Arikunto (2007:171) validitas alat ukur dapat diketahui dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumas korelasi *product moment*. Menurut Sugiyono (2010:248) Rumus Korelasi product Moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_1 Y_1 - (\sum X_1)(\sum Y_1)}{\sqrt{[n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2][n\sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2]}}$$

Sumber: Sugiyono, 2010:248

Keterangan :

- r = koefisien korelasi
- n = jumlah pasangan data
- X₁ = variabel berpengaruh
- Y₁ = variabel terpengaruh

Setelah didapat hasil dari rumus diatas r dikonsultasikan menggunakan interpretasi. Interpretasi tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3 Pedoman interpretasi uji validitas

Besarnya nilai r	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak Rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat Rendah

Sumber: Arikunto (2006)

Suatu data dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel atau dengan program SPSS diperoleh nilai signifikansi $< \alpha = 0,05$.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2013:55) Reabilitas adalah untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Sedangkan Arikunto dalam Rangkuti (2008:75) reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu alat ukur cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena alat ukur tersebut sudah baik. Alat ukur yang baik tidak akan bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Alat ukur yang reliable (*realible*, dapat dipercaya) akan menghasilkan data yang juga dapat dipercaya. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Siregar (2013:57) mengatakan bahwa kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini, yaitu bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Uji reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* dengan menggunakan bentuk skala likert 1-5. Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan Rumus teknik *Alpha Cronbach*, adalah sebagai berikut Arifin (2003:28).

$$\alpha = \frac{Kr}{1 + (Kr)r}$$

Arifin, 2003:28

Keterangan:

α : koefisien reliabilitas

r : koefisien rata-rata antar variabel

K : jumlah variabel independen dalam persamaan

Tahapan perhitungan data dikatakan reliable apabila memenuhi persyaratan yang terdapat pada tabel berikut. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Reliabilitas (*alpha*).

Tabel 3.4 Pedoman untuk memberikan interpretasi uji reliabilitas (r_{11})

No.	Interval	Kriteria
1	< 0,200	Sangat rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,800 – 1,00	Sangat tinggi

Sumber: Yarnest 2003

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Uji Normalitas Data

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam regresi, variabel dependen, variabel independen, dan atau ke duanya mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal (Santoso, 2004:212). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Kriteria pengujian dengan melihat besaran *kolmogorov-smirnov test* adalah sebagai berikut :

- a. jika signifikansi > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal
- b. jika signifikansi < 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal

3.9. Transformasi Data

Analisis regresi digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung (Sarwono, 2006 :147). Mengingat variabel-variabel tersebut bersifat kualitatif dan menggunakan skala ordinal, maka agar dapat diolah menggunakan analisis regresi dengan menggunakan pendekatan regresi linier berganda, terlebih dulu harus diubah dari skala ordinal menjadi skala interval menggunakan nilai Z (*Z score*). Adapun langkah-langkah dalam mentransformasi data tersebut adalah sebagai berikut (Edward dalam Supriyanto, 2007:64):

- a. Mencari nilai \bar{X} diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = nilai rata-rata (mean)

$\sum X$ = Jumlah total nilai X

n = Jumlah Item

- b. Data likert distandarisasi menjadi *Z score* dan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Z = \left[\frac{X - \bar{X}}{s} \right]$$

Dimana :

Z = *Z score*

X = Nilai subjek

\bar{X} = Nilai rata-rata

s = Standar deviasi

- c. Hasil proses standarisasi masing-masing item pertanyaan, kemudian dijumlahkan untuk memperoleh nilai total masing-masing variabel atau dirata-rata bila jumlah indikator masing-masing variabel tidak sama.

Setelah data telah ditransformasikan menjadi skala interval menggunakan nilai Z (**Z score**) maka data dapat mulai diolah menggunakan analisis regresi linier berganda.

3.10. Analisis Data

Penentuan garis regresi antara variabel bebas X dengan variabel tak bebas Y, sering disebut regresi Y atas X ditulis dengan Y/X, yang mempunyai pengertian bahwa: setiap variabel bebas X akan memberikan atau menghasilkan suatu nilai variabel tak bebas Y yang tertentu; sehingga antara variabel X dan variabel Y yang tertentu akan menjadi pasangan-pasangan tetap disebut dengan pasangan nilai X,Y. Setiap pasangan nilai X,Y merupakan hubungan sebab (X) dan akibat (Y). Sejumlah pasangan antara nilai X,Y inilah yang akan menentukan persamaan regresi yang dibuat sesuai dengan asumsi atau model yang digunakan (Gujarati, 2003).

Dalam penelitian ini, untuk melakukan pengujian data dan hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

$$[Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2]$$

Keterangan:

- Y = Variabel Terikat yakni Kepuasan Wajib Pajak
 X_1 dan X_2 = Variabel Bebas yaitu Kualitas pelayanan dan Kinerja Pegawai
 a = konstanta/ intersep
 b_1 dan b_2 = koefisien regresi untuk x_1 dan x_2

3.11. Uji Asumsi Klasik

3.11.1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah pengujian dari asumsi yang terkait bahwa variabel bebas pada suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan lainnya. Kolinieritas ganda terjadi apabila terdapat hubungan yang sempurna antara variabel bebas, sehingga sulit untuk memisahkan pengaruh tiap-tiap variabel secara individu terhadap variabel terikat.

Mengukur multikolinieritas dilihat dari nilai *tolerance* atau VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel. Apabila nilai *tolerance* 0,10 atau $VIF > 10$ maka terjadi multikolinieritas sehingga variabel tersebut harus dibuang atau sebaliknya (Yarnest, 2004:68)

Apabila terjadi multikolinieritas maka ada beberapa cara untuk mengatasinya yaitu sebagai berikut (Umar, 2005 :205)

- a. Menghilangkan sebuah atau beberapa variabel x
- b. Pemakaian informasi sebelumnya
- c. Menambah data baru

3.11.2. Uji Heterodastisitas

Uji heterodastisitas berarti uji ekonometrik yang digunakan untuk menguji suatu model apakah variasi residual tidak sama untuk semua pengamatan. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi kesalah penyangga yang memiliki varian sama atau tidak (Gujarati, 1995). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterodastisitas, pengujiannya dilakukan dengan uji *glejser* yaitu dengan cara meregresikan absolut residual dengan variabel bebasnya. Kriteria perhitungan yaitu apabila nilai uji secara parsial menunjukkan angka lebih besar dari 5%, maka tidak terjadi heterodastisitas. Sebaliknya jika angka lebih kecil dari 5% maka terjadi heterodastisitas.

3.11.3. Uji Normalitas Model

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam regresi, variabel dependen, variabel independen, dan atau ke duanya mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal (Santoso, 2004:212). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Kriteria pengujian dengan melihat besaran *kolmogorov-smirnov test* adalah sebagai berikut :

- a. jika signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal
- b. jika signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal

3.12. Pengujian Garis Regresi Linier Berganda

Pengujian garis regresi secara statistika dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu:

1. uji ragam regresi atau uji F regresi;
2. uji koefisien regresi dengan uji-t;
3. uji koefisien determinasi berganda (R^2).

3.12.1. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (Gujarati, 2003). Penggunaan tingkat signifikansinya beragam, tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%).

Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Dalam hal ini peneliti menggunakan taraf signifikansi yang biasa digunakan yakni 5% (0,05), jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 21.

3.12.2. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel (Gujarati, 2003). Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

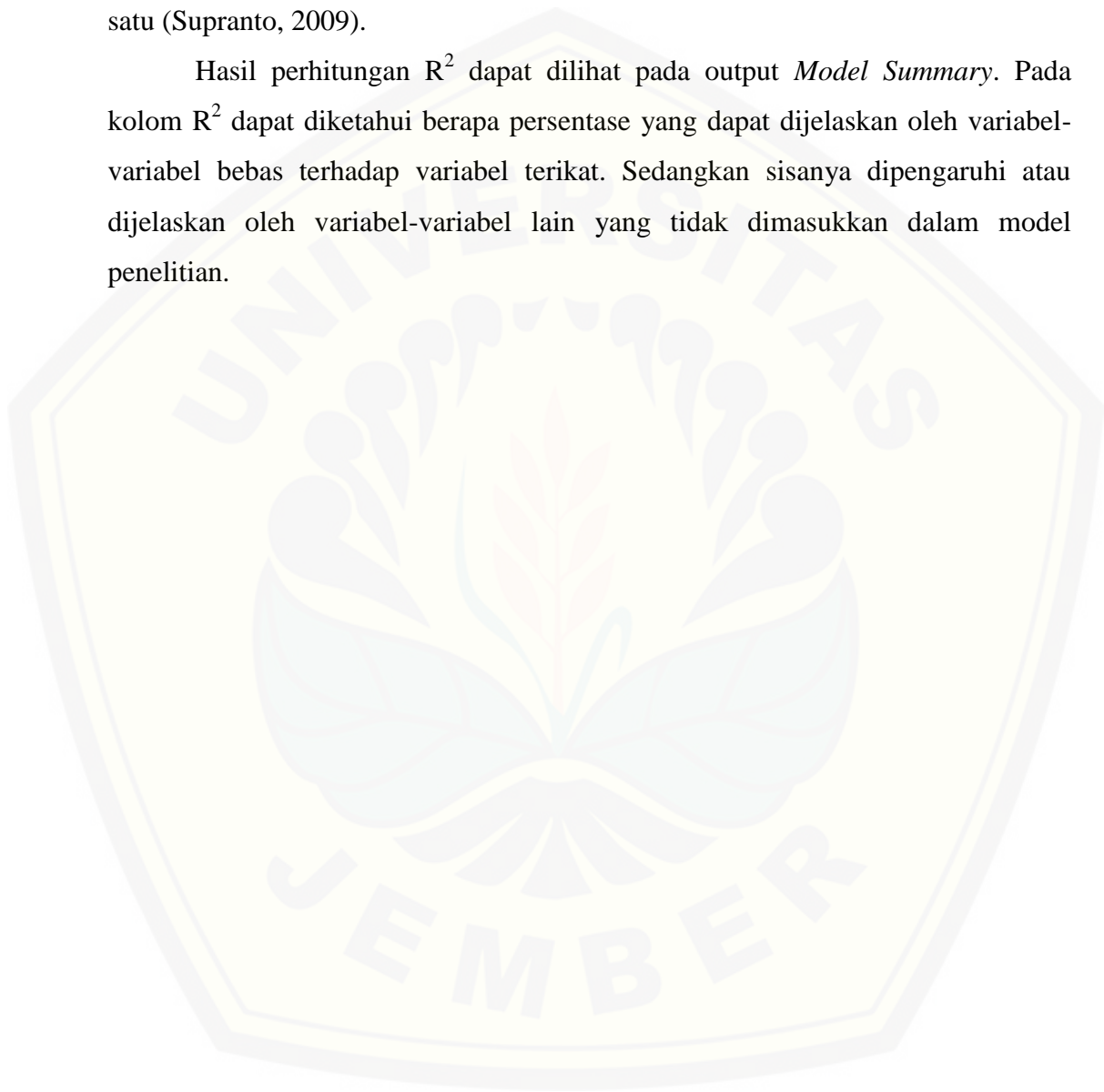
Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Sama halnya dengan Uji F, Uji t juga bisa dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 21.

3.12.3. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Nilai koefisien determinasi berganda (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui besarnya sumbangan dari variabel-variabel bebas terhadap variabel-variabel terikat. Nilai koefisien determinasi terletak antara 0 dan 1. Apabila *R square* atau $R^2 = 1$, maka garis

regresi dari model tersebut memberikan sumbangan sebesar 100% terhadap perubahan variabel terikat. Apabila $R^2 = 0$, maka model tersebut tidak bisa mempengaruhi atau tidak bisa memberikan sumbangan terhadap perubahan variabel terikat. Kecocokan model akan semakin lebih baik apabila mendekati satu (Supranto, 2009).

Hasil perhitungan R^2 dapat dilihat pada output *Model Summary*. Pada kolom R^2 dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember, sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember terbukti kebenarannya (H_1 diterima). Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan yang diukur dari dimensi bukti langsung, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati berpengaruh terhadap variabel kepuasan wajib pajak PBB- P2 saat melakukan pengurusan pajak di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.
2. Ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember, sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember terbukti kebenarannya (H_2 diterima). Hal ini berarti variabel kinerja pegawai yang diukur dari kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian berpengaruh terhadap variabel kepuasan wajib pajak PBB- P2 saat melakukan pengurusan pajak di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.
3. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember, sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak dalam pengurusan pajak PBB- P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember terbukti kebenarannya (H_3 diterima). Hal ini berarti semakin baik kedua faktor tersebut, maka akan menyebabkan semakin

meningkatnya kepuasan wajib pajak PBB- P2 saat melakukan pelayanan di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini kiranya peneliti dapat memberikan saran, diantaranya:

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, oleh karena itu hendaknya instansi dalam hal ini Dinas Pendapatan Kabupaten Jember selalu memperhatikan hal-hal khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Dinas Pendapatan Kabupaten Jember, aspek yang dinilai sudah baik sehingga perlu dipertahankan diantaranya kemampuan pegawai dalam mengatasi keluhan wajib pajak, penampilan pegawai pelayanan pajak, dan keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan. Dalam hal ini staff Dinas Pendapatan Kabupaten Jember diharapkan dapat memberikan solusi yang baik dalam menangani keluhan yang disampaikan Wajib Pajak, penampilan yang rapi, serta ramah dalam memberikan pelayanan. Sedangkan aspek yang dinilai lemah sehingga perlu diperbaiki diantaranya kemampuan pegawai untuk dapat melakukan layanan secara benar sesuai dengan tugasnya, kemampuan pegawai melakukan pelayanan pajak dengan baik, dan penataan sarana ruang tunggu. Dalam hal ini petugas atau staf Dinas Pendapatan Kabupaten Jember diharapkan untuk lebih baik dalam melakukan layanan secara benar sesuai dengan tugasnya, pegawai lebih mampu melakukan pelayanan pajak dengan baik, dan penataan sarana ruang tunggu yang harus lebih bagus.
2. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai hanya mampu menjelaskan kepuasan wajib pajak sebesar 64,5%, sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan variabel lain yang nantinya diharapkan dapat diperoleh temuan yang lebih baik dalam menjelaskan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA**Buku dan Jurnal Ilmiah**

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Barata, A. A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex. Media Komputindo.
- Batinggi, Ahmad. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Berry, L., Zeithaml, V., Parasuraman, A. 1990. *The Service Quality Puzzle*. Business Horizons. USA :Free Pres Collier Macmillan Publisher
- Bird, Richard M. 2000. *Desentralisasi Fiskal di Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burton, R dan Wirawan B.Ilyas. *Hukum Pajak*. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat.
- Craven, D.W. 2000. *Strategic Marketing International Edition*. New York: Irwin McGraw-Hill
- Davey, K.J. 1988. *Pembiayaan Pemerintah Daerah: Praktek-Praktek Internasional dan Relevansinya bagi Dunia Ketiga*. Jakarta: UI- Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gaspersz, V. 1994. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, V. 2007. *Organizational Excellence*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Halim, A. 2009. *Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta. Salemba Empat.
- Hatry, H. P. 1990. *Determining the Effectiveness of Government Service*. San Francisco – Oxford: Jossey – Bass Publisher.
- Hoffman, K. Duoglas & Bateson, John E.G. 1997. *Essentials of Service Marketing*. Florida: The Dryden Press

- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Mangkoesebroto, G. 1993. *Ekonomi Publik*. Edisi–III. Yogyakarta: BPFE.
- Mardiasmo. 2004. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mowen, J. C. 1995. *Consumer Behavior 4th edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Munawir, S. 1997. *Perpajakan*. Yogyakarta:Liberty.
- Musgrave, R.A. and P.B. Musgrave. 1989. *Public Finance in Theory and Practice*. Singapore: McGraw-Hill, Inc.
- Nawawi, Hadari. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.
- Osborne, D. and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, terjemahan: *Mewirusaha Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha keDalam Sektor Publik*. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Pamuji, K. 2011. Implikasi Kebijakan “Pendaerahan” Pengelolaan PBB setelah Berlakunya UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.*Jurnal Dinamika Hukum*. Vol. 11 No. 1 Januari 2011.
- Pawitra, T. 1993. Kepuasan Pelanggan sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran, dan Implementasi Stratejik. *Jurnal Prasetiya Mulya*. Vol.I, No.I, hal 1 – 9.
- Rasyid, R. 1998. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarif Watampone
- Siagian, Sondang P. 2004. *Patologi Birokrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. 2006. *Metode Penelitian Survei*, Cetakan. Kedelapan belas. Jakarta: Penerbit Pustaka LP3ES
- Soediyono. 1992. *Ekonomi Makro, Analisa IS-LM dan Permintaan-Penawaran Agregat, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Liberty.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto dan Ery Hidayanti. 2011. *Pelimpahan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB-PP) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) menjadi Pajak Daerah, Antara Peluang Dan Tantangan*. *Jurnal WIGA*. Vol. 2 No.2 September 2011.
- Suparmoko, M. 1997. *Ekonomi Sumber Daya Alam dan Lingkungan, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Supranoto. 1992. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Syahrir. 1986. *Pelayanan Dan Jasa-jasa Publik, Telaah Ekonomi dan Implikasi Sosial Politik*. *Prisma*. Vol. 12.
- Tangkilisan, N. H. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Thoha, M. 1991. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.
- Tjiptono, F. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Utomo, Agung. 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada*. *Jurnal OPSI*, Vol. 1, No. 2, Desember 2003: 96 - 110
- Utomo, W. 1997. *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, volume 1.
- Widodo, J. 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar*. *Buletin Studi Ekonomi* Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007

Yunus dan Budiyanto. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 3 Nomor 12 Tahun 2014

Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L. 1990. *Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. USA: Free Press Collier Macmillan Publisher

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 213/PMK.07/2010 dan Nomor 58 Tahun 2010 Tentang Tahapan Persiapan Pengalihan PBB-P2 sebagai Pajak Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-61/PJ/2010 Tentang Tata Cara Persiapan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Sebagai Pajak Daerah

LAMPIRAN A

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Wajib Pajak
Di unit Pelayanan Dinas Pendapatan
Kabupaten Jember

Dalam rangka menyelesaikan pendidikan Program Magister Ilmu Administrasi di Universitas Jember dalam bentuk tugas akhir penyusunan Tesis yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember*”. Dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner penelitian ini.

Penelitian ini semata-mata bertujuan untuk keperluan akademis dan penelitian ilmiah, sehingga tidak terkait dengan penilaian kepegawaian. Kerahasiaan data penelitian akan dijamin dan saya mengharapkan informasi dan jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/Ibu sesuai kondisi di tempat kerja.

Atas Kerjasama dan ketersediaan meluangkan waktunya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Achmad Musoddaq

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Di bawah ini ada beberapa kelompok pertanyaan yang seluruhnya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak. Oleh karenanya kami sangat mengharapkan agar Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan jawaban atas pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat dan pandangan yang sebenarnya. Jawaban yang anda berikan tidak memiliki nilai atau makna salah atau benar, tetapi merupakan sebuah pendapat dan pandangan Bapak/Ibu/sudara/i berhubungan dengan pernyataan yang diberikan.

A. Identitas Responden.

No responden

Nama responden

Umur

Jenis kelamin

1. Laki-laki

2. Wanita

Status perkawinan

Pendidikan terakhir

1. SMP

2. SMA

3. D3

4. S1

5. S2

B. Isilah jawaban berikut sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/sudara/i yang dianggap paling benar dengan cara memberikan tanda *Cross* (X) pada kolom yang tersedia. Adapun bobot dari Jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut.

Sangat Setuju (SS) diberi skor	5
Setuju (S) diberi skor	4
Netral (N) diberi skor	3
Tidak setuju (TS) diberi skor	2
Sangat tidak setuju (STS) diberi skor	1

Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
<i>1. Dimensi Bukti Langsung</i>						
1.	Ruang pelayanan pajak sangat nyaman.					
2.	Penataan sarana ruang tunggu bagus.					
3.	Penampilan pegawai pelayanan pajak sangat rapi.					
<i>2. Dimensi Keandalan</i>						
1.	Pegawai mampu melakukan pelayanan pajak dengan baik					
2.	Pegawai dapat melakukan layanan secara benar sesuai dengan tugasnya					
3.	Pegawai memenuhi janjinya secara tepat waktu.					

	<i>3. Dimensi Daya Tanggap</i>					
1.	Pegawai bersedia menerima pengajuan pelayanan pajak					
2.	Pegawai mampu mengatasi keluhan wajib pajak					
3.	Pegawai mampu memberikan informasi prosedur pelayanan pajak secara benar					
	<i>4. Dimensi Jaminan</i>					
1.	Pegawai dengan sopan saat melayani wajib pajak					
2.	Pegawai dengan ramah dalam melakukan pelayanan					
3.	Pegawai sangat paham tentang proses PBB- P2					
	<i>5. Dimensi Empati</i>					
1.	Pegawai mudah dihubungi saat menemui kesulitan terkait PBB-P2					
2.	Pegawai mendahulukan pelayanan sesuai nomor antrian					
3.	Pegawai perhatian pada wajib pajak saat melakukan pelayanan					

Kinerja Pegawai (X2)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
	<i>1. Kualitas Kerja</i>					
1.	Wajib pajak tidak pernah kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.					
2.	Kualitas pelayanan semakin meningkat					
3.	Pegawai memiliki tingkat kualitas kerja yang cukup tinggi didalam pekerjaan					
	<i>2. Kuantitas</i>					
1.	Pegawai mampu menyelesaikan semua pekerjaan pengajuan PBB-P2					
2.	Pegawai dapat menyelesaikan semua tugas yang ada					
3.	Pegawai dapat memenuhi semua target pekerjaan.					
	<i>3. Ketepatan waktu</i>					
1.	Pegawai dapat menangani pekerjaan dengan cepat					
2.	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sesuai target					

3.	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan					
	<i>4. Efektivitas</i>					
1.	Pegawai mampu memaksimalkan teknologi yang ada dengan baik					
2.	Pegawai mampu memanfaatkan waktu yang ada dengan semaksimal mungkin					
3.	Pegawai mampu mengatur operasional organisasi dengan tepat guna					
	<i>5. kemandirian</i>					
1.	Pegawai komitmen dan menguasai bidang pekerjaannya					
2.	Pegawai dapat berkomitmen dengan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya					
3.	Pegawai mengikuti SOP untuk menghindari kesalahan dalam melaksanakan tugas					

Kepuasan Wajib Pajak (Y₁)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
	<i>1. Prosedur Pelayanan</i>					
a.	Prosedur Pelayanan Pajak PBB- P2 tidak berbelit-belit					
b.	Prosedur Pelayanan Pajak PBB- P2 cepat dan tepat waktu dilakukan					
c.	Prosedur Pelayanan Pajak PBB- P2 mudah dilakukan					
	<i>2. Persyaratan Pelayanan</i>					
a.	Persyaratan pelayanan Pajak PBB- P2 mudah dipenuhi					
b.	Persyaratan pelayanan Pajak PBB- P2 tidak memberatkan					
c.	Persyaratan pelayanan Pajak PBB- P2 sesuai dengan ketentuan yang ada					
	<i>3. Kemampuan atau Kompetensi</i>					
a.	Pegawai mampu melayani pengurusan pajak dengan baik					
b.	Pegawai paham tentang prosedur pelayanan pajak					
c.	Pegawai cekatan dalam melayani					

	pengurusan pajak					
	<i>4. Keadilan</i>					
a.	Pegawai adil untuk tidak memungut biaya pengurusan pajak PBB- P2					
b.	Pegawai adil dalam menerapkan persyaratan pengurusan pajak PBB- P2					
c.	Pegawai adil dalam menentukan sanksi keterlambatan pajak					
	<i>5. Kepastian Jadwal</i>					
a.	Loket pengurusan pajak buka tepat pukul 08.00					
b.	Loket pengurusan pajak tutup tepat pukul 15.00					
c.	Pelayanan pajak dilakukan dari hari Senen – Jumat					
	<i>6. Kenyamanan Lingkungan</i>					
a.	Ada kursi tunggu di ruang pelayanan pajak					
b.	Ada nomer antrian sehingga tertib					
c.	Ruangan nyaman bagi wajib					
	<i>7. Keamanan</i>					
a.	Pegawai menjaga kerahasiaan dokumen wajib pajak					
b.	Pegawai dalam melakukan pelayanan pajak memberikan rasa aman terhadap wajib pajak					
c.	Barang bawaan wajib pajak saat melakukan pelayanan aman					

Lampiran B Rekapitulasi Data Jawaban Responden

No.	KUALITAS PELAYANAN (X1)															X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	
1	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	61
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	52
3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	53
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	48
5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	56
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	46
7	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	54
8	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	60
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
10	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	48
11	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	64
12	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	55
13	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	56
14	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	62
15	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	54
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	58
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	62
19	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	53
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	41
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	56
23	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49
24	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	66
25	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	50
26	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	42
27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	48
29	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	63
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	58
31	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	60
32	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	56
33	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	50
34	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	55
35	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	51
36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
37	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	54
38	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	55
39	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	53
40	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	56
41	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	52
42	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	54
43	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	65
44	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	68
45	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	55
46	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	54
47	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	52
48	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	65

49	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	54
50	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	55
51	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	64
52	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	52
53	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	63
54	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	52
55	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	54
56	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
57	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	62
58	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	64
59	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
60	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	53
61	5	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	54
62	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	52
63	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	53
64	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	52
65	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	51
66	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	51
67	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	54
68	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	55
69	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	50
70	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	54
71	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	55
72	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	3	4	56
73	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	54
74	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	54
75	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	66
76	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	40
77	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	55
78	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	57
79	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	53
80	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	54
81	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	55
82	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	52
83	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	54
84	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	56
85	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	58
86	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	55
87	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	54
88	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	51
89	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	51
90	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48
91	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	52
92	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	51
93	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	55
94	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	54
95	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	54
96	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	54
97	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	52
98	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	50
99	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56
100	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	52

No.	KINERJA PEGAWAI (X2)
-----	----------------------

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2
1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	54
2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	49
3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	53
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	52
5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	56
6	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	53
7	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	55
8	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	5	54
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	51
10	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	50
11	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56
12	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	55
13	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	56
14	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	53
15	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	55
16	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	53
17	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	54
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	56
19	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	53
20	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	53
21	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	51
22	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	55
23	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	53
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	55
25	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	53
26	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	53
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	49
28	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	52
29	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	49
30	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	53
31	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	52
32	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	56
33	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	52
34	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
35	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	51
36	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	50
37	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	50
38	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	55
39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	49
40	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	56
41	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	52
42	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	56
43	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	52
44	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	55
45	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	56
46	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	55
47	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	49
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	56
49	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	51
50	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	55
51	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	51
52	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	55
53	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	54
54	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	57

55	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	53
56	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	54
57	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	47
58	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56
59	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	54
60	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	56
61	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
62	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	55
63	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	52
64	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	56
65	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	52
66	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	51
67	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	50
68	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	5	55
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	51
70	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	53
71	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	52
72	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	56
73	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	54
74	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	53
75	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	52
76	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	50
77	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	50
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	64
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	46
80	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	55
81	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	43
82	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	54
83	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	59
84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	55
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	49
86	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
87	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	42
88	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	52
89	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	54
90	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
91	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	53
92	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	56
93	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	53
94	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
95	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	53
96	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	40
97	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
98	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	59
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	51
100	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	53

No.	KEPUASAN WAJIB PAJAK (Y)																					
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y
1	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	92

2	3	4	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	85
3	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	4	3	5	4	5	3	5	5	3	5	85
4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	80
5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	86
6	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	77
7	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	3	82
8	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	85
9	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	77
10	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	5	79
11	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	88
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	81
13	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	83
14	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	84
15	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	82
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	83
17	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	76
18	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	85
19	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
20	3	3	4	5	5	5	3	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	85
21	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	82
23	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	78
24	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	87
25	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	77
26	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	73
27	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	3	2	2	4	2	3	3	3	5	2	73
28	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	76
29	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	89
30	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	86
31	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	87
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	3	3	4	4	3	4	82
33	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	81
34	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	85
35	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	83
36	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	79
37	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	87
38	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	83
39	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	84
40	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	80
41	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	84
42	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	86
43	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	90
44	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	91
45	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	86
46	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	81
47	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	78
48	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	93
49	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	85
50	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	89
51	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	92
52	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	84
53	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	93
54	3	3	5	4	5	5	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	81
55	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	88
56	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	77

57	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	5	87
58	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	88
59	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4	5	3	4	3	81
60	3	3	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	83
61	2	2	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	5	2	4	5	5	5	86
62	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	86
63	4	4	5	5	5	5	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	80
64	4	4	5	5	4	5	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	2	4	4	4	3	80
65	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	85
66	2	2	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	80
67	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	2	5	5	2	5	5	4	5	83
68	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	81
69	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	86
70	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	83
71	4	2	4	4	3	5	2	5	3	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	3	4	78
72	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	81
73	3	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	84
74	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	85
75	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	92
76	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	62
77	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	84
78	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	90
79	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	5	78
80	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	83
81	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	85
82	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	81
83	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	85
84	3	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	81
85	4	4	5	3	2	5	4	5	5	3	2	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	78
86	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	77
87	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	5	76
88	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	2	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	83
89	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	82
90	3	2	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	5	3	4	4	76
91	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	2	2	3	5	4	4	4	4	4	3	4	81
92	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	80
93	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	83
94	2	2	4	3	4	3	5	4	3	3	3	2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	75
95	3	4	4	3	4	5	2	5	4	5	3	2	3	5	5	4	3	4	4	4	4	80
96	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	80
97	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	2	4	4	4	4	79
98	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	85
99	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	2	5	80
100	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	5	79

Lampiran 3 Deskripsi Variabel Penelitian

Statistics

	N		Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing						
X1.1	100	0	3.64	4.00	4	.644	2	5
X1.2	100	0	3.50	3.00	3	.611	2	5
X1.3	100	0	3.85	4.00	4	.575	3	5
X1.4	100	0	3.48	3.00	3	.577	3	5
X1.5	100	0	3.40	3.00	3	.569	2	5
X1.6	100	0	3.57	4.00	4	.607	2	5
X1.7	100	0	3.50	3.00	3	.577	2	5
X1.8	100	0	3.88	4.00	4	.640	3	5
X1.9	100	0	3.56	4.00	3	.656	2	5
X1.10	100	0	3.56	4.00	4	.686	2	5
X1.11	100	0	3.77	4.00	4	.664	3	5
X1.12	100	0	3.68	4.00	4	.695	2	5
X1.13	100	0	3.55	4.00	4	.557	2	5
X1.14	100	0	3.60	4.00	3	.620	3	5
X1.15	100	0	3.57	4.00	3	.624	2	5
X1	100	0	54.11	54.00	54	5.530	40	68

Statistics

	N		Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing						
X2.1	100	0	3.30	3.00	3	.482	2	4
X2.2	100	0	3.34	3.00	3	.572	2	4
X2.3	100	0	3.88	4.00	4	.591	3	5
X2.4	100	0	3.60	4.00	4	.667	2	5
X2.5	100	0	3.33	3.00	3	.514	2	4
X2.6	100	0	3.33	3.00	3	.514	2	4
X2.7	100	0	3.38	3.00	3	.528	2	4
X2.8	100	0	3.39	3.00	3	.510	2	4
X2.9	100	0	3.75	4.00	4	.520	3	5
X2.10	100	0	3.35	3.00	3	.520	2	5
X2.11	100	0	3.33	3.00	3	.514	2	4
X2.12	100	0	3.88	4.00	4	.624	2	5
X2.13	100	0	3.65	4.00	4	.672	2	5
X2.14	100	0	3.36	3.00	3	.560	2	5
X2.15	100	0	3.73	4.00	4	.566	3	5
X2	100	0	52.60	53.00	53	3.674	40	64

Statistics

	N		Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing						
Y1	100	0	3.69	4.00	4	.598	2	5
Y2	100	0	3.70	4.00	4	.611	2	5
Y3	100	0	4.29	4.00	4	.671	2	5
Y4	100	0	4.05	4.00	4	.702	2	5
Y5	100	0	4.05	4.00	4	.687	2	5
Y6	100	0	4.24	4.00	4	.683	3	5
Y7	100	0	3.77	4.00	3	.863	2	5
Y8	100	0	4.27	4.00	5	.723	3	5
Y9	100	0	3.73	4.00	4	.584	2	5
Y10	100	0	4.19	4.00	4	.706	3	5
Y11	100	0	3.44	3.00	3	.729	2	5
Y12	100	0	3.36	3.00	3	.595	2	5
Y13	100	0	3.61	4.00	4	.680	2	5
Y14	100	0	4.27	4.00	5	.777	2	5
Y15	100	0	4.13	4.00	4	.691	3	5
Y16	100	0	4.07	4.00	4	.685	2	5
Y17	100	0	3.54	4.00	4	.702	2	5
Y18	100	0	4.19	4.00	4	.631	3	5
Y19	100	0	3.98	4.00	4	.666	2	5
Y20	100	0	3.82	4.00	4	.657	2	5
Y21	100	0	4.06	4.00	4	.722	2	5
Y	100	0	82.45	83.00	85	5.058	62	93

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	36	36.0	36.0	39.0
4	55	55.0	55.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	53	53.0	53.0	54.0
4	41	41.0	41.0	95.0
5	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25	25.0	25.0	25.0
	4	65	65.0	65.0	90.0
	5	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	56	56.0	56.0	56.0
	4	40	40.0	40.0	96.0
	5	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	55	55.0	55.0	58.0
	4	41	41.0	41.0	99.0
	5	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	43	43.0	43.0	45.0
	4	51	51.0	51.0	96.0
	5	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	51	51.0	51.0	52.0
	4	45	45.0	45.0	97.0
	5	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	27	27.0	27.0	27.0
	4	58	58.0	58.0	85.0
	5	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	47	47.0	47.0	49.0
	4	44	44.0	44.0	93.0
	5	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	43	43.0	43.0	47.0
	4	46	46.0	46.0	93.0
	5	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	36	36.0	36.0	36.0
	4	51	51.0	51.0	87.0
	5	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	39	39.0	39.0	41.0
	4	48	48.0	48.0	89.0
	5	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	45	45.0	45.0	46.0
	4	52	52.0	52.0	98.0
	5	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	47	47.0	47.0	47.0
	4	46	46.0	46.0	93.0
	5	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	47	47.0	47.0	48.0
	4	46	46.0	46.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	68	68.0	68.0	69.0
	4	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	56	56.0	56.0	61.0
	4	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	24.0	24.0	24.0
	4	64	64.0	64.0	88.0
	5	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	44	44.0	44.0	46.0
	4	46	46.0	46.0	92.0
	5	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	63	63.0	63.0	65.0
	4	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	63	63.0	63.0	65.0
	4	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	58	58.0	58.0	60.0
	4	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	59	59.0	59.0	60.0
	4	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	29.0	29.0	29.0
	4	67	67.0	67.0	96.0
	5	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	64	64.0	64.0	65.0
	4	34	34.0	34.0	99.0
	5	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	63	63.0	63.0	65.0
	4	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	23	23.0	23.0	24.0
	4	63	63.0	63.0	87.0
	5	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	43	43.0	43.0	44.0
	4	46	46.0	46.0	90.0
	5	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	65	65.0	65.0	66.0
	4	31	31.0	31.0	97.0
	5	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	33	33.0	33.0	33.0
	4	61	61.0	61.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	26	26.0	26.0	30.0
	4	67	67.0	67.0	97.0
	5	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	23	23.0	23.0	28.0
	4	69	69.0	69.0	97.0
	5	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	9	9.0	9.0	10.0
	4	50	50.0	50.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	16	16.0	16.0	18.0
	4	57	57.0	57.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	18	18.0	18.0	19.0
	4	56	56.0	56.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	14.0	14.0	14.0
	4	48	48.0	48.0	62.0
	5	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	39	39.0	39.0	43.0
	4	33	33.0	33.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	16.0	16.0	16.0
	4	41	41.0	41.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	31	31.0	31.0	32.0
	4	62	62.0	62.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	17.0	17.0	17.0
	4	47	47.0	47.0	64.0
	5	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8.0	8.0	8.0
	3	46	46.0	46.0	54.0
	4	40	40.0	40.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	58	58.0	58.0	62.0
	4	36	36.0	36.0	98.0
	5	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	44	44.0	44.0	46.0
	4	45	45.0	45.0	91.0
	5	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	11	11.0	11.0	14.0
	4	42	42.0	42.0	56.0
	5	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	18.0	18.0	18.0
	4	51	51.0	51.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	14	14.0	14.0	16.0
	4	59	59.0	59.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	43	43.0	43.0	48.0
	4	45	45.0	45.0	93.0
	5	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12.0	12.0	12.0
	4	57	57.0	57.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	20	20.0	20.0	21.0
	4	59	59.0	59.0	80.0
	5	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	29	29.0	29.0	30.0
	4	57	57.0	57.0	87.0
	5	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	20	20.0	20.0	21.0
	4	51	51.0	51.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.462**	.371**	.062	.066	.220*	.435**	.262**	.533**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.540	.513	.028	.000	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.462**	1	.417**	.172	.145	.286**	.458**	.310**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.087	.149	.004	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.371**	.417**	1	.310**	.247*	.247*	.471**	.417**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.013	.013	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.062	.172	.310**	1	.456**	.422**	.303**	.376**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.540	.087	.002		.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.066	.145	.247*	.456**	1	.240*	.185	.355**	.526**
	Sig. (2-tailed)	.513	.149	.013	.000		.016	.066	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.220*	.286**	.247*	.422**	.240*	1	.043	.282**	.553**
	Sig. (2-tailed)	.028	.004	.013	.000	.016		.669	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.435**	.458**	.471**	.303**	.185	.043	1	.383**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.066	.669		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.262**	.310**	.417**	.376**	.355**	.282**	.383**	1	.612**
	Sig. (2-tailed)	.009	.002	.000	.000	.000	.005	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.533**	.626**	.656**	.610**	.526**	.553**	.606**	.612**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
X1.9	Pearson Correlation	1	.597**	.229*	.308**	.392**	.308**	.421**	.684**
	Sig. (2-tailed)		.000	.022	.002	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.597**	1	.197*	.083	.428**	.271**	.427**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000		.050	.411	.000	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.11	Pearson Correlation	.229*	.197*	1	.299**	.290**	.388**	.295**	.499**
	Sig. (2-tailed)	.022	.050		.003	.003	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.12	Pearson Correlation	.308**	.083	.299**	1	.068	.239*	.099	.501**
	Sig. (2-tailed)	.002	.411	.003		.502	.016	.328	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.13	Pearson Correlation	.392**	.428**	.290**	.068	1	.263**	.484**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.502		.008	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.14	Pearson Correlation	.308**	.271**	.388**	.239*	.263**	1	.387**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.000	.016	.008		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.15	Pearson Correlation	.421**	.427**	.295**	.099	.484**	.387**	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.328	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.684**	.654**	.499**	.501**	.550**	.641**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.469**	.411**	.031	.331**	-.078	-.214*	.300**	.439**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.756	.001	.443	.032	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.469**	1	.301**	-.037	.061	-.179	-.064	.371**	.430**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.714	.546	.074	.526	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.411**	.301**	1	.185	.265**	.032	-.079	.257**	.452**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.066	.008	.752	.434	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.031	-.037	.185	1	.242*	.301**	.264**	-.012	.520**
	Sig. (2-tailed)	.756	.714	.066		.015	.002	.008	.907	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.331**	.061	.265**	.242*	1	.196	.204*	.159	.547**
	Sig. (2-tailed)	.001	.546	.008	.015		.051	.042	.114	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	-.078	-.179	.032	.301**	.196	1	.390**	-.303**	.317**
	Sig. (2-tailed)	.443	.074	.752	.002	.051		.000	.002	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	-.214*	-.064	-.079	.264**	.204*	.390**	1	-.331**	.262**
	Sig. (2-tailed)	.032	.526	.434	.008	.042	.000		.001	.009
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.300**	.371**	.257**	-.012	.159	-.303**	-.331**	1	.332**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.010	.907	.114	.002	.001		.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.439**	.430**	.452**	.520**	.547**	.317**	.262**	.332**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.009	.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2
X2.9	Pearson Correlation	1	.028	.009	.156	.123	.208*	.077	.418**
	Sig. (2-tailed)		.782	.926	.122	.223	.038	.445	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	.028	1	.471**	.442**	.007	.396**	.256*	.513**
	Sig. (2-tailed)	.782		.000	.000	.943	.000	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.11	Pearson Correlation	.009	.471**	1	.251*	-.159	.074	.240*	.296**
	Sig. (2-tailed)	.926	.000		.012	.113	.462	.016	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.12	Pearson Correlation	.156	.442**	.251*	1	.236*	.327**	.222*	.609**
	Sig. (2-tailed)	.122	.000	.012		.018	.001	.026	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.13	Pearson Correlation	.123	.007	-.159	.236*	1	.070	.174	.417**
	Sig. (2-tailed)	.223	.943	.113	.018		.490	.084	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.14	Pearson Correlation	.208*	.396**	.074	.327**	.070	1	.087	.473**
	Sig. (2-tailed)	.038	.000	.462	.001	.490		.391	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.15	Pearson Correlation	.077	.256*	.240*	.222*	.174	.087	1	.511**
	Sig. (2-tailed)	.445	.010	.016	.026	.084	.391		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.418**	.513**	.296**	.609**	.417**	.473**	.511**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.544**	.000	.110	.112	-.014	.076	.227*
	Sig. (2-tailed)		.000	.998	.278	.268	.891	.454	.023
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.544**	1	-.057	.035	.084	-.019	.059	.309**
	Sig. (2-tailed)	.000		.576	.727	.405	.849	.557	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.000	-.057	1	.119	.253*	.485**	-.058	.378**
	Sig. (2-tailed)	.998	.576		.238	.011	.000	.566	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.110	.035	.119	1	.435**	.122	.019	.369**
	Sig. (2-tailed)	.278	.727	.238		.000	.226	.850	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.112	.084	.253*	.435**	1	.125	.020	.377**
	Sig. (2-tailed)	.268	.405	.011	.000		.216	.847	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	-.014	-.019	.485**	.122	.125	1	-.145	.322**
	Sig. (2-tailed)	.891	.849	.000	.226	.216		.149	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.076	.059	-.058	.019	.020	-.145	1	.230*
	Sig. (2-tailed)	.454	.557	.566	.850	.847	.149		.021
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.227*	.309**	.378**	.369**	.377**	.322**	.230*	1
	Sig. (2-tailed)	.023	.002	.000	.000	.000	.001	.021	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y
Y8	Pearson Correlation	1	.055	.235*	.060	.054	-.112	.211*	.351**
	Sig. (2-tailed)		.588	.019	.555	.597	.265	.035	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	.055	1	.077	.021	-.008	-.090	.162	.220*
	Sig. (2-tailed)	.588		.448	.837	.936	.374	.106	.028
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearson Correlation	.235*	.077	1	.228*	.100	.009	.071	.445**
	Sig. (2-tailed)	.019	.448		.022	.322	.932	.481	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y11	Pearson Correlation	.060	.021	.228*	1	.237*	.248*	-.194	.305**
	Sig. (2-tailed)	.555	.837	.022		.018	.013	.053	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y12	Pearson Correlation	.054	-.008	.100	.237*	1	.251*	.159	.322**
	Sig. (2-tailed)	.597	.936	.322	.018		.012	.114	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y13	Pearson Correlation	-.112	-.090	.009	.248*	.251*	1	.221*	.369**
	Sig. (2-tailed)	.265	.374	.932	.013	.012		.027	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y14	Pearson Correlation	.211*	.162	.071	-.194	.159	.221*	1	.460**
	Sig. (2-tailed)	.035	.106	.481	.053	.114	.027		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.351**	.220*	.445**	.305**	.322**	.369**	.460**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.000	.002	.001	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y
Y15	Pearson Correlation	1	.087	-.167	.174	.071	.052	.106	.214*
	Sig. (2-tailed)		.388	.097	.083	.480	.607	.296	.032
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y16	Pearson Correlation	.087	1	-.079	.670**	.534**	.297**	.093	.632**
	Sig. (2-tailed)	.388		.433	.000	.000	.003	.355	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y17	Pearson Correlation	-.167	-.079	1	-.006	-.020	.016	.035	.224*
	Sig. (2-tailed)	.097	.433		.953	.845	.876	.729	.025
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y18	Pearson Correlation	.174	.670**	-.006	1	.322**	.230*	.086	.514**
	Sig. (2-tailed)	.083	.000	.953		.001	.022	.397	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y19	Pearson Correlation	.071	.534**	-.020	.322**	1	.130	.191	.530**
	Sig. (2-tailed)	.480	.000	.845	.001		.197	.056	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y20	Pearson Correlation	.052	.297**	.016	.230*	.130	1	-.169	.289**
	Sig. (2-tailed)	.607	.003	.876	.022	.197		.094	.004
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y21	Pearson Correlation	.106	.093	.035	.086	.191	-.169	1	.305**
	Sig. (2-tailed)	.296	.355	.729	.397	.056	.094		.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.214*	.632**	.224*	.514**	.530**	.289**	.305**	1
	Sig. (2-tailed)	.032	.000	.025	.000	.000	.004	.002	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

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
.868	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.64	.644	100
X1.2	3.50	.611	100
X1.3	3.85	.575	100
X1.4	3.48	.577	100
X1.5	3.40	.569	100
X1.6	3.57	.607	100
X1.7	3.50	.577	100
X1.8	3.88	.640	100
X1.9	3.56	.656	100
X1.10	3.56	.686	100
X1.11	3.77	.664	100
X1.12	3.68	.695	100
X1.13	3.55	.557	100
X1.14	3.60	.620	100
X1.15	3.57	.624	100

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
54.11	30.584	5.530	15

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

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
.698	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.30	.482	100
X2.2	3.34	.572	100
X2.3	3.88	.591	100
X2.4	3.60	.667	100
X2.5	3.33	.514	100
X2.6	3.33	.514	100
X2.7	3.38	.528	100
X2.8	3.39	.510	100
X2.9	3.75	.520	100
X2.10	3.35	.520	100
X2.11	3.33	.514	100
X2.12	3.88	.624	100
X2.13	3.65	.672	100
X2.14	3.36	.560	100
X2.15	3.73	.566	100

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
52.60	13.495	3.674	15

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

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
.643	21

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.69	.598	100
Y2	3.70	.611	100
Y3	4.29	.671	100
Y4	4.05	.702	100
Y5	4.05	.687	100
Y6	4.24	.683	100
Y7	3.77	.863	100
Y8	4.27	.723	100
Y9	3.73	.584	100
Y10	4.19	.706	100
Y11	3.44	.729	100
Y12	3.36	.595	100
Y13	3.61	.680	100
Y14	4.27	.777	100
Y15	4.13	.691	100
Y16	4.07	.685	100
Y17	3.54	.702	100
Y18	4.19	.631	100
Y19	3.98	.666	100
Y20	3.82	.657	100
Y21	4.06	.722	100

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
82.45	25.583	5.058	21

Lampiran 6
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Zscore(Y)	.0000000	1.0000000	100
Zscore(X1)	.0000000	1.0000000	100
Zscore(X2)	.0000000	1.0000000	100

Correlations

		Zscore(Y)	Zscore(X1)	Zscore(X2)
Pearson Correlation	Zscore(Y)	1.000	.778	.325
	Zscore(X1)	.778	1.000	.167
	Zscore(X2)	.325	.167	1.000
Sig. (1-tailed)	Zscore(Y)	.	.000	.000
	Zscore(X1)	.000	.	.049
	Zscore(X2)	.000	.049	.
N	Zscore(Y)	100	100	100
	Zscore(X1)	100	100	100
	Zscore(X2)	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Zscore(X2), Zscore(X1) ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Zscore(Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change
1	.803 ^a	.645	.638	.60205439	.645	88.063	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Zscore(X2), Zscore(X1)

b. Dependent Variable: Zscore(Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63.840	2	31.920	88.063	.000 ^a
	Residual	35.160	97	.362		
	Total	99.000	99			

a. Predictors: (Constant), Zscore(X2), Zscore(X1)

b. Dependent Variable: Zscore(Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.69E-015	.060		.000	1.000						
	Zscore(X1)	.745	.061	.745	12.135	.000	.778	.776	.734	.972	1.029	
	Zscore(X2)	.201	.061	.201	3.274	.001	.325	.315	.198	.972	1.029	

a. Dependent Variable: Zscore(Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Zscore(X1)	Zscore(X2)
1	1	1.167	1.000	.00	.42	.42
	2	1.000	1.080	1.00	.00	.00
	3	.833	1.183	.00	.58	.58

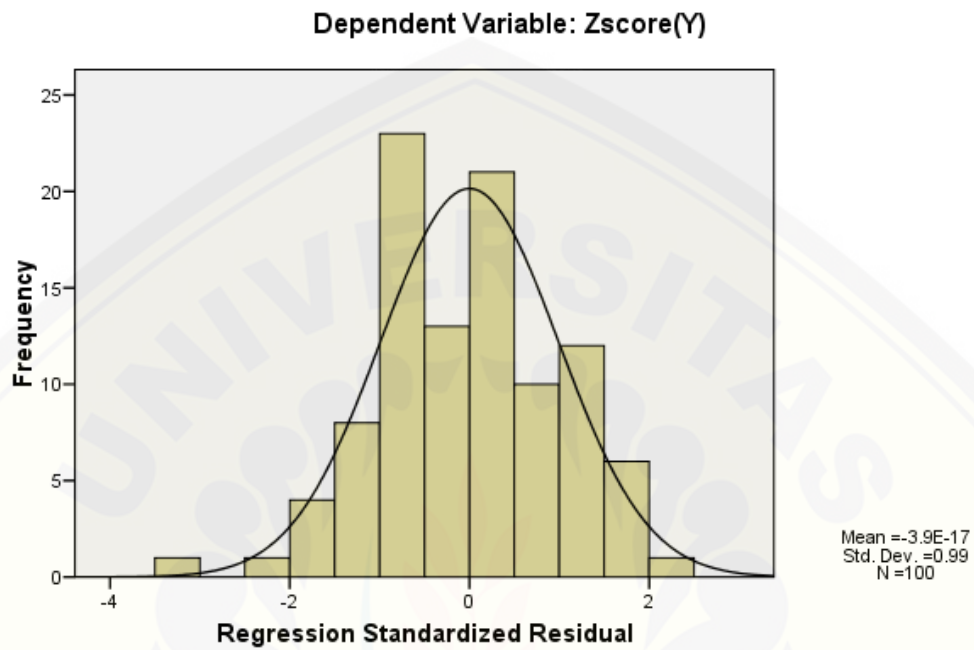
a. Dependent Variable: Zscore(Y)

Residuals Statistics^a

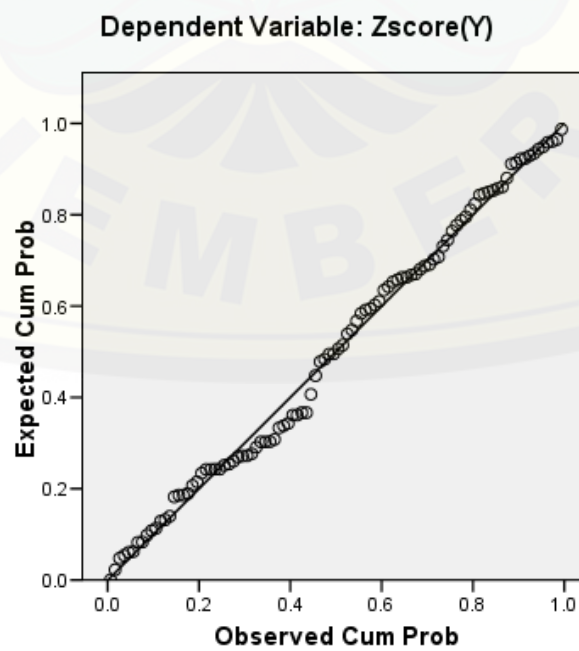
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-2.04226	2.0016940	.0000000	.80302747	100
Std. Predicted Value	-2.543	2.493	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.061	.219	.098	.036	100
Adjusted Predicted Value	-1.87632	2.0266771	.0018488	.79889411	100
Residual	-2.00085	1.342817	.00000000	.59594201	100
Std. Residual	-3.323	2.230	.000	.990	100
Stud. Residual	-3.458	2.249	-.002	1.008	100
Deleted Residual	-2.16678	1.365467	-.001849	.61812306	100
Stud. Deleted Residual	-3.675	2.298	-.003	1.021	100
Mahal. Distance	.013	12.078	1.980	2.416	100
Cook's Distance	.000	.331	.013	.035	100
Centered Leverage Value	.000	.122	.020	.024	100

a. Dependent Variable: Zscore(Y)

Histogram

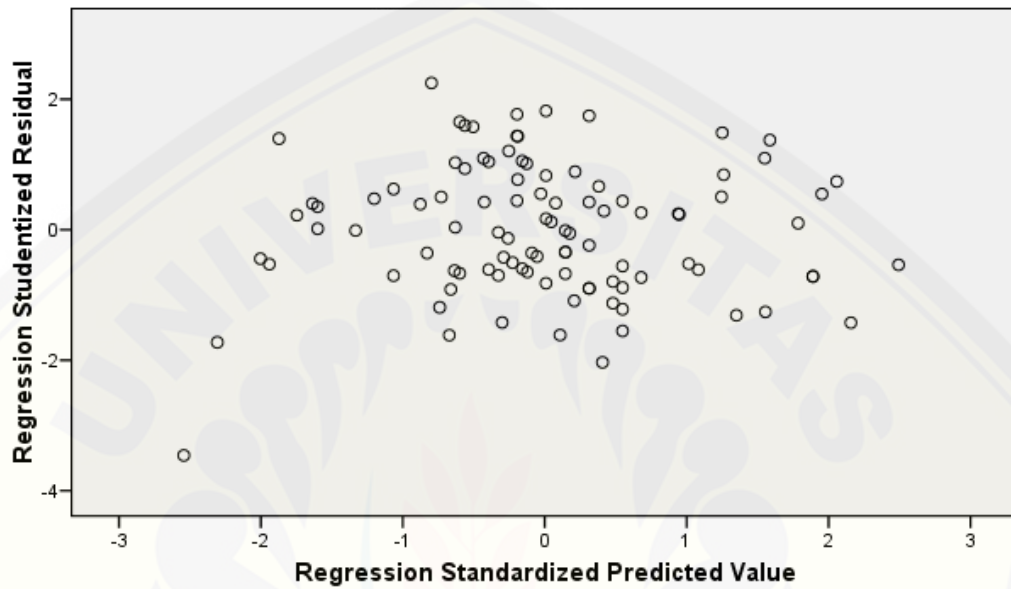


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Zscore(Y)



Lampiran 7
Hasil Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.59594201
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.040
Kolmogorov-Smirnov Z		.748
Asymp. Sig. (2-tailed)		.630

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 8
Hasil Uji Normalitas

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Zscore(X2), Zscore(X1) ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Abs_Res

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.486	.034		14.266	.000
	Zscore(X1)	-.007	.035	-.020	-.198	.844
	Zscore(X2)	-.054	.035	-.159	-1.563	.121

a. Dependent Variable: Abs_Res