

EVALUASI PELAYANAN PRIMA DALAM PERPAJAKAN

**(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG
UTARA & MALANG SELATAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**NUR ESA FEBRICA HARY
NIM. 105030407111006**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2014**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Evaluasi Pelayanan Prima dalam Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Disusun oleh : Nur Esa Febrica Hary

NIM : 105030407111006

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, Juli 2014

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Dr. Kertahadi, M.Com

NIP. 19540917 198202 1 001

Drs. Riyadi, M.Si

NIP. 19600608 200604 1 002



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Juli 2014

Jam : 13:00

Skripsi atas nama : Nur Esa Febrica Hary

Judul : Evaluasi Pelayanan Prima dalam Perpajakan (Studi pda Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan)

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

Dr. Kertahadi, M.Com
NIP.19540917 198202 1 001

Drs. Riyadi, M.Si
NIP.19600608 200604 1 002

Anggota

Anggota

Dr. Srikandi Kumadji, MS
NIP.19611110 198601 2 002

Devi Farah Azizah, S.Sos, MAB
NIP.19750627 199903 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Juli 2014

Nama : Nur Esa Febrica Hary

NIM :105030407111006

RINGKASAN

Nur Esa Febrica Hary, 2014. **Evaluasi Pelayanan Prima Dalam Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan)** , Dr. Kertahadi, M.Com, Drs. Riyadi, M.Si. 114 Hal+x.

Pelayanan prima menjadi salah satu tujuan dari modernisasi dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Tuntutan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dari wajib pajak diharapkan dapat menjadi motivasi bagi setiap kantor pelayanan pajak untuk membenahi pelayanan yang diberikan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik sesuai dengan standart yang dimiliki oleh masing-masing organisasi. Kantor pelayanan pajak pratama sebagai ujung tombak pelayanan dalam perpajakan harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan prima seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang telah diberikan oleh kantor pelayanan pajak pratama dan mengevaluasi penerapan pelayanan prima dikantor pelayanan pajak pratama.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan Malang Selatan. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin diperoleh sebanyak 100 responden. Analisis data yang dihasilkan menggunakan analisis deksriptif distribusi frekuensi dengan menggunakan program SPSS 21.0.

Pelayanan prima yang diukur menggunakan teori dari Atep Adiya Barata yaitu Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. Hasil penelitian menunjukan secara keseluruhan masing-masingkantor pelayanan pajak pratama dikota malang sudah memenuhi kriteria indikator pelayanan prima yang digunakan dalam penelitian ini.Indikator tanggung jawab merupakan indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yakni 4,440;4,240;4,270 untuk masing-masing item pertanyaan. Sementara untuk indikator dengan nilai rata-rata terendah ada pada indikator Perhatian di item pertanyaan ke tiga yakni 3,680. Untuk mempermudah pengawasan penerapan pelayanan prima sebaiknya masing-masing kantor pelayanan pajak pratama membuat *road map* Pelayanan, kuncinya adalah untuk mengidentifikasi hambatan/kesenjangan yang membuat masing-masing kantor tersebut belum mencapai pelayanan prima yang seutuhnya untuk kemudian diintervensi dan memperbaikinya.

SUMMARY

Nur Esa Febrica Hary, 2014. **Evaluation of Excellent Service in Taxation (Studies on Pratama Tax Office North Malang and South Malang)** Dr. Kertahadi, M.Com, Drs. Riyadi, M.Si. 114 Hal+x.

Excellent service becomes one of the goals of modernization in Direktorat Jenderal Pajak environment. Demands to give the best service from the taxpayer is expected to be a motivation for each tax office to fix the service provided. Excellent service is the best service in accordance with the standards held by each organization. Pratama tax office as a spearhead in the tax service should pay attention to matters relating to excellent service such as ability, attitude, appearance, attention, action and responsibility. The purpose of this research was to determine how the service provided by the tax office pratama and evaluate the implementation of excellent service pratama tax services office.

This type of research used in this research is a descriptive study using a quantitative approach. The population in this study are all registered taxpayers in Pratama tax office north Malang & South Malang. Determination of the number of samples obtained using the formula Slovin 100 respondents. Analysis of the resulting data using descriptive analysis of the frequency distribution using SPSS 21.0.

Excellent service being measured using the theory of Atep Adiya Barata is Ability, attitude, appearance, attention, action, responsibility. The results showed overall each pratama tax office had excellent service indicators criteria that used in this research. Responsibility indicator is the highest average value of which is 4.440; 4.240; 4.270 for each question item. Whereas the indicators with the lowest average value of the indicator is Attention in the third question item, the score is 3.680. To simplify monitoring the implementation of excellent service each tax services office services pratama create a road map, the key is to identify gaps that make each of these offices have not yet reached the whole excellent service then intervene them and fix it.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Evaluasi Pelayanan Prima dalam Perpajakan (Study pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS Selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Kadarisman , M.Si Selaku Ketua Program Studi Perpajakan
3. Bapak Yuniadi Mayowan S.Sos, MAB Selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan
4. Bapak Dr. Kertahadi, M.Com & Drs. Riyadi, M,Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan , sabar, tabah dan highly motivated sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan standart penulisan yang semestinya.
5. Orang Tua Penulis dua sosok yang senantiasa mendoakan, memberikan arahan, dukungan moril dan materil, semangat dalam pendidikan dan kegiatan organisasi yang selama ini ditempuh penulis semasa perkuliahan yang menjadi alas an penulis untuk senantiasa memberikan yang terbaik.
6. Adik penulis yang senantiasa menghibur penulis dan senantiasa menjadi alas an penulis untuk berperilaku yang membanggakan dan bisa menjadi panutan

7. Seluruh karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan yang sangat mengapresiasi dan mendukung saya selama melakukan penelitian.
8. Teman-teman semasa SMA yang berkuliah di Malang, astrid, hesti, minggar, wina, shela, rijal, fitra, bian, sony, eka adi, dandy, ardi bocir, yang membuat hari-hari semasa perkuliahan penulis tak pernah merasa sendiri saat merantau di Tanah Jawa
9. Geng *fabs* herlinda,dina,mas eko,mba firsty,amalia yang senantiasa rela memberikan waktunya untuk bertukar pikiran bersama,
10. Special thanks to Andi Parasidah Puspita SE, partner penulis semasa awal perkuliahan hingga hari ini. & Yan's Ardiansyah S.Pn partner penulis dimasa-masa akhir perkuliahan yang setia setiap saat, Irma Nur Jayanti S.Kom partner penulis yang senantiasa mendukung dan memberikan *support* lewat printer dan cemilan hasil karyanya.
11. seluruh rekan-rekan Taxat10n seperjuangan semasa perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
12. Sahabat-sahabat organisasi dan komunitas seperjuangan : UABT, HIMAPAJAK (dulu HMP Perpajakan), TAX CENTER,KPMB Malang, PAY Malang yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran hidup yang lebih banyak bagi penulis.
13. semua pihak dan teman-teman penulis yang telah memberikan saran dan masukan, cinta dan kasih sayang, semangat serta inspirasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan pada waktunya.

Skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan, semoga skripsi ini berguna dan bisa memberikan sumbangsi yang bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN.....Error! Bookmark not defined.

- A. Latar Belakang.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Kontribusi Penelitian.....
- 1. Praktis.....
- 2. Akademisi
- E. Sistematika Pembahasan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.

- A. Evaluasi
- B. Kualitas Pelayanan Publik.....
- C. Pelayanan Prima.....
- D. Perpajakan Secara Umum
- 1. Pengertian Pajak.....
- 2. Fungsi Pajak
- 3. Sistem Pajak.....

4. Pelayanan Perpajakan sebagai Pelayanan Publik **Error! Bookmark not defined.**
5. Kinerja pelayanan perpajakan **Error! Bookmark not defined.**
- E. Kantor Pelayanan Pajak Pratama **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIANError! Bookmark not defined.

- A. Jenis Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Lokasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Fokus Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- D. Pengukuran Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- E. Populasi dan Sampel **Error! Bookmark not defined.**
- F. Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- G. Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian & Responden .. **Error! Bookmark not defined.**
 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Sejarah singkat **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Visi, Misi, Moto, dan Janji Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Struktur Organisasi & Deskripsi Kerja **Error! Bookmark not defined.**
 - d. Jumlah Wajib Pajak yang ditangani **Error! Bookmark not defined.**
 - e. Nilai nilai Kementerian Keuangan yang diterapkan **Error! Bookmark not defined.**
 2. Gambaran Umum Responden **Error! Bookmark not defined.**
- B. Analisis data Fokus Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 1. Model Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara & Malang Selatan **Error! Bookmark not defined.**

2. Evaluasi Pelayanan Prima di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara & Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan..... **Error! Bookmark not defined.**

- (1) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kemampuan (X1).....**Error! Bookmark not defined.**
- (2) Distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Sikap (X2)**Error! Bookmark not defined.**
- (3) Distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Penampilan (X3)**Error! Bookmark not defined.**
- (4) Distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Perhatian (X4)**Error! Bookmark not defined.**
- (5) Distribusi Frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Tindakan (X5)**Error! Bookmark not defined.**
- (6) Distribusi Frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Tanggung Jawab (X6)**Error! Bookmark not defined.**

C. Pembahasan Fokus Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

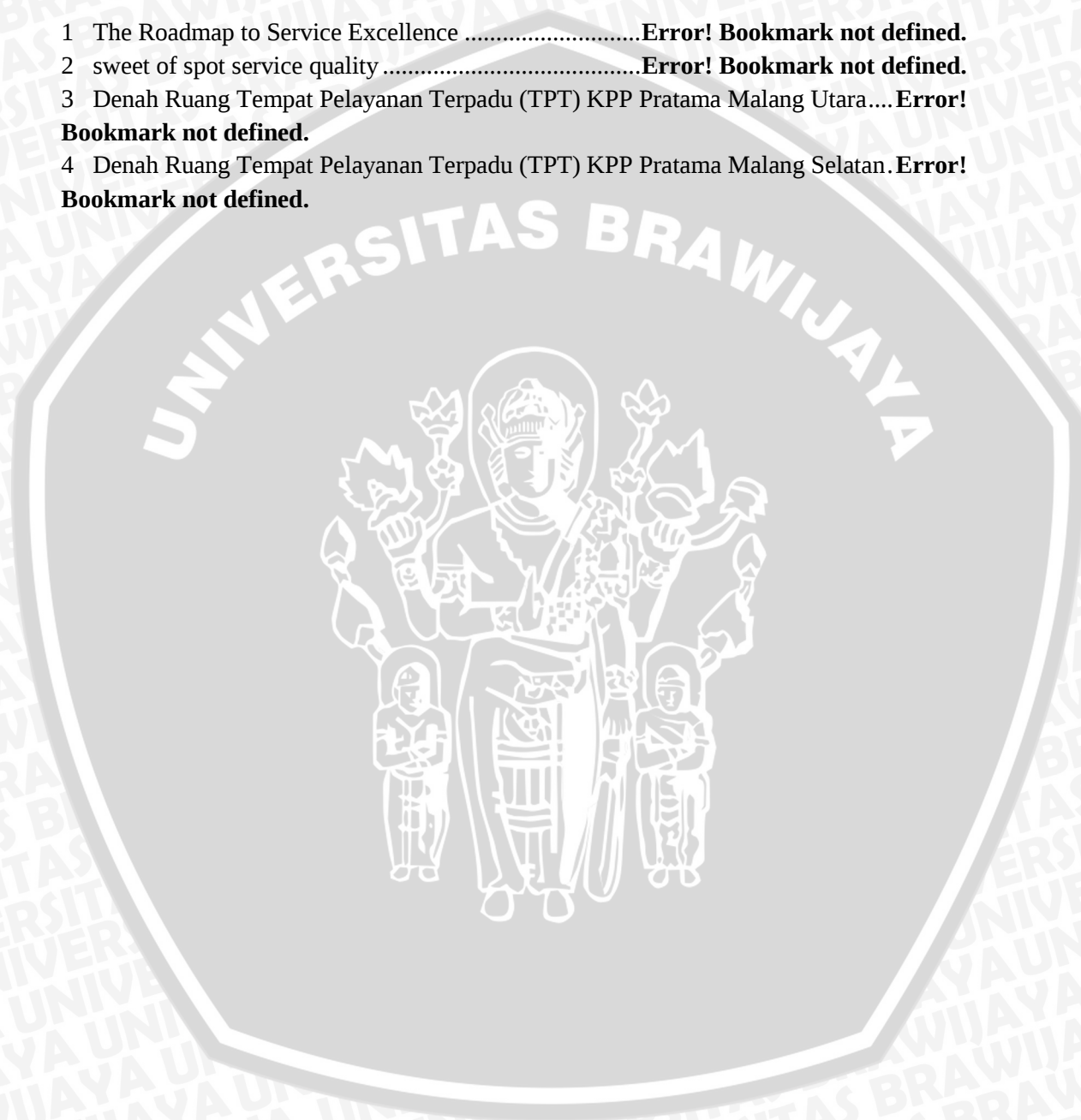
BAB V PENUTUP.....**Error! Bookmark not defined.**

- A. Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- 1 The Roadmap to Service Excellence**Error! Bookmark not defined.**
- 2 sweet of spot service quality**Error! Bookmark not defined.**
- 3 Denah Ruang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Malang Utara....**Error! Bookmark not defined.**
- 4 Denah Ruang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Malang Selatan.**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

1	Kategori rata-rata jawaban responden.....	Error! Bookmark not defined.
2	Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3	Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara	Error! Bookmark not defined.
5	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan	Error! Bookmark not defined.
6	Gambaran Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
7	Gambaran Umum Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
8	Gambaran Tahun Terdaftar Responden	Error! Bookmark not defined.
9	Distribusi Frekuensi Indikator Kemampuan	Error! Bookmark not defined.
10	Distribusi Frekuensi Indikator Sikap (X2).....	Error! Bookmark not defined.
11	Distribusi Frekuensi Indikator Penampilan (X3)	Error! Bookmark not defined.
12	Distribusi Frekuensi Indikator Perhatian (X4).....	Error! Bookmark not defined.
13	Distribusi Frekuensi Indikator Tindakan (X5).....	Error! Bookmark not defined.
14	Distribusi Frekuensi Indikator Tanggung Jawab (X6).....	Error! Bookmark not defined.
15	Rata-Rata Skor Indikator Jawaban Responden.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

- 1 Kuesioner Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 2 Olah Data Hasil Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**
- 3 Hasil Olah Data SPSS**Error! Bookmark not defined.**



