



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN
PENERAPAN *SELF ASESMENT SYSTEM*
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK**

(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

NURUL HAMIDAH

NIM. 115030400111012



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2015**



Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya

Repository
Repository
Repository
Repository
Repository
Repository
Repository
Repository
Repository
Repository

Repos

Repository Universitas Brawijaya

Repository

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelayanan Prima dan Penerapan *Self Assessment System* terhadap
Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP
Batu)
Disusunoleh : Nurul Hamidah
NIM : 115030400111010
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis
Prodi : Perpajakan

Malang, Maret 2015

Komisi Pembimbing

Ketua

Mochamad Djudi, Drs. M.Si
NIP. 195206071980101001

Anggota

Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos., MPA
NIP. 197705022002121003



RINGKASAN

Nurul Hamidah. 2015. Pengaruh Pelayanan Prima dan Penerapan *Self Assessment System* terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). Mochammad Djudi Mukhzam, Drs. M.Si. Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos., M.PA. 112+xiv

Pajak mempunyai peran dominan dalam penerimaan negara, penerimaan yang berasal dari pajak lebih besar dibandingkan penerimaan yang berasal dari PNBPN maupun hibah. Penerimaan Negara digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin & pembangunan nasional. Kementerian Keuangan memiliki instansi Direktorat Jendral Pajak yang bertugas untuk menghimpun dan menggali potensi perpajakan. Beberapa inovasi terus dilakukan demi meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, salah satunya dengan pelayanan prima. Selain pelayanan prima bentuk pelayanan kepada masyarakat dengan penerapan *self assessment system*. Kepuasan wajib pajak merupakan tolak ukur dalam keberhasilan pelayanan, jika kepuasan wajib pajak berhasil didapatkan maka tujuan organisasi dalam mencapai loyalitas dan penerimaan pajak tercapai. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan wajib pajak, penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak, dan mengetahui seberapa jauh pengaruh pelayanan prima dan *self assessment system* secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan pajak (KPP) Pratama Batu dengan instrumen penelitian kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan menggunakan regresi linier berganda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Pelayanan Prima (X_1), Variabel *Self Assessment System* (X_2), berpengaruh positif signifikan terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y). Pada penelitian ini diketahui juga bahwa kedua variabel bebas yaitu X_1 dan X_2 memiliki pengaruh yang positif terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y). variabel *Self assessment System* mempunyai pengaruh cukup signifikan terhadap kepuasan wajib pajak ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 6.378

Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh positif antara Variabel Pelayanan Prima, *Self Assessment System* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian diharapkan KPP Paratama Batu lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan terus mengevaluasi pelaksanaan *self assessment system* agar kepuasan wajib pajak dan tujuan KPP Pratama Batu dapat tercapai.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, *Self Assessment System*, Kepuasan Wajib Pajak.



SUMMARY

Nurul Hamidah.2015. The influence of the Service Excellent and Application System Self assessment against Taxpayer Satisfaction (Studies in individual taxpayer in the village Batu). Mochammad Djudi Mukhzam., Drs. M.Si. Rizki Yudhi Dewantara., S. Sos., M.PA.112 + xiv

Tax has a dominant role in state revenues, revenues from taxes is greater than that derived from non-tax revenues and grants, state revenues are used to finance routine expenses and national development. The Ministry of Finance has the authority in charge of the Tax Office to collect and explore the potential of taxation. Several innovations continue to improve services to the community, one of them with excellent service. in addition to excellent service to the community service form with the application of self-assessment system. Taxpayer satisfaction is a measure of the success of the service, if the taxpayer satisfaction secured the organization's goals in mencapai loyalty and tax revenue reached. The purpose of this study was to determine the effect of excellent service to the satisfaction of the taxpayer, the application of self-assessment system to the satisfaction of the taxpayer, and find out how much influence excellent service and self-assessment system together towards satisfaction of the taxpayer

This type of research used in this research is an explanatory research with a quantitative approach. The samples used were 100 respondents individual taxpayers residing in the village batu the research instrument questionnaire. Analysis of the data used is descriptive statistical analysis and multiple linear analysis.

The results showed that the Variable Service Excellence (X1), Variable Self assessment System (X2), significant positive effect on variable Taxpayer Satisfaction (Y). In this research note also that two independent variables, X1 and X2 have a positive influence on the Taxpayer Satisfaction variable (Y). Self assessment system variables have a significant effect on the taxpayer satisfaction indicated by the beta value of 6378.

The conclusion from this study is that there is a positive influence between variables Excellent Service, Self assessment system to the satisfaction of the individual taxpayer. it is expected KPP Paratama Batu further improve service to the community and continue to evaluate the implementation of the self-assessment system that taxpayer satisfaction and KPP Pratama Batu's goal can be achieved.

Keywords: Excellent Service, Self assessment system, Taxpayer Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima dan Penerapan Self Aessesmet System Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan ridho dan kemudahan dalam setiap langkah penyelesaian skripsi ini.
2. Untuk Kartiniku tercinta Ibu Yuliani yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat tiada henti kepada penulis.
3. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Prof. Dr. Dra. Endang Siti Astuti M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Dr. Drs. Kadarisman Hidayat, M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.



6. Yuniadi Mayowan S.Sos, MAB selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
7. Mochammad Djudi M, Drs, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah berkenan, selalu memberikan waktu luang untuk membimbing, dan sabar dalam memberikan petunjuk, arahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
8. Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah berkenan, selalu memberikan waktu luang untuk membimbing, dan sabar dalam memberikan petunjuk, arahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
9. Bapak dan Ibu dosen FIA Bisnis UB, khususnya para dosen perpajakan yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada kami.
10. Pihak-pihak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang sudah berkenan membantu penulis dengan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
11. Kakakku tercinta Eko Deni Dian Cahyono dan Erik Dany Sutanto, Mbak wiwik dan Mbak jum yang tiada henti memberikan semangat serta dukungan pada penulis agar segera menyelesaikan skripsi, sepupu-sepupuku yang telah bersedia membantu Farradilla, Bagas, Alika, Dek Nanda, Adit, Dek Pendi, Ambon dan banyak lagi yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.



12. Sahabat-sahabat tercinta seperjuangan, adek Enggar Galuh, Mbak Niken Wulandari, Kakak Nur afianti Fajriyan, Mbakti Tiara Ulfa, dan masih banyak lagi yang tidak mungkin disebutkan semuanya.

13. Semua teman-teman Perpajakan 2011 yang telah mengisi lembaran-lembaran cerita masa kuliah penulis. Sukses dan semangat untuk kita semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka saran dan kritik untuk melengkapi tulisan ini akan diterima, semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membaca.

Malang, Maret 2015

Penulis



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kontribusi Penelitian.....	5
E. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Pelayanan.....	11
1. Pengertian Pelayanan.....	11
2. Pelayanan Publik.....	12
3. Pelayanan Prima.....	13
C. Self Assessment System.....	16
1. Pengertian.....	16
2. Dasar Hukum.....	17
3. Ciri-Ciri Self Assessment System.....	17
4. Tujuan Self Assessment System.....	18
D. Kepuasan Pelanggan.....	18
1. Kepuasan.....	18
2. Kepuasan Pelanggan.....	20



3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	22
E. Perpajakan Secara Umum.....	22
1. Definisi Pajak.....	22
2. Subjek Pajak.....	23
3. Wajib Pajak.....	23
4. Tata Cara & Sistem Pemungutan Pajak.....	24
F. Model Konseptual.....	25
G. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Variabel Penelitian.....	28
1. Variabel Bebas.....	28
2. Variabel Terikat.....	30
D. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
E. Skala Pengukuran.....	33
F. Jenis & Sumber Data.....	36
1. Data Primer.....	36
2. Data Sekunder.....	36
G. Teknik Pengumpulan Data.....	37
H. Pengujian Instrumen.....	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas.....	38
I. Analisis Data.....	40
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
2. Analisis Statistik Inferensial.....	41
a) Uji Asumsi Klasik.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual.....	26
Gambar 2.2 Gambar Hipotesis.....	26
Gambar 4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Batu.....	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Scatterplot.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2	Tabel Sasaran & Manfaat SE	16
Tabel 3.1	Tabel Definisi Operasional	31
Tabel 3.2	Interval Skala Likert	35
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas	39
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.2	Usia Responden	59
Tabel 4.3	Jenis Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Prima	61
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Self Aessment System	64
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak	66
Tabel 4.7	Hasil Uji Kolmogorov	67
Tabel 4.8	Hasil Uji Autokorelasi	68
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.10	Analisis Regresi Linier Berganda	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Tabel Penerimaan Negara	88
Lampiran II	Kuesioner Penelitian	89
Lampiran III	Hasil Uji Validitas	93
Lampiran IV	Hasil Reliabilitas	97
Lampiran V	Tabel Distribusi Frekuensi	99
Lampiran VI	Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas	105
Lampiran VII	Hasil Uji Asumsi Klasik Autokorelasi	105
Lampiran VIII	Hasil Uji Heteroskedastisitas	106
Lampiran IX	Hasil Uji Multikolinieritas	106
Lampiran X	Analisis Regresi Linier Berganda	107
Lampiran XI	Koefisien Determinasi	107
Lampiran XII	Hasil Uji F	108
Lampiran XIII	Hasil Uji t	108
Lampiran XIV	Tabulasi Data	109



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak mempunyai peran dominan dalam penerimaan negara, dalam lampiran I diketahui bahwa penerimaan yang berasal dari pajak lebih besar dibandingkan penerimaan yang berasal dari PNBPN maupun hibah, kontribusi pajak sekitar 72,5% untuk penerimaan Negara dari tahun 2008 hingga 2013. Hampir setiap tahun penerimaan perpajakan mengalami peningkatan. Peningkatan penerimaan perpajakan tertinggi terjadi pada tahun 2009 yaitu sebesar 5,9% walaupun pada tahun 2010 mengalami penurunan sebesar 0,3%.

Penerimaan Negara digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin & pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang dilakukan terus menerus yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Untuk dapat mewujudkan tujuan tersebut pemerintah harus bisa menggali lebih dalam potensi perpajakan di Indonesia. Pajak merupakan iuran wajib yang dibebankan kepada masyarakat kemudian hasil dari pembayaran pajak tidak dapat dirasakan secara langsung, selain itu merupakan salah satu sumber penerimaan dan pendapatan Negara.



Kementerian Keuangan merupakan instansi pengelola keuangan Negara. Direktorat Jendral Pajak yang bertugas untuk menghimpun dan menggali potensi perpajakan. Kementerian Keuangan melakukan Reformasi birokrasi pada tahun 2002, di antaranya dengan menjalankan program modernisasi kantor pajak. Meningkatkan pelayanan pada masyarakat merupakan wujud dari reformasi birokrasi. Setiap instansi publik, dituntut untuk dapat menciptakan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Agar proses pengadministrasian perpajakan berjalan dengan lancar dan terkendali maka Direktorat Jendral Pajak menyebar sebanyak 289 Kantor Pelayanan Pajak di seluruh Indonesia. Kantor Pelayanan Pajak merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan wajib pajak atau masyarakat karenanya dituntut melakukan pelayanan yang terbaik.

Mengingat Kantor Pelayanan Pajak merupakan kepanjangan tangan dari Direktorat Jendral Pajak maka harus melakukan beberapa inovasi demi terus meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan yaitu melakukan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan layanan yang terbaik, memberikan kemudahan terhadap setiap keluhan wajib pajak, sehingga kepuasan & loyalitas dapat terwujud, serta dapat memenuhi harapan masyarakat yaitu menjadi instansi yang jujur dan bersih. Keberhasilan atas pelayanan prima yang dilakukan adalah kepuasan & kepercayaan wajib pajak.

Bentuk pelayanan kepada masyarakat selain meningkatkan pelayanan pada tiap Kantor Pelayanan Pajak yaitu dari sistem pemungutan pajak. Sistem



pemungutan pajak merupakan tata cara yang dianut dalam pemungutan pajak di Indonesia. Ada 3 cara dalam melakukan pemungutan pajak, salah satunya dengan menerapkan *self assessment system*. *Self Assessment System* merupakan pemungutan pajak dengan memberikan wewenang terhadap masyarakat dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar sendiri sejumlah pajak terutang. *Self assessment system* memaksa Wajib Pajak untuk selalu aktif mencari informasi-informasi perpajakan yang terbaru, terutama yang berkaitan dengan kegiatan usahanya.

Kepuasan merupakan kebutuhan manusia yang harus dipenuhi. Bentuk dari kepuasan adalah respon seseorang seperti sedih, kecewa atau senang atas pelayanan yang diberikan atau setelah mengkonsumsi produk tertentu. wajib pajak dan aparatur pajak saling memegang peran penting dalam pelayanan, terutama aparatur pajak sebagai pihak pemberi layanan tentunya harus dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin sedangkan wajib pajak diharapkan berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan *self assessment system*. Kepuasan wajib pajak merupakan tolak ukur keberhasilan dalam melakukan pelayanan, dengan melakukan pelayanan prima dan menerapkan *self assessment system* diharapkan mampu mencapai kepuasan wajib pajak.

Penulis telah melakukan penelitian di KPP Batu, alasan penulis memilih KPP Pratama Batu sebagai objek penelitian karena KPP Batu melakukan inovasi dalam pelayanan terhadap wajib pajak dengan meningkatkan pelayanan penerimaan pelaporan SPT Masa setiap diakhir bulan yakni sekitar tanggal 18-20



di setiap bulannya, membuka layanan penerimaan pelaporan SPT Masa pada di dua tempat, yaitu: Depan Masjid Agung Batu Jalan Gajah Mada, dan Kantor Pos Batu, Jalan Panglima Sudirman. Wajib pajak yang diteliti oleh penulis adalah wajib pajak orang pribadi dikarenakan dalam penerapan *self assessment system* berhubungan secara langsung dengan masyarakat, dan manfaatnya akan lebih dirasakan oleh masyarakat, oleh karena itu dalam penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi. Selain itu belum adanya penelitian tentang Pelayanan Prima Perpajakan Dan Penerapan *Self Assessment System* di KPP tersebut, pada awal tahun 2014 telah dilakukan penelitian pelayanan prima dengan objek penelitian KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan, dengan penggunaan konsep yang sama seperti yang dipaparkan Barata. Pada tahun 2010, 2012, 2013 adanya 3 penelitian dengan objek penelitian KPP Malang Utara dengan pendekatan *ServQual* yang di paparkan oleh Berry Zeithaml dan Parasuraman yaitu *Tangibel, Reability, Responsive, Assurance* dan *Empathy*. Sementara itu di KPP Malang Selatan pada tahun 2013 telah diadakan penelitian oleh 2 peneliti dengan menggunakan konsep *servQual* seperti 3 peneliti sebelumnya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : *Pengaruh Pelayanan Prima dan Penerapan Self Assessment System Terhadap Kepuasan Wajib Pajak* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu).



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Apakah pelayanan prima berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak ?
2. Apakah penerapan *self assessment system* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak ?
3. Apakah pelayanan prima dan penerapan *self assessment system* bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan prima berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan prima dan penerapan *self assessment system* bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

D. Kontribusi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memrikan manfaat baik secara praktis, teoritis maupun secara akademis seperti :

1. Akademis

- a. Menambah referensi dan bahan bacaan di bidang perpajakan pada umumnya, yaitu kajian mengenai pengaruh pelayanan prima



perpajakan dan penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak

- b. Mengasah kemampuan penulis dalam meningkatkan pemahaman atas perpajakan.

2. Praktis

- a. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat mencapai kepuasan wajib pajak dengan maksimal.
- b. Memberikan informasi untuk KPP atribut pelayanan prima manakah yang masih perlu diperbaiki.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini akan disajikan dalam 5 bab untuk memberikan dan menghasilkan struktur pembahasan yang sistematis dan lebih mendetail untuk mencapai tujuan penulisan yang dijabarkan sebelumnya :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang pemilihan topik, rumusan masalah serta tujuan dan kontribusi dari penelitian ini serta sistematika pembahasannya.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini terdiri dari deskripsi teori yang berkaitan dengan pelayanan prima, *self assessment system*, kepuasan wajib pajak dan penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya, serta penjelasan dari studi kepustakaan yang digunakan penulis dalam melaksanakan penelitian ini.



BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan, penjelasan tentang fokus penelitian, menjelaskan indikator dalam pelayanan prima sehingga dapat mencapai kepuasan wajib pajak, menghitung jumlah sampel yang diambil dari populasi, pengukuran penelitian dan model-model penyajian metode data yang digunakan.

BAB IV Hasil Dan Pembahasan

Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian secara deskriptif dari pelayanan prima dan *self assessment system* yang diterapkan dikantor pelayanan pajak pratama Batu sebagai objek lokasi penelitian, gambaran umum responden yang diteliti, dan model pelayanan prima dan *self assessment system* yang diterapkan apakah sudah mencapai kepuasan wajib pajak.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan oleh penulis terkait dengan permasalahan yang diangkat, didalam kesimpulan diuraikan hal-hal penting yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Batu dalam melakukan pelayanan prima dan *self assessment system* dalam mencapai kepuasan wajib pajak.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian tentang kepuasan wajib pajak telah beberapa kali dilakukan oleh para peneliti. Berikut ini beberapa penjabaran dari penelitian terdahulu :

Qodir (2008) melakukan penelitian tentang *Pengaruh Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi Menyampaikan SPT Pph 21 Orang Pribadi* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara. Metode penelitiannya menggunakan kausalitas dengan teknik analisis data regresi berganda. Hasil penelitian tersebut adalah bahwa variabel bebas yaitu pelayanan aparatur pajak berpengaruh secara signifikan terdapat kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pahala (2010) melakukan penelitian tentang *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja. Metode penelitiannya menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data regresi berganda dan SEM (*Structural Equation Modelling*).

Hasil penelitian tersebut adalah bahwa semua variabel bebas yang diteliti



memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan.

Fadillah (2013) melakukan penelitian *Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda, IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian tersebut adalah bahwa semua variabel pelayanan prima yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan.

Hari (2014) melakukan penelitian tentang *Evaluasi Pelayanan Prima di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian tersebut adalah bahwa semua variabel pelayanan prima yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasab wajib pajak baik secara parsial maupun simultan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada penggunaan variabel bebas yaitu penerapan *Self Assessment System* dan lokasi tempat penelitian. Penulis menggunakan variabel kepuasan wajib pajak karena ukuran variabel ini merupakan hal yang penting dalam pelayanan sehingga wajib pajak memberikan apresiasi serta loyalitas untuk kantor pelayanan pajak yang bersangkutan. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu karena KPP Pratama Batu melakukan inovasi



dalam pelayanan terhadap wajib pajak dan belum ada penelitian serupa yang dilakukan di KPP Pratama Batu. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian di KPP Batu. Ringkasan penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

Peneliti	Variabel	Analisis	Hasil Penelitian
Subki Abdul Qodir (2008)	Variabel terikat : Kepuasan wajib pajak Variabel bebas : <i>servqual instrument</i> (Kenyataan,kehandalan, ketanggapan,jaminan, memahami)	Regresi berganda	Semua variabel bebas yang diteliti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak
Indra Pahala (2010)	Variabel Terikat : Kepuasan wajib Pajak Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai Pajak	Regresi Berganda dan SEM (<i>StructuralEquationModelling</i>)	Semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
Yesi Nur F (2013)	Variabel Terikat : Kepuasan Wajib Pajak Variabel Bebas : <i>Service Excellent</i> , Barata (2000) yaitu : (Kemampuan,Sikap, Penampilan,Perhatian Tindakan,Tanggung Jawab)	Analisis Regresi Berganda dan IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	Semua variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak
Nur Esa F.H (2014)	Variabel Terikat : Kepuasan Wajib Pajak Variabel Bebas : (<i>Service Excellent</i>) Barata (2000) yaitu : (Kemampuan,Sikap, Penampilan,Perhatian Tindakan,Tanggung Jawab)	Analisis Regresi Berganda	Semua variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak

Sumber : Data Diolah Penulis (2015)



B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Istilah *service* (jasa/pelayanan) mengandung banyak definisi dan makna bagi setiap orang. Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001 : 664) “Pelayanan adalah 1. perihal atau cara melayani; 2. usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa; 3. kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.

Menurut Kotler (2000:428), pengertian pelayanan adalah :

A service is any act or performance that one party can over to other is essencially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production or may not be tied a physical product. Dapat diartikan bahwa setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Sugiarto (1999:36), “Pelayanan adalah Suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh yang melayani maupun yang dilayani”. Sedangkan Boediono (2000:60), pelayanan adalah : “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan, bahwa pelayanan adalah kegiatan atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan upaya



untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa yang berguna bagi masyarakat, Negara dan Instansi yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh yang melayani maupun yang dilayani.

Istilah jasa merupakan bagian dari pelayanan, dapat diartikan bahwa Jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam artian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dengan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya (Zeithaml dan Bitner, 2002:99). Jasa adalah aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

2. Pelayanan Publik

Dwiyanto (2005:141) "Pelayanan Publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna".

Menurut Sumaryadi (2010:70), pelayanan publik yaitu :

Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Ada 2 pengelompokan dalam memberikan pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Sumaryadi, (2010:70-71), yaitu :

Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; pertama, pelayanan



publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Pelayanan Prima

Aristotle dalam *handbook on service excellence* dari *Centre of Good Governance* (page 1). “*Excellence is an art won by training and habituation. We are what we repeatedly do*”. Artinya adalah “keunggulan adalah seni yang dimenangkan yang disebabkan oleh pelatihan dan habituasi. Kita adalah apa yang kita lakukan berulang kali.”

Disney Institute dalam *handbook on service excellence* “*Service excellence means exceeding customer's expectations and paying attention to*



detail”. Artinya adalah “service excellence berarti melebihi harapan pelanggan dan membayar untuk perhatian yang detail.”

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal wajib pajak (Jatmiko, 2006:58).

Menurut Boediono (2000:62) pelayanan jasa publik yaitu :

Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Menurut beliau pelayanan publik harus dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar (tidak berbelit-belit), tepat sasaran, lengkap (satu atap), wajar dan terjangkau.

Barata (2004:27), “Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan” Pemberian pelayanan prima merupakan usaha dalam mencapai loyalitas pelanggan dengan berpedoman pada faktor pelayanan prima (*Service Excellent*). *Service Excellent* terdiri dari 6 faktor (Barata, 2004 : 28).

1. *Ability* (Kemampuan)

Kemampuan adalah pengetahuan atau ketrampilan yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan



public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.

2. *Attitude* (Sikap)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap yang ramah dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, sikap ini harus dilakukan secara adil tanpa ada perbedaan. Pegawai dalam melayani konsumen perlu menciptakan sikap yang baik, sebab pegawai berinteraksi secara langsung dengan konsumen selain itu wajib menggunakan bahasa yang sopan sehingga konsumen bisa memahami dengan baik, cekatan dalam bekerja serta mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik.

3. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. *Attention* (Perhatian)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Perhatian ini dapat diwujudkan seperti dengan mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan konsumen, serta mampu memberikan penjelasan dengan lugas atas hambatan yang dialami konsumen.

5. *Action* (Tindakan)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

6. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pelaksanaan pelayanan prima tentu memiliki beberapa sasaran dan manfaat seperti yang dipaparkan oleh Barata, sasaran ini dapat dilihat dalam tabel 2.2.



C. Self Assessment System

1. Pengertian

Undang-Undang Dasar tahun 1945 Pasal 23(A) “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara, diatur dengan undang-undang”.

Tabel 2.2

Sasaran & Manfaat dari *Service Excellent*

Sasaran <i>Service Excellent</i>	Manfaat bagi Pelanggan	Manfaat bagi Karyawan	Manfaat bagi Perusahaan
Memuaskan pelanggan	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatkan kesan profesional
Meningkatkan kualitas pelanggan	Merasa dihargai & mendapatkan pelayanan terbaik	Ada kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha perusahaan terjamin
Meningkatkan penjualan produk jasa perusahaan	Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis	Menambah tenaga kerja	Mendorong pelanggan untuk berhubungan dengan perusahaan
Meningkatkan pendapatan perusahaan	Merasa menemukan perusahaan yang profesional	Memupuk semangat untuk meniti karir	Meningkatkan keuntungan perusahaan

Sumber: Dasar-Dasar Pelayanan Prima (2004:33)

Resmi (2011:11) “*Self Assesment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku”.



Ilyas (2003:18) “*Self Assessment System* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar”.

Self Assesment System adalah sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

2. Dasar Hukum

Undang-Undang Dasar tahun 1945 Pasal 23(A) “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara, diatur dengan undang-undang”. Untuk lebih memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga tercipta keadilan, maka dalam pelaksanaan perpajakan diatur kembali dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah di ubah terakhir dalam Undang-Undang No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

3. Ciri-ciri *Self Asessment System*

Seorang yang sudah memenuhi Persyaratan subjektif dan objektif mempunyai kewajiban untuk membayar pajak. *Self Assesment System* dapat dicirikan dengan adanya kepastian hukum, sederhana perhitungannya, mudah



pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan perhitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak. (Devano dan Rahayu, 2007:81).

Sedangkan Ciri-ciri *self assesment system* Mardiasmo (2009:8) adalah :

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
2. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
3. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

Dalam *self assesment system* kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sejumlah pajak terutang oleh karena itu wajib pajak bersifat aktif sedangkan pegawai pajak hanya bersifat mengawasi pelaksanaan kewajiban perpajakan.

4. Tujuan *Self Assessment System*

Devano dan Rahayu (2007:81) "*self assesment system* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya".

Sehingga masyarakat harus mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan dengan benar dan jelas. Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk Menghitung dan memperhitungkan sendiri pajak yang terutang, membayar sendiri pajak yang terutang, melaporkan sendiri pajak yang terutang, mempertanggung jawabkan pajak yang terutang. Oleh karena itu, kunci atas



keberhasilan pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada wajib pajak sendiri.

D. Kepuasan

1. Kepuasan

Kamus Bahasa Indonesia (2001:334). “Kepuasan adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya)”. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Tjiptono dan Chandra (2002:45). “kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai”. Zeithaml dan Bitner (2002:75) “kepuasan adalah Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan”. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.

Maslow (1984:89) ada lima tingkat kebutuhan hidup manusia yang harus dipenuhi dalam hidupnya, kebutuhan ini berjenjang dari yang paling mendesak hingga kebutuhan yang muncul dengan sendirinya. Lima tingkat kebutuhan manusia adalah sebagai berikut:



1. Kebutuhan Fisiologis yaitu kebutuhan fisiologi paling mendasar, sangat kuat dan jelas dari antara sekian kebutuhan untuk mempertahankan hidupnya secara fisik. Seperti : pakaian, makanan, rumah, oksigen, dll.
2. Kebutuhan Keamanan dan Keselamatan orang yang merasa aman dia akan cenderung santai tanpa ada kecemasan yang berlebih. Seperti : Bebas dari penjahatan, bebas dari ancaman, bebas dari rasa sakit, bebas dari teror, dll.
3. Kebutuhan Sosial yaitu Kebutuhan akan rasa memiliki-dimiliki dan kasih sayang, kebutuhan akan rasa memiliki tempat di tengah kelompoknya. Seperti : Memiliki teman, memiliki keluarga, kebutuhan cinta dari lawan jenis, dan lain-lain.
4. Kebutuhan Penghargaan Dalam kategori ini dibagi menjadi dua jenis, Eksternal dan Internal. Eksternal meliputi : Pujian, piagam, tanda jasa, hadiah, dll. Sedangkan internal lebih tinggi dari eksternal, pribadi tingkat ini tidak memerlukan pujian atau penghargaan dari orang lain agar merasakan kepuasan dalam hidupnya.
5. Kebutuhan Aktualisasi Diri adalah kebutuhan naluriah pada manusia untuk selalu melakukan yang terbaik. Tingkatan tertinggi dari perkembangan psikologis yang bisa dicapai bila semua kebutuhan dasar sudah dipenuhi dan pengaktualisasian seluruh potensi dirinya mulai dilakukan.

Maslow menunjukkan pemenuhan atau pemuasan atas kebutuhan pertumbuhan dan pengembangan individu. Perilaku ini dapat menimbulkan motivasi dalam mencapai hasil sasaran-sasaran organisasi.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan kebutuhan manusia yang harus di penuhi, bentuk kepuasan ini adalah respon seseorang baik perasaan senang. Sedih atau kecewa atas jasa, pelayanan atau mengkonsumsi produk tertentu.

2. Kepuasan Pelanggan

Kotler, (2000:56) "Kepuasan pelanggan mencakup antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah



membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibanding dengan harapannya”.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan yang baik, sesuai dan memuaskan pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya, ditandai dengan adanya perasaan senang. Sedangkan apabila menerima perlakuan kurang baik, tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan, dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, yang menyebabkan pelanggan mengeluh, keluhan itu menandakan bahwa pelanggan kecewa (Tjiptono 2000:56).

Rangkuti (2002:23). “Kepuasan Pelanggan adalah mengukur sejauh mana harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan dan telah sesuai dengan aktual produk atau jasa yang ia rasakan”. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya sebagai berikut:

- a. Kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
- b. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.
- c. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan, ada beberapa faktor yang harus di perhatikan, menurut Lupyoadi (2011:78) beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan :

- a. Kualitas Produk dimana produk yang berkualitas akan memberikan kepuasan tersendiri untuk pelanggan yang mengkonsumsinya.



- b. Kualitas Pelayanan atau Jasa pelayanan atau jasa yang diberikan dengan baik dan memenuhi harapan pelanggan akan membuat pelanggan merasa puas.
- c. Emosi perasaan yang timbul dari diri konsumen apabila pelanggan memakai produk tertentu perasaan yang timbul semacam bangga dengan sendirinya kepuasan akan muncul dari pelanggan.
- d. Harga dengan kualitas yang sama tetapi apabila salah satu produk memberikan harga yang lebih rendah hal ini akan memberikan nilai lebih bagi pelanggan.
- e. Biaya pelanggan tidak mengeluarkan biaya tambahan dan tambahan waktu untuk mendapatkan suatu produk, hal ini memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

Beberapa uraian diatas dapat ditarik kesimpulan, definisi kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dianggap memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting, dengan mengembangkan suatu sistem yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (pandiangan, 2008:47).

E. Perpajakan Secara Umum

1. Pengertian Pajak

Mardiasmo (2009:44) "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapatkan jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".



Definisi pajak menurut UU No 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan UU No.16 Tahun 2009 yaitu :

Pajak adalah Kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dalam perpajakan pemungutan pajak mempunyai 2 fungsi, Mardiasmo (2009:56). Ada 2 fungsi pajak yaitu : “Fungsi *budgetair* (pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya) dan Fungsi *regulerend* (pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi)”

2. Subjek Pajak

Undang-undang nomor 17 tahun 2000 perubahan atas undang-undang nomor 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan, subjek pajak terdiri dari tiga jenis, yaitu orang pribadi, badan, dan warisan. Subjek pajak juga digolongkan menjadi subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri. Subjek pajak pribadi yaitu orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

3. Wajib Pajak



Menurut Mardiasmo (2009:62) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. (UU No.28 Tahun 2007 Tentang KUP, UU No.36 Tahun 2008 Tentang PPh dan UU No.42 Tahun 2009 Tentang PPN dan PPnBM serta peraturan pelaksanaannya). Wajib Pajak tersebut terdiri dari :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Wajib Pajak Badan.
3. Wajib Pajak Bendahara sebagai pemungut dan pemotong pajak.

4. Tata Cara dan Sistem Pemungutan Pajak

Cara pemungutan pajak menurut Waluyo (2011:16) adalah :

1. *Stelsel* Pajak cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) *stelsel*, adalah sebagai berikut:
 - a. *Stelsel* nyata (*riil stelsel*)
Penaan pajak berdasarkan objek atau penghasilan yang nyata, sehingga pemungutannya dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui besarnya. Kelebihan *stelsel* ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis atau pasti. Kelemahan dalam pemungutan ini pajak dikenakan pada akhir periode atau akhir tahun pajak (setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui).
 - b. *Stelsel* anggapan (*fictive stelsel*)
Penaan pajak berdasarkan pada anggapan yang diatur oleh undang-undang, contoh : penghasilan tahun 2014 dianggap sama dengan tahun 2013 sehingga pada awal tahun pajak dapat ditetapkan besaran pajak terutang untuk tahun pajak berjalan atau 2014. Kelebihan pemungutan ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada kenyataan yang sesungguhnya.



c. *Stelsel* campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihanannya dapat diminta kembali. Contoh : pada awal tahun 2014 dianggap bahwa besar pajak terutang sama dengan tahun 2013 apabila di akhir tahun 2014 ternyata di ketahui bahwa jumlah pajak terutang 2014 lebih kecil dari tahun 2013 maka kelebihanannya dapat diminta kembali.

2. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perpajakan merupakan salah satu cara mengelola utang pajak dari wajib pajak yang berstatus terutang pajak sehingga dapat menghimpun kas Negara, sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi berikut ini:

a. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak ini memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri *official assessment system* adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak dengan memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

c. *Withholding System*

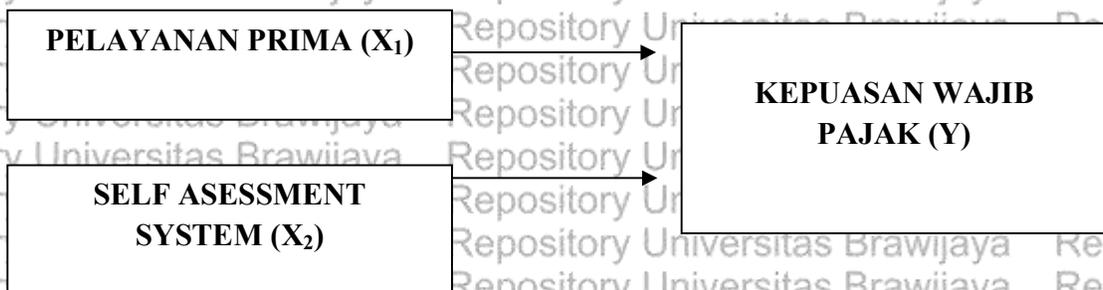
Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.



F. Model Konseptual

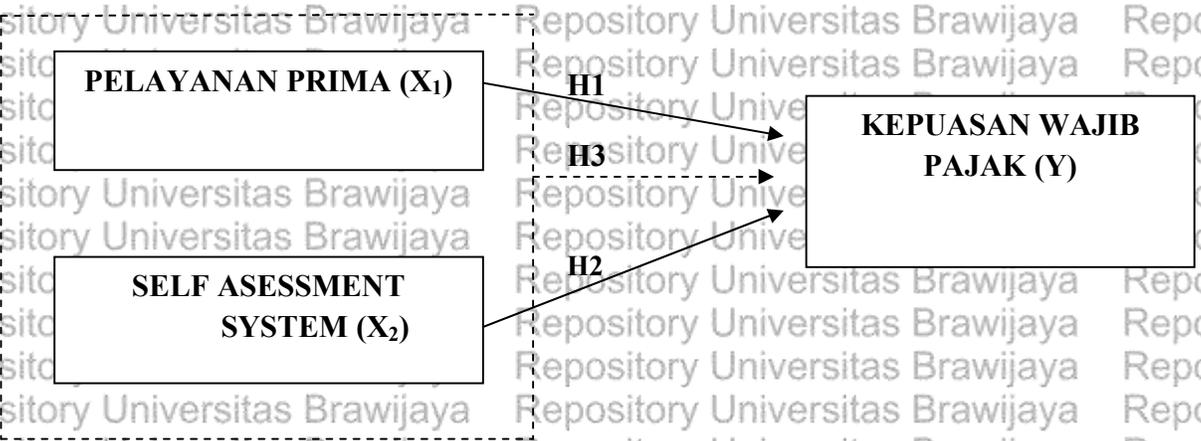
Model konseptual merupakan dasar pemikiran yang kemudian dikomunikasikan kepada orang lain. Sebuah penelitian perlu adanya konsep penelitian agar hasil penelitian dapat dimengerti oleh orang lain. Dari beberapa teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kerangka berfikir sesuai rumusan masalah, dengan tujuan dapat mempermudah analisis dengan model konseptual. Model Konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2.1 Model Konseptual





Gambar 2.2 Gambar Hipotesis



H1 : Pelayanan Prima berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak

H2 : *Self Assessment System* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak

H3 : Semua variabel berpengaruh bersama-sama secara positif terhadap kepuasan wajib pajak



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*Eksplanatory Research*). *Eksplanatory Research* adalah penelitian untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (singaribum, 2006:5). Menggunakan pendekatan kuantitatif, karena dalam penelitian ini menggunakan pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan menggunakan analisis data dengan prosedur statistik (Sugiyono, 2013:7).

Penulis mencoba menggambarkan dan memaparkan dalam bentuk laporan mengenai situasi dan kondisi pada satu objek atau wilayah yang diteliti. Penulis tidak mengubah, menambah, atau mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia, fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena (Sukmadinata, 2006:72).

Penelitian ini dapat dikategorikan penelitian *survey* karena data yang diperoleh dengan menggunakan instrumen kuesioner, dengan mengambil sampel dari



suatu populasi dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara pelayanan prima perpajakan dan penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak.

B. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, lokasi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Jl. Letjend. S. Parman No. 100 Malang dengan wilayah kerja meliputi Kecamatan Batu, Kecamatan Bumiaji, Kecamatan kota Batu. Penulis tertarik melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Batu karena KPP Batu melakukan inovasi dalam pelayanan dengan meningkatkan pelayanan penerimaan, pelaporan SPT Masa dan belum adanya penelitian tentang Pelayanan Prima Perpajakan Dan Penerapan *Self Aesessment System* di KPP Batu. Penulis menyebarkan kuisisioner di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (X)

Variabel bebas (*Independent Variabel*) yaitu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi pelayanan prima dan *self assessment system* yang menjadi faktor pembentuk kepuasan wajib pajak

- a. Pelayanan Prima (X_1) merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka



selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan dalam pelayanan prima
perpajakan penulis memilih menggunakan 6 indikator yaitu :

a) Kemampuan

Kemampuan adalah pengetahuan atau ketrampilan yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi.

b) Sikap

Sikap adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap yang ramah dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, sikap ini harus dilakukan secara adil tanpa ada perbedaan.

c) Penampilan

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non-fisik sehingga mampu membuat wajib pajak percaya akan kemampuan pegawai.

d) Perhatian

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e) Tindakan



Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan

f) Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

b. *Self Assessment System* (X₂)

Sistem pemungutan pajak dengan memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Dalam penelitian ini menggunakan indikator :

- a) Kesadaran wajib pajak
- b) Partisipasi wajib pajak
- c) Kedisiplinan wajib pajak

2. **Variabel Dependen (Y)**

Variabel ini disebut juga variabel dependen. Variabel ini mendapat pengaruh oleh variabel lain. Variabel terikat pada penelitian ini adalah **kepuasan wajib pajak (Y)**. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibanding dengan harapannya. Dalam variabel kepuasan menggunakan indikator :

- a) Prosedur tidak berbelit
- b) Efisiensi waktu dan Efisiensi biaya



c) Harapan sesuai dengan kenyataan

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana peneliti mengukur variabel. Definisi operasional variabel dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1 DEFINISI OPERASIONAL

Variabel	Indikator	Item
Pelayanan Prima Barata(2004:28)	Kemampuan	1. Terampil berkomunikasi 2. Uptodate peraturan perpajakan
	Sikap	1. Pelayanan ramah dan menyenangkan 2. Tegas melaksanakan peraturan perpajakan 3. Berperilaku adil dalam melayani
	Penampilan	1. Rapi dalam berpakaian 2. Percaya diri ketika melayani
	Perhatian	1. Simpatik akan kebutuhan wajib pajak 2. Tanggap terhadap masalah wajib pajak
	Tindakan	1. Cermat dalam melayani 2. Proses pelayanan cepat
	Tanggung Jawab	1. Terpercaya menjaga kerahasiaan 2. Berkomitmen dalam proses pelayanan
Self Assessment System	Kesadaran	1. Mengetahui batas akhir pemenuhan kewajiban 2. Mengetahui sanksi atas keterlambatan dan kelalaian pemenuhan kewajiban
Ilyas (2003:18)	Partisipasi	1. Mengetahui hak dalam perpajakan 2. Pemenuhan persyaratan kewajiban perpajakan
	Kedisiplinan	1. Tepat waktu dalam pembayaran pajak 2. Tepat waktu dalam pelaporan pajak
Kepuasan	Prosedur tidak berbelit	1. Kemudahan dalam proses pelaporan 2. Kemudahan dalam Prosedur pembuatan NPWP
Pandiangnan (2008:47)	Efisiensi	1. Tidak ada biaya dalam proses pelayanan 2. Tepat waktu dalam proses pelayanan
	Harapan sesuai kenyataan	1. Penyelesaian masalah wajib pajak 2. Pemberian informasi peraturan terbaru

Sumber : Data diolah penulis (2015).



D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan dari elemen-elemen yang akan dibuat menjadi kesimpulan. Sedangkan elemen merupakan subjek dimana pengukuran akan dilakukan. Besarnya populasi yang digunakan dalam penelitian bergantung pada jangkauan kesimpulan yang akan dibuat. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batu. Berdasarkan data yang terdapat pada Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) di KPP Pratama Batu di lihat hasil Sensus Pajak Nasional 2013 terdaftar 19.728 wajib pajak.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang di ambil sebagai sumber data dan dapat mewakili semua populasi (Sugiyono 2014:118). Untuk efisiensi waktu dan biaya, maka dilakukan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Accidental Sampling* yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan penulis dapat di gunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan di temui itu cocok sebagai sumber data. *Sampling Aksidental* adalah dari jenis *nonprobability sampling* (Sugiyono 2014:124).



Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{19728}{1 + 19728(0.1)^2} = \frac{19728}{198.28} = 99,4$$

Dibulatkan menjadi 100 sampel

Keterangan :

n : ukuran sampel

e : persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan, dalam sampel ini adalah 0.1.

N : ukuran Populasi

Dengan ukuran populasi (N) sebanyak 19.728 dan dengan persen kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir atau diinginkan (e) sebesar 0.1 penelitian ini menggunakan 100 sampel.

E. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah batasan atau acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur. Skala pengukuran bertujuan agar dalam pengukurannya akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan adanya skala pengukuran maka nilai variabel yang diukur dapat dinyatakan dalam bentuk angka hal ini memudahkan penulis menganalisis dan data yang dihasilkan lebih akurat, efisien dan komunikatif atau lebih bisa difahami. Jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah jenis skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau



sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014:134). Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Pengukuran skala likert ini menggunakan lima penilaian berupa kata-kata yang dimulai dengan skor tertinggi yaitu 5 sampai skor terendah yaitu 1 antara lain:

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 : Tidak Setuju (TS)

Angka 3 : Netral (N)

Angka 4 : Setuju (S)

Angka 5 : Sangat Setuju (SS)

Setelah melakukan pemberian skor dengan skala likert selanjutnya ditentukan besarnya rentang skala. Umar (2000:225) “Analisis ini digunakan untuk mengetahui dan menentukan rentang skala dari setiap kriteria, menentukan skala penilaian setiap kriteria, dan menentukan kriteria keputusan”. Perhitungan rentang skala menggunakan rumus dengan persamaan :

$$C = \frac{X_n - X_1}{k}$$



Keterangan :

C : rentang skala

K : banyaknya kelas

X_n : Nilai observasi terbesar

X₁ : Nilai observasi terkecil

$$C = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan rentang skala, maka dapat dibuat tabel interval kelas skala likert, dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2 Interval kelas Skala Likert

NO	KETERANGAN	SKOR	INTERVAL KELAS
1	Sangat Tidak Setuju	1	1 - 1,8
2	Tidak Setuju	2	>1,8 - 2,6
3	Netral	3	>2,6 - 3,4
4	Setuju	4	>3,4 - 4,2
5	Sangat Setuju	5	>4,2 - 5

Sumber : Data Diolah Penulis (2015)

Sebagai contoh, apabila responden merasa Sangat Setuju (SS) dengan pernyataan peneliti maka nilai dari jawaban responden tersebut adalah 5, sebaliknya apabila responden Sangat Tidak Setuju (STS) dengan pernyataan peneliti maka nilai jawaban responden tersebut adalah 1. Ini berarti bahwa semakin banyak responden yang merasa setuju dengan pernyataan penulis, maka nilai jawaban tersebut semakin tinggi dan dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor *service excellent* (pelayanan Prima) dan *Self Aesessment System*



berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Apabila semakin banyak responden merasa tidak setuju dengan pernyataan penulis maka nilai jawaban tersebut semakin rendah dan dapat disimpulkan bahwa faktor- faktor *service excellent* (pelayanan Prima) dan *Self Aesessment System* tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

F. Jenis & Sumber Data

1. Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh dari jawaban kuesioner responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Pemberian kuesioner secara langsung ini dilakukan karena memiliki beberapa keuntungan, yaitu peneliti berkesempatan untuk menanyakan topik penelitian secara langsung, peneliti dapat memotivasi responden untuk memberikan jawaban secara jujur, semua respon dapat dikumpulkan secara lengkap dalam periode waktu yang singkat dan keraguan apapun yang responden miliki dapat diklarifikasikan langsung di tempat. Pemberian kuesioner secara langsung juga memiliki tingkat pengembalian kuesioner lebih tinggi.

2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung. Dapat diperoleh melalui studi kajian dan literatur. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumentasi terhadap literature dan sumber info yang telah dipublikasi maupun dari Kantor Pelayanan pajak, khususnya dari Petugas Pengelolaan



Data dan Informasi Literatur yang dipakai berupa buku, jurnal, majalah dan peraturan-peraturan terkait.

G. Teknik Pengumpulan Data

Dibutuhkan alat yang tepat untuk mendapatkan data yang relevan dalam suatu penelitian agar menghasilkan kesimpulan yang general dan objektif sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Menurut Arikunto (2006:35) Kuesioner merupakan pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti lapangan pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Jadi bisa disimpulkan bahwa kuisisioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang ingin diketahui penulis yang terjadi sebenarnya dilapangan, hasilnya merupakan informasi yang penting bagi penulis.

H. Pengujian Instrumen

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono 2013:102).

1. Uji Validitas

Valid atau tidaknya suatu item instrument dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment pearson* dengan taraf



signifikansi sebesar 5% sebagai nilai kritisnya. Uji validitas dengan menggunakan rumus *product momet pearson* yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

n : Banyaknya sampel

X : item/pertanyaan

Y : Total Variabel

Pada tabel 3.3 disajikan tentang hasil uji validitas dari instrumen penelitian variabel Pelayanan Prima (X_1), variabel *Self Assessment System* (X_2) dan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y). pada setiap Item variabel memiliki nilai koefisiensi korelasi $\geq 0,3$ dengan nilai signifikansi $\leq 0,05$. Berdasarkan hal tersebut maka variabel Pelayanan Prima, variabel *Self Assessment System* dan variabel Kepuasan Wajib Pajak dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Suatu uji yang menunjukkan pengertian bahwa suatu instrument sudah cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010:221). Uji reliabilitas digunakan unntuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas atau dapat dipercaya jika kuesioner tersebut stabil dan dapat diandalkan sehingga penggunaan kuesioner berkali-kali tetap akan memberikan hasil yang serupa (Nazir, 1988:125). Pengujian reliabilitas dihitung dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*



Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Pelayanan Prima	X _{1,1}	0,723	0,000	Valid
	X _{1,2}	0,677	0,000	Valid
	X _{1,3}	0,761	0,000	Valid
	X _{1,4}	0,835	0,000	Valid
	X _{1,5}	0,817	0,000	Valid
	X _{1,6}	0,786	0,000	Valid
	X _{1,7}	0,815	0,000	Valid
	X _{1,8}	0,649	0,000	Valid
	X _{1,9}	0,833	0,000	Valid
	X _{1,10}	0,860	0,000	Valid
	X _{1,11}	0,815	0,000	Valid
	X _{1,12}	0,643	0,000	Valid
	X _{1,13}	0,794	0,000	Valid
Self Assessment System	X _{2,1}	0,773	0,000	Valid
	X _{2,2}	0,666	0,000	Valid
	X _{2,3}	0,612	0,000	Valid
	X _{2,4}	0,736	0,000	Valid
	X _{2,5}	0,796	0,000	Valid
	X _{2,6}	0,834	0,000	Valid
Kepuasan Wajib Pajak	Y ₁	0,859	0,000	Valid
	Y ₂	0,816	0,000	Valid
	Y ₃	0,675	0,000	Valid
	Y ₄	0,785	0,000	Valid
	Y ₅	0,631	0,000	Valid
	Y ₆	0,732	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 3, data diolah penulis (2015)

suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60 ($\geq 0,60$) dan sebaliknya dikatakan tidak reliabel bila *Alpha Cronbach* kurang dari 0,60 ($\leq 0,60$). Rumus perhitungan *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2010:239) :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:



r_{11} : Reliabilitas Instrumen
 k : banyaknya pertanyaan
 $\sum_{\sigma b} 2$: Jumlah varians butir
 $\sigma 1^2$: Jumlah varians total

Pada tabel 3.4 akan disajikan tentang hasil reliabilitas dari instrumen penelitian variabel Pelayanan Prima (X_1), *Self Aessment System* (X_2), dan Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Pelayanan Prima (X_1)	0,773	Reliabel
<i>Self Aessment System</i> (X_2)	0,785	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,788	Reliabel

Sumber : Lampiran 4, data primer diolah tahun 2015

Dari hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai alpha cronbach dari setiap variabel lebih dari 0,6 ($\geq 0,6$) maka dinyatakan bahwa variabel pelayanan prima, self asessment system dan kepuasan wajib pajak reliabel.

I. Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Metode deskriptif adalah suatu metode analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa membuat kesimpulan secara general (Sugiyono, 2006:142). Data yang terkumpul kemudian diolah dan ditabulasikan kedalam tabel, kemudian dilakukan pembahasan data dalam angka dan persentase untuk distribusi masing-masing variabel.



2. Analisis Statistik Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Serangkaian uji yang dilakukan agar persamaan regresi yang terbentuk dapat memenuhi persyaratan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

1) Uji Normalitas

Distribusi normal merupakan distribusi teoritis dari variabel random yang kontinu. Distribusi normal ditandai dengan adanya kurva yang simetris.

Digunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Goodness of fit* untuk menguji apakah variabel dalam penelitian memiliki distribusi normal. Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$H_0 = F(x) = F_0(x)$, dengan F_x adalah fungsi distribusi populasi yang diwakili oleh sampel, dan $F_0(x)$ adalah fungsi distribusi suatu populasi berdistribusi normal.

$H_1 : F(x) \neq F_0(x)$ atau distribusi populasi tidak normal.

Pengambilan Keputusan.

a). Jika Probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima.

b). Jika Probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

2) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan korelasi antar variabel berdasarkan waktu atau ruang. Autokorelasi dapat



mendeteksi adanya autokorelasi pada situasi tertentu, ada beberapa pengujian antara lain percobaan *Durbin Watson* (DW). Menurut Sunyonto (2010:110)

beberapa ketentuan tentang hasil uji tersebut adalah:

- a) Jika nilai DW dibawah -2 maka terjadi autokorelasi positif ($DW < -2$)
- b) Jika nilai DW berada diantara -2 dan $+2$ atau $-2 \leq DW \leq +2$ tidak terjadi autokorelasi
- c) Jika nilai DW di atas $+2$ ($DW > 2$) maka terjadi autokorelasi negatif.

3) Uji Heteroskedastisitas

Adalah suatu uji yang digunakan untuk menguji tentang sama atau tidaknya suatu varians dari residual observasi yang satu pada observasi yang lain (Sunyoto, 2010:100). Jika residual varian memiliki varians yang sama maka disebut homokedastisitas. Jika varians tidak sama maka disebut heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. apabila *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

4) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan adanya suatu hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari regresi. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan menggunakan *tolerance and variance inflation factor* (VIF).



Rule of Thumb yang digunakan sebagai pedoman jika VIF dari suatu variabel melebihi 10, dimana hal ini terjadi ketika nilai R^2 melebihi 0,90 maka suatu variabel dikatakan berkorelasi sangat tinggi.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji adakah pengaruh antara pelayanan prima dan penerapan *self assessment system* terhadap Kepuasan wajib pajak. Persamaan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan wajib pajak
- X_1 = Variabel pelayanan prima
- X_2 = Variabel *Self Assessment System*
- a = Konstanta
- b_1, b_2 = koefisiensi masing-masing variabel
- e = Kesalahan

Setelah diperoleh hasil dari regresi untuk mengetahui apakah keefisien regresi berpengaruh secara simultan atau parsial perlu dilakukan beberapa langkah sebagai berikut :

1) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Nilai koefisien korelasi ditunjuk oleh angka 0 (nol) sampai dengan angka 1 (satu). Jika korelasi determinasi menunjukkan angka nol maka variabel bebas tidak berpengaruh atau tidak mempengaruhi variabel terikat. Jika koefisien determinasinya (R^2)



semakin mendekati angka 1 (satu) maka variabel terikatnya semakin berhubungan dengan variabel bebas.

2) Uji F

Pada dasarnya Uji Statistik F menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis nol yang hendak diuji adalah apakah semua parameter secara simultan sama dengan nol.

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

Artinya apakah semua variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat. Hipotesis alternatifnya (H_A) adalah tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol.

$$H_A : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$$

Artinya apakah semua variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel bebas. Pengujian tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Membandingkan F hitung dengan F tabel. Apabila F hitung lebih besar dari F tabel maka H_A diterima.

b. Menggunakan signifikan level 0,05 atau $\alpha = 5\%$. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_A diterima, yang berarti koefisien regresi signifikan. Ini berarti bahwa secara simultan dua variabel bebas tersebut berpengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat dan sebaliknya.



3) Uji t

Pada dasarnya Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (β_i) sama dengan nol, atau:

$$H_0 : \beta_i = 0$$

Artinya adalah apakah suatu variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat. Hipotesis alternatifnya (H_A) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau: $H_A : \beta_i \neq 0$

Artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan signifikansi t hitung dengan ketentuan:

- a. Membandingkan t hitung dengan t tabel. Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_A diterima.
- b. Apabila nilai signifikansi t $<$ 0,05, maka H_0 ditolak dan H_A diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

KPP Batu dibentuk berdasarkan Surat Keputusan kementerian Keuangan Nomor : 443/KMK.01/2001 tanggal 23 juli 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, Kantor Penyuluhan dan Potensi Perpajakan. Pada tahun 2004 berdasarkan Kepmenkeu No 254/KMK.01/2004 dibentuk KPP-STO (Small Taxpayers Office) yang kemudian disebut KPP Pratama Batu. KPP Pratama Batu berada dibawah naungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur III.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu merupakan pemecahan dari KPP Malang yang berlokasi di Jalan Merdeka Utara No 2 Malang. Mulai tanggal 1 Januari 2005 KPP Pratama Batu pindah ke Jalan S Parman 100 Malang hingga sekarang. Prestasi yang diperoleh selama 2 tahun terakhir adalah menjadi KPP percontohan dalam bidang pelayanan, penerapan *e-spt*, penerapan *e-filling*, pengajuan *e-registration* untuk semua KPP khususnya yang berada dibawah naungan Kanwil Jawa Timur III.

**b. Tupoksi**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu sebagai instansi vertikal di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III yang mengadministrasikan Wajib Pajak Perorangan (WP OP) maupun Wajib Pajak Badan (WP Badan) di luar WP Badan yang diadministrasikan di KPP Madya Malang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu mempunyai tugas pokok melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya.

Berdasarkan Pasal 59 Peraturan Menteri Keuangan tersebut di atas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak;
- b. penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;



- c. pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. penyuluhan perpajakan;
- e. pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. pelaksanaan intensifikasi;
- l. pembetulan ketetapan pajak;
- m. pelaksanaan administrasi kantor.

c. Visi dan Misi

Visi dan Misi KPP Pratama Batu secara keseluruhan sama dengan visi dan misi Direktorat Jendral Pajak yaitu:

Visi : Menjadi Institusi Pemerintah penghimpun pajak Negara yang terbaik di Asia Tenggara.

Misi : Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan Negara demi kemakmuran rakyat.



d. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

Kota Batu memiliki luas wilayah 199.087 km² dengan jumlah penduduk sebesar 192.807 jiwa. Jumlah keseluruhan WP Orang Pribadi sebanyak 19.728 WP. Wilayah kerja KPP Pratama Batu adalah Kota Batu dengan meliputi 3 kecamatan.

Dari 3 kecamatan terdiri dari beberapa desa/kelurahan yang merupakan wilayah dari masing-masing Seksi Waskon I, Seksi Waskon II, Seksi Waskon III yang ada di KPP Pratama Batu meliputi :

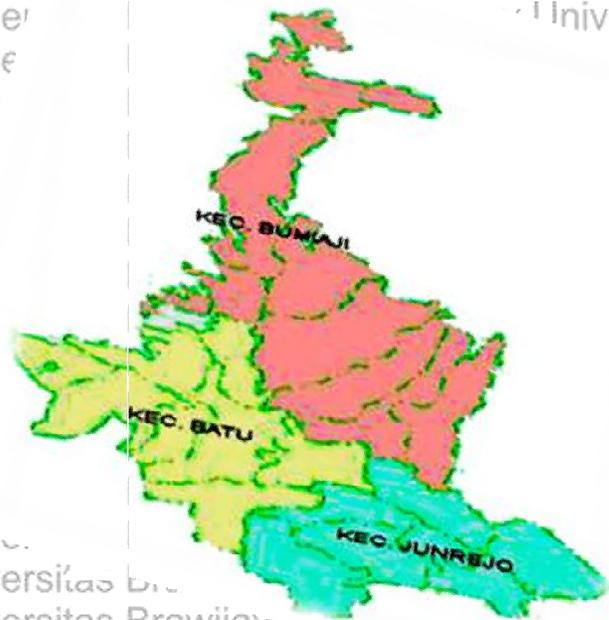
Waskon I : Kecamatan Bumiaji meliputi Tulungrejo, Bumiaji, Giripurno, Sumber Brantas, Gunungsari, Bulukerto, Pandanrejo, Sumbergondo.

Waskon II : Kecamatan Batu meliputi Sisir, Oro-oro ombo, Temas, Sumberejo, Ngaglik, Pesanggrahan, Songgokerto, dan Sidomulyo.

Waskon III : Kecamatan Junrejo meliputi Tlekung, junrejo, Mojorejo, Tulusrejo, Beji, Dadaprejo, Pendem.

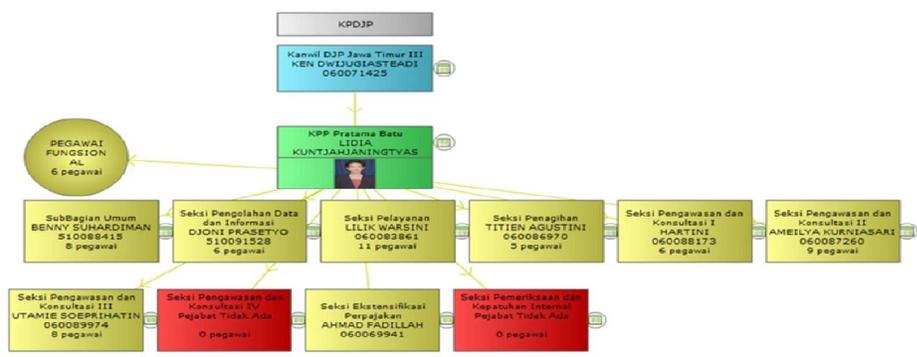


Gambar 4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Batu



Sumber : Seksi PDI KPP Pratama Batu

e. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu



Sumber : Seksi PDI KPP Pratama Batu

Berdasarkan Struktur Organisasi KPP Pratama Batu, deskripsi jabatan dari masing-masing seksi yaitu :



1) Kepala Kantor

- a) Menetapkan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan serta realisasi penerimaan pajak tahun lalu.
- b) Menetapkan rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi.
- c) Menetapkan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN, serta produk hukum lainnya.
- d) Menjamin pelaksanaan pencarian data dan pengolahan data yang strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
- e) Menjamin terlaksananya pengolahan data wajib pajak guna menyajikan informasi perpajakan yang dapat dimanfaatkan.
- f) Menjamin terlaksananya pelaporan dan pembayaran masa dan tahunan PPh, pembayaran masa PPN/PPnBM untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak serta mengendalikan/melaksanakan pemeriksaan pajak.
- g) Menjamin pelaksanaan penelitian SPT Tahunan dan masa yang disampaikan melampaui batas waktu serta penelitian SPT Tahunan dan SPT masa yang tidak disampaikan.
- h) Menetapkan Surat Keetapan Pajak berdasarkan laporan pemeriksaan pajak (pemeriksaan lengkap dan pemeriksaan pajak



sederhana lapangan/kantor) dan daftar wajib pajak yang akan diterbitkan surat ketetapan pajak guna memberikan kepastian atas besarnya pajak yang terutang.

- i) Menetapkan surat himbauan kepada wajib pajak berdasarkan hasil penelitian formal/penelitian material atas SPT Tahunan PPh, SPT Masa PPh, SPT Masa PPN/PPnBM.

2) Sub Bagian Umum

- a) Melaksanakan urusan kepegawaian baik mengenai surat keluar atau surat masuk di lingkungan KPP Pratama Batu.
- b) Membimbing pelaksanaan tugas tata usaha kepegawaian.
- c) Melaksanakan pemrosesan berkas/arsip umum (non wajib pajak).
- d) Melaksanakan penyelenggaraan administrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3) Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

- a) Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.
- b) Melaksanakan pengumpulan data dan pengolahan data.
- c) Melaksanakan pelayanan peminjaman data dan penyaluran informasi dalam rangka pemanfaatan dan perpajakan.
- d) Melaksanakan perekaman dan validasi dokumen perpajakan.
- e) Melaksanakan perbaikan data.
- f) Melaksanakan urusan tata usaha penerimaan Negara.



- g) Melaksanakan penyajian informasi perpajakan.
- h) Pemantauan pelaksanaan aplikasi e-SPT dan e-Filing.
- i) Menyusun konsep Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja Tahunan (RKT), Penetapan Kinerja (PK), dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) KPP Pratama Batu sebagai bahan masukan untuk penyusunan Renstra, RKT, PK dan LAKIP Kantor

Wilayah

4) Seksi Pelayanan

- a) Melaksanakan penerimaan dan penatausahaan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya.
- b) Melaksanakan penyelesaian registrasi wajib pajak, objek pajak dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- c) Melaksanakan penerbitan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN serta produk hukum lainnya.
- d) Melaksanakan penerbitan Surat Penghapusan NPWP atau pencabutan pengukuhan PKP serta pembatalan/pembetulan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN serta produk hukum lainnya.
- e) Melaksanakan penerbitan Surat Keputusan Pembetulan produk hukum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
- f) Melaksanakan penyelesaian proses permohonan wajib pajak.
- g) Melaksanakan penerimaan dan penatausahaan SPT Tahunan dan SPT Masa.



h) Melakukan penyuluhan perpajakan.

5) Seksi Penagihan

a) Menyusun penyesuaian rencana kerja tahunan seksi penagihan.

b) Melakukan penatausahaan piutang pajak

c) Pemindahbukuan dalam rangka pengawasan tunggakandan pelunasan pajak.

d) Meneliti penerbitan konsep Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Penyitaan dan Surat Permintaan Pemblokiran kepada Pimpinan Bank tempat kekayaan penanggung pajak tersimpan dalam rangka pencairan tunggakan pajak.

e) Meneliti pembuatan permintaan jadwal waktu dan tempat lelang ke Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara sebagai dasar pelaksanaan lelang harta milik atau kekayaan penanggung pajak.

f) Meneliti pembuatan SPT Lelang kepada wajib pajak serta media massa dalam rangka informasi lelang harta wajib pajak.

g) Meneliti pembuatan Surat Pencabutan Sita atau Pemblokiran dan Pembatalan Lelang Harta wajib pajak dalam hal wajib pajak telah melunasi biaya penagihan dan utang pajaknya atau karena keputusan pengadilan.

h) Meneliti penerbitan Surat Perintah Penagihan seketika dan sekaligus terhadap wajib pajak tertentu dalam rangka pengamanan penerimaan Negara.

**6) Seksi Penagihan**

- a) Melakukan penyesuaian rencana pemeriksaan pajak agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar.
- b) Menyusun daftar nomitatif dan/atau lembar penugasan pemeriksaan wajib pajak yang akan diperiksa.
- c) Membuat usulan pembatalan daftar nomitatif dan/atau lembar penugasan pemeriksaan wajib pajak yang akan diperiksa.
- d) Menerbitkan dan menyalurkan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, SPT Pemeriksaan Pajak dan Surat Pemanggilan Pemeriksaan Pajak.
- e) Mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu penyelesaian pemeriksaan.
- f) Mengajukan usulan permohonan perluasan pemeriksaan.
- g) Melakukan pengawasan pelaksanaan ketentuan administrasi pemeriksaan.
- h) Melaksanakan penelitian permohonan SPT Lebih Bayar Wajib Pajak Patuh.
- i) Melaksanakan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

7) Seksi Waskon (Pengawasan dan Konsultasi)

- a) Meneliti estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.
- b) Meneliti pelaksanaan kepatuhan formal wajib pajak serta penelitian dan analisa kepatuhan material wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya.



- c) Meneliti pelaksanaan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan serta konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak.
- d) Menetapkan pembuatan/pemutakhiran profil wajib pajak serta usul rencana kunjungan kerja ke lokasi wajib pajak dalam rangka pengawasan dan pemutakhiran data wajib pajak.
- e) Meneliti pelaksanaan rekonsiliasi data wajib pajak.
- f) Meneliti konsep Surat Pemberitahuan perubahan besarnya angsuran PPh Pasal 25 berdasarkan data yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g) Meneliti konsep penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25.
- h) Meneliti konsep penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN.
- 8) Seksi Ekstensifikasi**
- a) Menyusun konsep kerja pendataan (pembentukan dan/atau pemeliharaan basis data) objek dan subjek pajak.
- b) Melaksanakan pendataan dan menatausahakan hasil pendataan (pembentukan dan/atau pemeliharaan basis data) objek dan subjek pajak.
- c) Menyusun konsep Surat Teguran.
- d) Menyusun konsep rencana kerja penilaian massal dan individual objek pajak.



e) Menyusun konsep laporan penilaian kembali (kaji ulang) objek pajak dalam rangka keberatan.

f. Kebijakan Internal Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dengan melakukan beberapa layanan yaitu :

a) Layanan Unggulan

Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak maka KPP Pratama Batu memiliki 10 layanan unggulan, layanan unggulan ini merupakan wujud “EXCELLENT SERVICE” KPP Pratama Batu kepada Wajib Pajak.

b) Penerbitan kartu NPWP (Melalui *e-registration*)

KPP Pratama Batu menerbitkan kartu NPWP bagi masyarakat yang mengajukan permohonan NPWP, termasuk yang berdomisili diluar wilayah administrasi KPP Pratama Batu.

c) Operasi Sarang Lebah

Kegiatan ini merupakan sosialisasi SPT Tahunan PPh OP sekaligus sebagai kegiatan jemput bola pelaporan SPT Tahunan PPh yang dilaksanakan di perusahaan/isntansi pemberi kerja.

d) Kegiatan Dropbox

Kegiatan dropbox dilakukan di dua tempat strategis yaitu Depan Masjid Agung Batu yaitu Jalan Gajahmada dan Kantor Pos Jalan Panglima



Sudirman. Kegiatan ini dilakukan untuk mempermudah wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan PPh, diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh

e) *Charger Tols*

Disediakan untuk wajib pajak yang membutuhkan isi ulang daya ponsel atau laptop saat menunggu layanan di TPT.

f) Air Mineral, Teh, kopi Permen Gratis

Air Mineral, Teh, kopi Permen Gratis untuk wajib pajak yang menunggu layanan di TPT. Permen dan air mineral selalu tersedia sedangkan untuk teh dan kopi tersedia di tanggal sibuk pelayanan

g) Buku Menu Pelayanan

Dalam rangka mempermudah wajib pajak memahami prosedur berbagai layanan perpajakan KPP Pratma Batu menyediakan buku menu pelayanan yang ditempatkan pada lobi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

2. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batu dengan pengambilan sampel penelitian berjumlah 100 responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan.

a. Jenis Kelamin

Dengan jumlah 100 responden dapat diketahui jenis kelamin dalam tabel 4.1 berikut :

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Pria	59	59%
Wanita	41	41%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin pria sebanyak 59 responden atau 59% sedangkan responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 41 responden atau 41%. Berdasarkan data tersebut maka responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 59 responden atau sebanyak 59 %

b. Usia

Dengan jumlah 100 responden dapat diketahui usia responden dalam tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2 Usia Responden

Usia	Jumlah	Prosentase
< 30 Tahun	45	45%
30-50 Tahun	49	49%
> 50 Tahun	6	6%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 30 tahun sebanyak 45 responden atau 45% dari total sampel. Responden yang berusia antara 30 tahun sampai dengan 50 tahun sebanyak 49 responden atau 49% dari total sampel. Responden yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 6 atau 6% dari total sampel. Berdasarkan data tersebut maka



responden yang paling banyak adalah responden yang berusia 30-50 tahun yang merupakan usia produktif dalam bekerja.

c. Jenis Pekerjaan

Dengan jumlah 100 responden dapat diketahui jenis pekerjaan responden dalam tabel 4.3 berikut :

Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pelajar	2	2%
Pegawai Negeri (PNS)	8	8%
Pegawai Swasta	52	52%
Wiraswasta	38	38%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden seorang pelajar sebanyak 2 responden atau 2%. Responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 8 responden atau 8%. Responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 52 responden atau 52%. Responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 38 atau 38%. Berdasarkan data diatas, maka pekerjaan responden yang paling banyak adalah sebagai pegawai swasta dapat diasumsikan bahwa pada jenis pekerjaan ini wajib pajak harus menyampaikan SPT tahunan Orang Pribadi secara mandiri.

3. Statistik Deskriptif

a. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Prima (X_1)



Terdapat tiga belas (13) item pernyataan dalam variabel persepsi pelayanan prima yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden tersebut dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Prima (X_i)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata - Rata
	f	%	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	
X _{1,1}	65	65	32	32	3	3	0	0	0	0	100	100	4,62
X _{1,2}	64	64	36	36	0	0	0	0	0	0	100	100	4,64
X _{1,3}	54	54	46	46	0	0	0	0	0	0	100	100	4,54
X _{1,4}	62	62	34	34	4	4	0	0	0	0	100	100	4,58
X _{1,5}	58	58	40	40	2	2	0	0	0	0	100	100	4,56
X _{1,6}	70	70	30	30	0	0	0	0	0	0	100	100	4,70
X _{1,7}	64	64	34	34	2	2	0	0	0	0	100	100	4,62
X _{1,8}	47	47	53	53	0	0	0	0	0	0	100	100	4,47
X _{1,9}	71	71	29	29	0	0	0	0	0	0	100	100	4,71
X _{1,10}	66	66	34	34	0	0	0	0	0	0	100	100	4,66
X _{1,11}	71	71	29	29	0	0	0	0	0	0	100	100	4,71
X _{1,12}	73	73	27	27	0	0	0	0	0	0	100	100	4,73
X _{1,13}	73	73	27	27	0	0	0	0	0	0	100	100	4,73
Rerata												4,64	

Sumber : Lampiran 5, data primer diolah tahun 2015

Keterangan:

- X_{1,1} : Petugas Pajak mampu menjelaskan peraturan perpajakan dengan jelas terhadap Wajib Pajak.
 X_{1,2} : Petugas Pajak menguasai informasi dan peraturan perpajakan dengan sangat baik.
 X_{1,3} : Petugas Pajak bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.
 X_{1,4} : Petugas Pajak tegas dalam menjalankan peraturan perpajakan.
 X_{1,5} : Petugas Pajak adil dalam melayani Wajib pajak.
 X_{1,6} : Petugas Pajak berpakaian rapi pada saat melayani.
 X_{1,7} : Petugas Pajak berpenampilan menarik pada saat melayani Wajib Pajak.
 X_{1,8} : Petugas Pajak melayani wajib pajak dengan simpatik.
 X_{1,9} : Petugas Pajak tanggap akan masalah wajib pajak.
 X_{1,10} : Petugas Pajak cermat dalam meneliti pelaporan dan melayani Wajib Pajak.
 X_{1,11} : Petugas Pajak cepat dalam proses pelayanan.
 X_{1,12} : Petugas Pajak bertanggung jawab atas kerahasiaan data Wajib Pajak.
 X_{1,13} : Petugas Pajak melayani hingga akhir proses pelayanan.



Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui tentang distribusi variabel Pelayanan Prima (X_1). Pernyataan pada item kedelapan dengan total keseluruhan didapat rata-rata item $X_{1,8}$ sebesar 4,47 dari total rata-rata keseluruhan sebesar 4,64, rata-rata tersebut merupakan jumlah terendah dalam variabel pelayanan prima, menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan bahwa Petugas Pajak melayani wajib pajak dengan simpatik.

Pernyataan pada item keduabelas dan item ketigabelas dengan total keseluruhan didapat rata-rata item $X_{1,12}$ sebesar 4,73 dan $X_{1,13}$ sebesar 4,73 dari total rata-rata keseluruhan sebesar 4,64, rata-rata tersebut merupakan jumlah cukup tinggi dalam variabel pelayanan prima, yang menyatakan bahwa rata-rata responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa Petugas Pajak melayani hingga akhir proses pelayanan.

Berdasarkan tabel 4.4 rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan $X_{1,12}$ dan $X_{1,13}$ yaitu sebesar 4,73 yang berarti bahwa Petugas Pajak bertanggung jawab atas kerahasiaan data Wajib Pajak serta Petugas Pajak melayani hingga akhir proses pelayanan. Dapat dikatakan bahwa wajib pajak sepenuhnya percaya akan kerahasiaan data dan petugas pajak bertanggung jawab dalam membantu proses pelayanan dengan sangat baik. Rata-rata terendah terdapat pada pernyataan $X_{1,8}$ yaitu sebesar 4,47 dengan pernyataan Petugas Pajak melayani wajib pajak dengan simpatik. Dapat diartikan bahwa petugas belum mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak sehingga wajib pajak merasa



petugas kurang peduli atas apa yang diharapkan, perlu adanya peningkatan rasa simpatik pada tiap petugas pajak, agar pelayanan dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

Hasil keseluruhan rerata tentang Pelayanan Prima adalah sebesar 4,64. Rerata tersebut diperoleh dari hasil rata-rata yang diperoleh dari jawaban responden atas pernyataan yang diajukan pada item satu hingga item tiga belas tentang Pelayanan Prima. Berdasarkan angka rerata tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Prima telah dilaksanakan dengan baik, namun perlu adanya peningkatan dalam sikap simpati petugas pajak.

b. Distribusi Frekuensi Variabel *Self Assessment System* (X_2)

Terdapat enam (6) item pernyataan dalam variabel *self assessment system* yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui tentang distribusi variabel *Self Assessment System* (X_2). Pernyataan pada item ketiga dengan total keseluruhan didapat rata-rata item $X_{2,3}$ sebesar 4,76 dari total rata-rata keseluruhan sebesar 4,56, rata-rata tersebut merupakan jumlah tertinggi dalam variabel *self assessment system* yang menyatakan bahwa rata-rata responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa Wajib Pajak mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dengan jelas.



Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Self Assessment System (X_2)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata - Rata
	f	%	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%	
$X_{2,1}$	49	49	49	49	2	2	0	0	0	0	100	100	4,47
$X_{2,2}$	55	55	45	45	0	0	0	0	0	0	100	100	4,55
$X_{2,3}$	76	76	24	24	0	0	0	0	0	0	100	100	4,76
$X_{2,4}$	44	44	49	49	7	7	0	0	0	0	100	100	4,37
$X_{2,5}$	59	59	41	41	0	0	0	0	0	0	100	100	4,59
$X_{2,6}$	63	63	37	37	0	0	0	0	0	0	100	100	4,63
Rerata												4,56	

Sumber : Lampiran 5, data primer diolah tahun 2015

Keterangan:

$X_{2,1}$: Wajib Pajak mengetahui batas akhir pemenuhan kewajiban perpajakan.

$X_{2,2}$: Wajib Pajak mengetahui dan memahami sanksi atas kelalaian dan kecurangan dalam perpajakan.

$X_{2,3}$: Wajib Pajak mengetahui hak dan kewajiban saya sebagai wajib pajak dengan jelas.

$X_{2,4}$: Wajib Pajak memenuhi persyaratan perpajakan dengan lengkap.

$X_{2,5}$: Wajib Pajak tepat waktu dalam membayar pajak.

$X_{2,6}$: Wajib Pajak tepat waktu dalam melaporkan SPT.

Pernyataan pada item keempat dengan total keseluruhan didapat rata-rata item $X_{2,4}$ sebesar 4,37 dari total rata-rata keseluruhan sebesar 4,56, rata-rata tersebut merupakan jumlah terendah dalam variabel *self assessment system* yang menyatakan bahwa rata-rata responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa Wajib Pajak memenuhi persyaratan perpajakan dengan lengkap.

Berdasarkan tabel 4.5 rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan $X_{2,3}$ yaitu sebesar 4,76 yang berarti bahwa Wajib Pajak mengetahui hak dan kewajiban saya sebagai wajib pajak dengan jelas. Dapat dikatakan bahwa wajib pajak sepenuhnya memahami, mengerti apa yang menjadi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Rata-rata terendah terdapat pada pernyataan



X_{2,4} yaitu sebesar 4,37 dengan pernyataan Wajib Pajak memenuhi persyaratan perpajakan dengan lengkap. Dapat diartikan bahwa wajib pajak belum memenuhi sejumlah persyaratan dalam proses pelayanan.

Hasil keseluruhan rerata tentang *Self Assessment System* adalah sebesar 4,56. Rerata tersebut diperoleh dari hasil rata-rata yang diperoleh dari jawaban responden atas pernyataan yang diajukan pada item satu hingga item enam tentang *Self Assessment System*. Berdasarkan angka rerata tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan *self assessment system* telah diterapkan dengan baik namun perlu adanya beberapa solusi dari KPP Batu untuk dapat mengurangi permasalahan dalam pemenuhan persyaratan.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Terdapat enam (6) item pernyataan dalam variabel kepuasan wajib pajak yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden tersebut dapat dilihat pada tabel 4.6.

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui tentang distribusi variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y). Pernyataan pada item kelima dengan total keseluruhan didapat rata-rata item Y₅ sebesar 4,80 dari total rata-rata keseluruhan sebesar 4,66, rata-rata tersebut merupakan jumlah tertinggi dalam variabel kepuasan wajib pajak yang menyatakan bahwa rata-rata responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa Petugas Pajak membantu menyelesaikan permasalahan Wajib Pajak.

Pernyataan pada item keenam dengan total keseluruhan didapat rata-rata item Y₆ sebesar 4,55 dari total rata-rata keseluruhan sebesar 4,66, rata-rata tersebut



merupakan jumlah terendah dalam variabel kepuasan wajib pajak yang menyatakan bahwa rata-rata responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa Petugas Pajak telah menyampaikan peraturan perpajakan terbaru.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata - Rata
	f	%	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%	
Y ₁	62	62	36	36	2	2	0	0	0	0	100	100	4,60
Y ₂	62	62	36	36	2	2	0	0	0	0	100	100	4,60
Y ₃	77	77	21	21	2	2	0	0	0	0	100	100	4,75
Y ₄	77	77	23	23	0	0	0	0	0	0	100	100	4,65
Y ₅	80	80	20	20	0	0	0	0	0	0	100	100	4,80
Y ₆	58	58	39	39	3	3	0	0	0	0	100	100	4,55
Rerata												4,66	

Sumber : Lampiran 5, data primer diolah tahun 2015

Keterangan:

- Y₁ : Prosedur dalam pelaporan mudah.
- Y₂ : Prosedur dalam pembuatan NPWP mudah.
- Y₃ : Petugas Pajak tidak memungut biaya dalam proses pelayanan.
- Y₄ : Petugas Pajak melayani sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- Y₅ : Petugas Pajak membantu menyelesaikan permasalahan Wajib Pajak.
- Y₆ : Petugas Pajak telah menyampaikan peraturan perpajakan terbaru.

Berdasarkan tabel 4.6 rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan Y₅ yaitu sebesar 4,80 yang berarti bahwa Petugas Pajak telah memenuhi harapan masyarakat dengan membantu menyelesaikan permasalahan Wajib Pajak. Rata-rata terendah terdapat pada pernyataan Y₆ yaitu sebesar 4,55 dengan pernyataan Petugas Pajak telah menyampaikan peraturan perpajakan terbaru. Dapat diartikan bahwa petugas belum sepenuhnya memberikan informasi tentang peraturan perpajakan terbaru kepada wajib pajak.



Hasil keseluruhan rerata tentang Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 4,66. Rerata tersebut diperoleh dari hasil rata-rata yang diperoleh dari jawaban responden atas pernyataan yang diajukan pada item satu hingga item enam tentang Kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan angka rerata tersebut dapat disimpulkan wajib pajak cukup puas atas pelayanan yang diberikan, namun perlu adanya beberapa solusi dari KPP Batu untuk dapat meningkatkan sosialisasi dalam peraturan terbaru perpajakan.

4. Analisis Statistik Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Suatu uji yang digunakan untuk menguji apakah variabel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Hasil dari uji *Kolmogorov-smirnov* dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Hasil Uji Kolmogorov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.40031942
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.059
	Negative	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.194



Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 21.0, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,194. Distribusi dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa asumsi uji normalitas terpenuhi karena nilai signifikansi $0,194 > 0,05$.

2) Uji Autokorelasi

Suatu uji yang digunakan untuk menguji apakah terdapat hubungan morelasi antar variabel berdasarkan waktu dan ruang. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Durbin-Watson. Ketentuan dalam uji tersebut adalah sebagai berikut:

- Jika nilai DW dibawah -2 maka terjadi autokorelasi positif ($DW < -2$);
- Jika nilai DW berada diantara -2 dan $+2$ atau $-2 \leq DW \leq +2$ tidak terjadi autokorelasi.
- Jika nilai DW di atas $+2$ ($DW > 2$) maka terjadi autokorelasi negatif.

Hasil dari uji autokorelasi disajikan pada tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.773 ^a	.598	.589	1.415	1.193

Sumber : Lampiran 7, data diolah tahun 2015

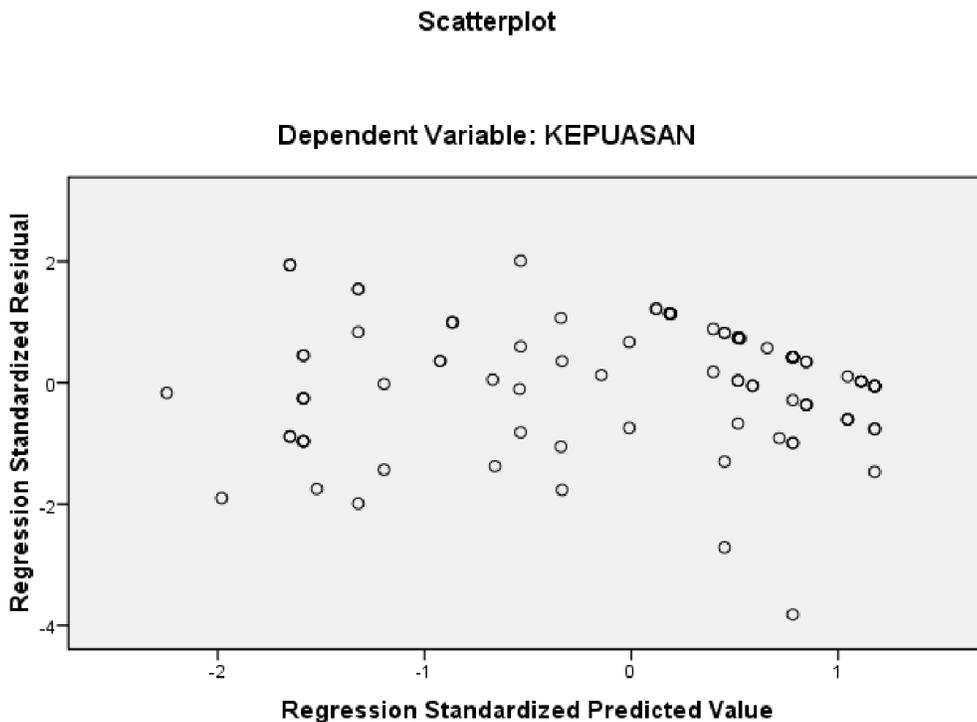


Berdasarkan perhitungan menggunakan *software* SPSS versi 21.0 diketahui bahwa hasil DW sebesar 1,193. Jadi, dalam hal ini disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi karena DW berada diantara -2 dan +2 ($-2 \leq 1,193 \leq +2$).

3) Uji Heterokedstisitas

Suatu uji yang digunakan untuk menguji tentang sama atau tidaknya suatu varians dari residual observasi yang satu ke observasi yang lainnya. Prosedur uji menggunakan uji scatterplot.

Gambar 4.2 Hasil Uji Scatterplot



Sumber : Lampiran 8, data diolah Tahun 2015



Berdasarkan uji heterokedastisitas menggunakan *software* SPSS versi 21.0 dapat dilihat bahwa gambar diatas titik-titik menyebar secara acak. Titik-titik tersebut menyebar secara acak baik di bagian atas angka nol pada sumbu Y ataupun di bawah angka nol pada sumbu yang sama. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas

4) Uji Multikolinieritas

Suatu uji yang digunakan untuk menguji apakah terdapat hubungan yang linier antara variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian. Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat diuji menggunakan *tolerance and variance inflation factor* (VIF). Jika VIF dibawah 10, maka tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas. Hasil uji multikolinieritas disajikan dalam tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
PELAYANAN	.505	1.981
SELF	.505	1.981

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *software* SPSS versi 21.0 diketahui bahwa nilai VIF dari variabel pelayanan prima (X_1) adalah sebesar 1,981. Nilai VIF untuk variabel *self asesment system* (X_2) adalah sebesar



1,981. Nilai VIF dari seluruh variabel lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji adakah pengaruh antara variabel bebas yang dalam penelitian ini adalah pelayanan prima, *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Model regresi yang didapat dengan menggunakan *software* SPSS versi 21.0 disajikan dalam tabel 4.10.

Berdasarkan data dari tabel 4.10 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

1. Persamaan regresi $Y = 5,955 + 0,111 X_1 + 0,564 X_2$
2. Konstanta sebesar 5,955 menyatakan bahwa nilai variabel Y sebesar 5,955

Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel		KoefReg	Beta	t	Sig	ket
Terikat	Bebas	resi (B)				
Y	(X ₁)	0,111	0,248	2,738	0,007	Sign
	(X ₂)	0,564	0,578	6,378	0,000	Sign
Konstanta		5,955	-	3,173	0,002	
N				100		
R				0,773		
R ²				0,598		
Adj.R.Square				0,589		
F				72,048		
F _{tabel}				3,09		

Sumber: Lampiran 10, data diolah tahun 2014



3. Nilai koefisien untuk variabel Pelayanan Prima (X_1) sebesar 0,111. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Pelayanan Prima (X_1) terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

4. Nilai koefisien untuk variabel *Self Assessment System* (X_2) sebesar 0,564. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *Self Assessment System* (X_2) terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

c. Pengujian Hipotesis

1) Koefisien Determiasi (R^2)

Analisis Korelasi Ganda (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (Pelayanan Prima, *Self Assessment System*) dengan variabel terikat (Kepuasan Wajib Pajak). Besar R dalam penelitian ini adalah 0,773 yang menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara Pelayanan Prima, *Self Assessment System* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Nilai koefisien korelasi ditunjuk oleh angka 0 (nol) sampai dengan angka 1 (satu). Jika korelasi determinasi menunjukkan angka nol maka variabel bebas (Pelayanan Prima, *Self Assessment System*) tidak berpengaruh atau tidak mempengaruhi variabel terikat (Kepuasan Wajib Pajak). Dan sebaliknya apabila koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati angka satu maka variabel bebas semakin berhubungan atau mempengaruhi variabel terikat. Hasil analisis untuk mengetahui hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat dalam tabel 4.10.



Tabel 4.10 menunjukkan bahwa koefisien determinasi R-square (R^2) adalah sebesar 0,598 = 59,8 %. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui bahwa

besarnya pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y sebesar 59,8%.

Kelemahan mendasar dari penggunaan koefisien determinasi (R^2) adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model (Ghazali,

2009:15). Setiap tambahan satu variabel bebas maka nilai R^2 akan meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan atau tidak. Banyak peneliti yang menganjurkan menggunakan *adjusted R²*.

Nilai *adjusted R²* square yang merupakan nilai R yang telah disesuaikan sebesar 0,589 = 58,9 %. Angka 58,9% memiliki arti bahwa variabel Pelayanan

Prima, *Self Aessment System* mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak sebesar 58,9%. Angka 41,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi

dalam penelitian ini.

2) Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji simultan digunakan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

Rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_0 = 0$ variabel bebas Pelayanan Prima dan *Self Aessment System* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).



$H_1 \neq 0$, variabel bebas Pelayanan Prima dan *Self Assessment System* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Pengujian simultan dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain memakai cara tersebut, pengujian juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 72,048 $> F_{tabel}$ sebesar 3,09 ($df_1 = 2$, $df_2 = 97$) dengan signifikansi 0,000 $< 0,05$. Hal ini berarti hipotesis alternative yaitu H_1 diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat diartikan bahwa secara bersama-sama variabel Pelayanan Prima dan *Self Assessment System* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).

3) Uji t (Uji Parsial)

Uji t atau uji parsial digunakan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_0 = 0$ variabel bebas tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.



$H_1 \neq 0$ variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Pengujian parsial dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain memakai cara tersebut, pengujian juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Nilai t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 dan $df = 97$ adalah sebesar 1,291.

Nilai df diperoleh dari $n-k-1$, dimana n merupakan banyaknya observasi, k merupakan jumlah variabel bebas. Pengujian hipotesis masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

a) Variabel Pelayanan Prima (X_1)

Besarnya t_{hitung} variabel X_1 terhadap Y adalah sebesar 2,738. Hal tersebut berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,738 > 1,291$). Nilai signifikansinya $0,007 < 0,05$. Berdasarkan perhitungan tersebut maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 yaitu variabel Pelayanan Prima berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y .

b). Variabel *Self Aessment System* (X_2)

Besarnya t_{hitung} variabel X_2 terhadap Y adalah sebesar 6,378. Hal tersebut berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,378 > 1,291$). Nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$.



Berdasarkan perhitungan tersebut maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 yaitu variabel *Self Assessment System* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) dengan nilai signifikansi $\leq 0,05$ yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

Hasil dari uji parsial ini dapat diketahui variabel manakah yang paling dominan dengan melihat koefisiensi beta yang terbesar yaitu ada pada variabel *Self Assessment System* 6,378 sehingga yang menjadi variabel dominan dalam penelitian ini adalah variabel *Self Assessment System* (X_2).

B. Analisis dan Interpretasi

1. Pengaruh variabel Pelayanan Prima (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa variabel Pelayanan Prima berpengaruh positif sebesar 2,738 terhadap kepuasan wajib pajak wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

Dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,007 dibawah taraf signifikan sehingga dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Pelayanan prima merupakan suatu cara agar masyarakat selalu loyal kepada organisasi dengan memberikan layanan terbaik dan memberikan kemudahan atas kebutuhan sehingga kepuasan dapat tercapai. Pelayanan Prima dalam bidang perpajakan yang diberikan meliputi semua proses pelayanan di KPP seperti



penerimaan laporan SPT Tahunan, pelaporan SPT Masa, Pembuatan NPWP, Penetapan PKP, dan sebagainya.

Keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Prima tidak lepas dari peranan pegawai pajak terutama yang bertugas di TPT, pegawai pajak senantiasa melayani dan membantu setiap permasalahan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dari 6 (enam) indikator dalam kuesioner, indikator Tanggung Jawab mempunyai skor tertinggi sebesar 4,73 yang berarti bahwa wajib pajak sepenuhnya percaya bahwa petugas pajak menjaga kearahasiaan dan keakuratan data wajib pajak, petugas pajak telah memenuhi tanggung jawabnya dalam melayani wajib pajak dengan memberikan kemudahan dalam setiap permasalahan wajib pajak, mengarahkan serta memberikan solusi dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hari (2014) besarnya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan dilihat dari kuesioner pada distribusi frekuensi jawaban responden, diketahui bahwa indikator Tanggung Jawab memiliki skor tertinggi sebesar 4,73 dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu menjadi instansi yang dapat dipercaya oleh wajib pajak terdaftar dan berusaha terus meningkatkan kepercayaan masyarakat agar mendapatkan citra yang baik.

Indikator Kemampuan dengan skor yang diperoleh sebesar 4,63. Masyarakat sangat setuju bahwa pegawai pajak yang melayani wajib pajak menguasai setiap



informasi perpajakan, menguasai peraturan perpajakan sehingga memudahkan wajib pajak memahami setiap peraturan perpajakan, petugas pajak mampu berkomunikasi dengan baik dengan menjelaskan secara rinci dan jelas setiap masalah wajib pajak sehingga wajib pajak dapat mengerti dengan baik. Dengan kemampuan yang dimiliki petugas dapat memberikan kesan yang baik dan memotivasi wajib pajak dalam pemenuhan setiap kewajiban perpajakan.

Indikator Sikap dengan skor yang diperoleh sebesar 4,56 dapat diartikan bahwa masyarakat setuju bahwa petugas pajak selalu bersikap sopan dan ramah dalam melayani, diwujudkan dengan adanya 3S (Senyum, Sapa dan Salam) pada wajib pajak, petugas pajak selalu bertindak tegas dalam menjalankan peraturan perpajakan selalu bersikap profesional tanpa membedakan wajib pajak.

Indikator Penampilan dengan skor yang diperoleh sebesar 4,66 dapat diartikan bahwa masyarakat setuju bahwa petugas pajak selalu berpakaian rapi, bersih pada saat melayani wajib pajak dan petugas pajak selalu berpenampilan menarik diwujudkan dengan Senyum kemudian Sapa sebelum menanyakan kepentingan wajib pajak.

Indikator Perhatian dengan skor yang diperoleh sebesar 4,59 merupakan indikator terendah dari 6 indikator, dapat diartikan bahwa masyarakat setuju bahwa petugas pajak tanggap akan masalah wajib pajak dan melayani wajib pajak dengan simpatik tetapi perlu adanya beberapa kebijakan dari KPP Pratama Batu untuk lebih meningkatkan perhatian kepada masyarakat.



Indikator Tindakan dengan skor yang diperoleh sebesar 4,68 dapat diartikan bahwa masyarakat setuju bahwa cemat dalam melayani wajib pajak, selalu meneliti setiap pelaporan, cepat tanpa mengulur waktu dalam proses pelayanan, sehingga wajib pajak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan tepat waktu.

Dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Batu telah melaksanakan pelayanan prima dengan baik, perlu adanya peningkatan dalam indikator tertentu yang mendapatkan skor terendah dan terus membangun kepercayaan masyarakat karena dengan lebih meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat diharapkan kepuasan wajib pajak dapat tercapai, sehingga wajib pajak akan dengan senang hati memenuhi setiap kewajiban perpajakannya dan masyarakat mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap Kantor Pelayanan Pajak.

2. Pengaruh variabel *Self Assessment System* (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa variabel *Self Assessment System* berpengaruh positif sebesar 6,378 terhadap kepuasan wajib pajak wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

Dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,000 dibawah taraf signifikan sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Self Assessment System merupakan kebijakan pemerintah dalam hal tata cara pemugutan pajak. Sistem ini merupakan upaya pemerintah untuk melayani masyarakat, dengan memberikan wewenang untuk menghitung,



memperhitungkan dan membayar sendiri sejumlah pajak terutang. Sistem ini menuntut wajib pajak selalu aktif dalam mencari-cari informasi terbaru terutama terkait kegiatan usahanya.

Self Assessment System merupakan sistem yang mengharuskan wajib pajak berhubungan langsung dengan pegawai pajak. Ketika wajib pajak melakukan kewajiban perpajakan maka wajib pajak akan memberikan respon atau penilaian terkait penerapan sistem self asesment, respon atas penerapan sistem terdiri dari 3 (tiga) indikator yaitu kesadaran, partisipasi dan kedisiplinan.

Indikator kesadaran dengan skor yang diperoleh sebesar 4,51. Masyarakat sangat setuju dalam mengetahui dan memahami kapan batas akhir pemenuhan kewajiban perpajakan diantaranya dalam membayar sejumlah pajak terutang, melapor SPT atas pajak yang telah dibayarkan serta wajib pajak setuju atas pemahaman sanksi karena kelalaian dan kecurangan dalam perpajakan, sanksi merupakan salah satu cara yang dianggap mampu memberikan efek jera terhadap masyarakat sehingga diharapkan masyarakat mempunyai kesadaran perpajakan, dengan kesadaran yang dimiliki setiap wajib pajak maka KPP dapat mencapai tujuan organisasi.

Indikator partisipasi dengan skor yang diperoleh sebesar 4,56. Masyarakat sangat setuju atas pemahaman hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, hak dalam perpajakan dapat berupa hak untuk mendapatkan perlakuan pelayanan yang sama, hak untuk melakukan tindakan perpajakan, hak untuk melakukan banding dan sebagainya, sedangkan untuk kewajiban dapat berupa kewajiban membayar pajak,



kewajiban melaporkan SPT dan sebagainya. Pemahaman atas hak dan kewajiban juga diiringi dengan ketersediaan dalam memenuhi persyaratan perpajakan, persyaratan perpajakan ini kadangkala menjadi kendala bagi wajib pajak, beberapa permasalahan yang ditemui dalam kekurangan pemenuhan persyaratan adalah kesalahan administratif seperti surat keterangan usaha, yang berisi surat keterangan domisili hal ini mewajibkan untuk memperbaiki. Beberapa pernyataan diatas dapat dilihat bahwa masyarakat kurang faham atas apa yang disyaratkan hal ini dapat diminimalisir dengan membuat beberapa checklist untuk persyaratan tertentu. Dengan terus meningkatkan partisipasi wajib pajak maka KPP telah membantu menyelesaikan permasalahan wajib pajak hal ini diharapkan dapat menambah kepuasan wajib pajak.

Indikator kedisiplinan dengan skor yang diperoleh sebesar 4,61. Masyarakat sangat setuju dengan pernyataan bahwa wajib pajak tepat waktu dalam membayar dan melaporkan SPT. Batas akhir dalam pembayaran pajak adalah tanggal 10 bulan berikutnya, pelaporan SPT pada tanggal 20 bulan berikutnya untuk SPT Masa sedangkan untuk SPT Tahunan adalah akhir bulan maret untuk pelaporannya. Kedisiplinan yang tercapai dalam sistem self assesment ini memotivasi untuk menjadi wajib pajak patuh. Mengetahui dan memahami kapan batas akhir pemenuhan kewajiban perpajakan diantaranya dalam membayar sejumlah pajak terutang, melapor SPT atas pajak yang telah dibayarkan serta wajib pajak setuju atas pemahaman sanksi karena kelalaian dan kecurangan dalam perpajakan, sanksi merupakan salah satu cara yang dianggap mampu memberikan



efek jera terhadap masyarakat sehingga diharapkan masyarakat mempunyai kesadaran perpajakan, dengan kesadaran yang dimiliki setiap wajib pajak maka KPP dapat mencapai tujuan organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Batu telah menerapkan kebijakan self Aessment System dengan baik, perlu adanya peningkatan dalam indikator tertentu yang mendapatkan skor rendah dan terus memotivasi wajib pajak untuk berpartisipasi, membangun kepercayaan masyarakat, karena dengan lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diharapkan kedisiplinan, kesadaran, partisipasi dan kepuasan wajib pajak dapat tercapai, sehingga wajib pajak akan dengan senang hati memenuhi setiap kewajiban perpajakannya dan masyarakat mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap Kantor Pelayanan Pajak.

3. Pengaruh secara bersama-sama antara variabel Pelayanan Prima (X_1), *Self Aessment System* (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Dari hasil uji simultan diketahui bahwa variabel Pelayanan Prima (X_1), *Self Aessment System* (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dipengaruhi secara bersama-sama oleh pelayanan prima dan *self aessment system*. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi respon positif masyarakat pada pelaksanaan Pelayanan Prima, kontribusi masyarakat pada kebijakan *self aessment system*



maka semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Besarnya kontribusi kedua variabel tersebut dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi sebesar 58,9 %. Pengaruh kedua variabel bebas pada penelitian ini dirasa cukup berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu. Berdasarkan hasil penelitian variabel pelayanan prima, indikator tanggung jawab mempunyai skor tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sepenuhnya percaya kepada pegawai pajak atas kinerja yang dilakukan selama ini dalam membantu setiap permasalahan wajib pajak, masyarakat percaya akan kerahasiaan dan keakuratan data wajib pajak, masyarakat percaya bahwa pegawai pajak mampu menjalankan tanggung jawab dengan sangat baik.

Variabel *self assessment system* dengan indikator kedisiplinan mempunyai skor tertinggi, berarti bahwa tujuan sistem ini sedikit demi sedikit mulai tercapai, tujuan dari *self assessment system* adalah menjadikan mandiri setiap wajib pajak untuk melakukan sendiri setiap kewajiban perpajakan hal ini tercermin dari tingkat partisipasi dan kedisiplinan masyarakat. Maslow menyebutkan bahwa setiap individu memerlukan pujian dan kepuasan dalam hidupnya, kepuasan inilah yang menimbulkan motivasi dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan organisasi, KPP Pratama Batu melakukan berbagai upaya diantaranya dengan melakukan pelayanan prima terhadap masyarakat, serta terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal



penerapan kebijakan *self assessment system*, dengan beberapa inovasi dan upaya yang terus dilakukan diharapkan kepuasan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Batu tercapai, dengan semakin tinggi pencapaian kepuasan wajib pajak maka loyalitas terhadap organisasi akan semakin meningkat kemudian tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Batu akan tercapai.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan dan kelemahan yang dapat menyebabkan hasil penelitian menjadi bias. Keterbatasan dan kelemahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini hanya sebatas wajib pajak orang pribadi yang berada di KPP Pratama Batu bukan seluruh wajib pajak (yang meliputi orang pribadi dan badan) di KPP Pratama Batu.
2. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini berbentuk kuesioner, sehingga peneliti memiliki keterbatasan untuk mengontrol sampel. Data penelitian ini diperoleh berdasarkan jawaban dari responden itu sendiri, sehingga dimungkinkan adanya perbedaan maksud dan tujuan pernyataan.
3. Ruang lingkup penelitian dan jumlah sampel merupakan keterbatasan lain dalam penelitian yang mungkin masih dapat diperluas.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Pelayanan Prima (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,738 > 1,291$). Nilai signifikansinya $0,007 < 0,05$. Berdasarkan perhitungan tersebut maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Pelayanan Prima berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak diterima.
2. Variabel Self Assessment System (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,378 > 1,291$). Nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$. Berdasarkan perhitungan tersebut maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Self Assessment System berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak diterima.
3. Variabel Pelayanan Prima (X_1) dan Variabel Self Assessment System (X_2) berpengaruh positif signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu diketahui bahwa F_{hitung} sebesar $72,048 > F_{tabel}$ sebesar $3,09$ dengan



signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis alternative yaitu H_1 diterima dan H_0 ditolak sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Pelayanan Prima dan Self Assessment System bersama-sama berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak diterima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan saran-saran kepada KPP Pratama Batu dan penelitian-penelitian selanjutnya. Adapun saran-sarannya adalah:

1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu telah melakukan pelayanan prima dengan baik, namun untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan perlu adanya perhatian khusus dalam simpatik petugas pajak. Demi tercapainya pelayanan prima yang diharapkan serta kepuasan dan loyalitas dari wajib pajak.
2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu telah menerapkan *self asesment system* dengan sangat baik, diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas dalam penerapan *self asesment system* agar kepuasan wajib pajak dapat tercapai sehingga tujuan dari KPP Batu dapat tercapai.
3. Penelitian selanjutnya yang tertarik untuk meneliti dengan bidang yang sama, dapat memperluas ruang lingkup penelitian atau mencoba daerah lain seperti KPP Madya Malang, menambah jumlah sampel dengan



menambah variabel bebas seperti penerapan *e-spt*, *e-registration* atau memakai teknik analisis yang berbeda sehingga diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih lengkap dan lebih bermanfaat.



Lampiran I Tabel Penerimaan Negara

Tabel Penerimaan Negara

Uraian	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Penerimaan Perpajakan	658,7	619,9	723,3	873,9	980,5	1.148,4
Pajak Penghasilan	327,5	317,6	357,0	431,1	465,1	538,8
Pajak Pertambahan Nilai	209,6	193,1	230,6	277,8	337,6	423,7
Pajak Bumi dan Bangunan	25,4	24,3	28,6	29,9	29,0	27,3
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	5,6	6,5	8,0	-	-	-
Cukai	51,3	56,7	66,2	77,0	95,0	104,7
Pajak lainnya	3,0	3,1	4,0	3,9	4,2	5,4
Pajak Internasional	36,6	18,7	28,9	54,1	49,7	48,4
PNBP	320,6	227,2	268,9	331,5	351,8	349,2
Pendapatan SDA Migas	224,5	139,0	168,8	213,8	225,8	203,7
Pendapatan SDA non migas	12,8	13,2	16,1	20,3	20,0	23,1
Pendapatan Bagian Laba BUMN	29,1	26,0	30,1	28,2	30,8	36,5
PNBP lainnya	63,3	53,8	59,4	69,4	73,5	85,5
Pendapatan Badan Layanan Umum	3,7	8,4	10,6	20,1	21,7	23,5
Penerimaan Hibah	2,3	1,7	3,0	5,3	5,8	4,5
Jumlah	981,6	848,8	995,3	1.210,6	1.338,1	1.502,0
Prosentase Pajak terhadap APBN	67,1%	73%	72,7%	72,2%	73,3%	76,5%

Sumber : Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2014)



LAMPIRAN II

Kuesioer Penelitian

Data Diri Responden

Petujuk: Isilah dan beri tanda silang (x) untuk mengisi identitas

Bapak/Ibu/Sdr/I Responden:

Nama :

Usia :

Tahun

Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

Pekerjaan :

WP Terdaftar :

INSTRUMEN PENELITIAN

Petunjuk: Setiap pertanyaan yang ada memiliki 5 (lima) jawaban dan mohon

untuk memberikan jawaban atas pertanyaan berikut sesuai dengan

pendapat Bpk/Ibu/Sdr/I, dengan cara memberikan tanda silang (X)

pada kolom yang tersedia

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS

: Sangat Tidak Setuju

No	Item Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
Kemampuan (Ability)						
1.	Petugas Pajak mampu menjelaskan peraturan perpajakan dengan jelas terhadap Wajib pajak.					
2.	Petugas Pajak menguasai informasi dan peraturan perpajakan dengan sangat baik.					
Sikap (Atitude)						
No	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Petugas Pajak bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan					
2.	Petugas Pajak tegas dalam menjalankan peraturan perpajakan					



3.	Petugas Pajak adil dalam melayani wajib pajak					
Penampilan (Apperance)						
1.	Petugas Pajak berpakaian rapi pada saat melayani					
2.	Petugas Pajak berpenampilan menarik pada saat melayani wajib pajak					
Perhatian (Attention)						
1.	Petugas Pajak melayani wajib pajak dengan simpatik					
2.	Petugas Pajak tanggap akan masalah wajib pajak					
No	Item Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
Tindakan (Action)						
1.	Petugas Pajak cermat dalam meneliti pelaporan dan melayani wajib pajak.					
2.	Petugas Pajak cepat dalam proses pelayanan.					
Tanggung Jawab (Accountability)						
1.	Petugas Pajak bertanggung jawab atas kerahasiaan data wajib pajak					
2.	Petugas Pajak melayani hingga akhir proses pelayanan.					
Self Assessment System						
Kesadaran						
No	Item Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Wajib Pajak mengetahui batas akhir pemenuhan kewajiban perpajakan					
2.	Wajib Pajak mengetahui dan memahami sanksi atas kelalaian dan kecurangan dalam perpajakan					
Partisipasi						
1.	Wajib Pajak mengetahui hak dan kewajiban saya sebagai wajib pajak dengan jelas					
2.	Wajib Pajak memenuhi persyaratan perpajakan dengan lengkap					
Kedisiplinan						
1.	Wajib Pajak tepat waktu dalam membayar pajak					
2.	Wajib Pajak tepat waktu dalam melaporkan SPT					



No	Item Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
Prosedur tidak berbelit						
1.	Prosedur dalam pelaporan mudah					
2.	Prosedur dalam pembuatan NPWP mudah					

No	Item Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
Efisiensi						
1.	Petugas Pajak tidak memungut biaya dalam proses pelayanan					
2.	Petugas Pajak melayani sesuai dengan waktu yang ditentukan					
Harapan Sesuai Kenyataan						
1.	Petugas Pajak membantu menyelesaikan permasalahan wajib pajak					
2.	Petugas Pajak telah menyampaikan peraturan perpajakan terbaru					

Terima kasih



**Lampiran III
Validitas Variabel Pelayanan Prima**

Correlations

		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	PELAYAN AN
x1.1	Pearson Correlation	1	.740	.462	.583	.525	.425	.475	.363	.607	.586**	.486**	.404**	.528**	.723**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.740**	1	.478	.398	.396	.464	.410	.456	.623	.473**	.531**	.342**	.482**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.462**	.478*	1	.729	.591	.709	.708	.347	.604	.608**	.516**	.343**	.478**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.4	Pearson Correlation	.583**	.398*	.729*	1	.773	.744	.805	.378	.729	.658**	.497**	.422**	.541**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.5	Pearson Correlation	.525**	.396*	.591*	.773*	1	.685	.757	.475	.504	.751**	.586**	.510**	.552**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.6	Pearson Correlation	.425**	.464*	.709*	.744*	.685*	1	.856	.398	.592	.544**	.592**	.339**	.487**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.7	Pearson Correlation	.475**	.410*	.708*	.805*	.757*	.856*	1	.414	.587	.606**	.587**	.418**	.461**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.8	Pearson Correlation	.363**	.456*	.347*	.378*	.475*	.398*	.414*	1	.514	.591**	.602**	.437**	.573**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.9	Pearson Correlation	.607**	.623*	.604*	.729*	.504*	.592*	.587*	.514*	1	.658**	.709**	.505**	.753**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.10	Pearson Correlation	.586**	.473*	.608*	.658*	.751*	.544*	.606*	.591*	.658*	1	.797**	.610**	.752**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.11	Pearson Correlation	.486**	.531*	.516*	.497*	.586*	.592*	.587*	.602*	.709*	.797**	1	.554**	.803**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.12	Pearson Correlation	.404**	.342*	.343*	.422*	.510*	.339*	.418*	.437*	.505*	.610**	.554**	1	.645**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.13	Pearson Correlation	.528**	.482*	.478*	.541*	.552*	.487*	.461*	.573*	.753*	.752**	.803**	.645**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PELAYANAN	Pearson Correlation	.723**	.677*	.761*	.835*	.817*	.786*	.815*	.649*	.833*	.860**	.815**	.643**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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



Validitas Variabel *Self assessment System*

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	SELF
x2.1	Pearson Correlation	1	.379**	.404**	.506**	.540**	.554**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.379**	1	.339**	.449**	.309**	.473**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.404**	.339**	1	.264**	.436**	.394**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.008	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x2.4	Pearson Correlation	.506**	.449**	.264**	1	.438**	.464**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x2.5	Pearson Correlation	.540**	.309**	.436**	.438**	1	.835**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x2.6	Pearson Correlation	.554**	.473**	.394**	.464**	.835**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SELF	Pearson Correlation	.773**	.666**	.612**	.736**	.796**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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



Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	KEPUASAN
Y1	Pearson Correlation	1	.679**	.594**	.620**	.472**	.477**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.679**	1	.396**	.620**	.283**	.613**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.594**	.396**	1	.461**	.367**	.255	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.620**	.620**	.461**	1	.440**	.456**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.472**	.283**	.367**	.440**	1	.406**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.477**	.613**	.255	.456**	.406**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN	Pearson Correlation	.859**	.816**	.675**	.785**	.631**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).



Lampiran IV
Reliabilitas Variabel
Pelayanan Prima

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
.773	14

Self Assessment System

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
.785	7

Kepuasan Wajib Pajak

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
.788	7



Lampiran V

Tabel Distribusi Frekuensi

x1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.0	3.0	3.0
4	32	32.0	32.0	35.0
5	65	65.0	65.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	36	36.0	36.0	36.0
5	64	64.0	64.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	46	46.0	46.0	46.0
5	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.0	4.0	4.0
4	34	34.0	34.0	38.0
5	62	62.0	62.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x1.5



100

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.0	2.0	2.0
	4	40	40.0	40.0	42.0
	5	58	58.0	58.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	30	30.0	30.0	30.0
	5	70	70.0	70.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.0	2.0	2.0
	4	34	34.0	34.0	36.0
	5	64	64.0	64.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	53	53.0	53.0	53.0
	5	47	47.0	47.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	29	29.0	29.0	29.0
	5	71	71.0	71.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	



x1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	34	34.0	34.0	34.0
	5	66	66.0	66.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	29	29.0	29.0	29.0
	5	71	71.0	71.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	27	27.0	27.0	27.0
	5	73	73.0	73.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	27	27.0	27.0	27.0
	5	73	73.0	73.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.0	2.0	2.0
	4	49	49.0	49.0	51.0



	5	49	49.0	49.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	45	45.0	45.0	45.0
	5	55	55.0	55.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	24	24.0	24.0	24.0
	5	76	76.0	76.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7.0	7.0	7.0
	4	49	49.0	49.0	56.0
	5	44	44.0	44.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

x2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	41	41.0	41.0	41.0
	5	59	59.0	59.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	



x2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	37	37.0	37.0	37.0
	5	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.0	2.0	2.0
	4	36	36.0	36.0	38.0
	5	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.0	2.0	2.0
	4	36	36.0	36.0	38.0
	5	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.0	2.0	2.0
	4	21	21.0	21.0	23.0
	5	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	23	23.0	23.0	23.0
	5	77	77.0	77.0	100.0

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	23	23.0	23.0	23.0
	5	77	77.0	77.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	20	20.0	20.0	20.0
	5	80	80.0	80.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3.0	3.0	3.0
	4	39	39.0	39.0	42.0
	5	58	58.0	58.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Lampiran VI

Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.40031942
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.059
	Negative	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.194



Lampiran VII
Hasil Uji Asumsi Klasik Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.773 ^a	.598	.589	1.415	1.193

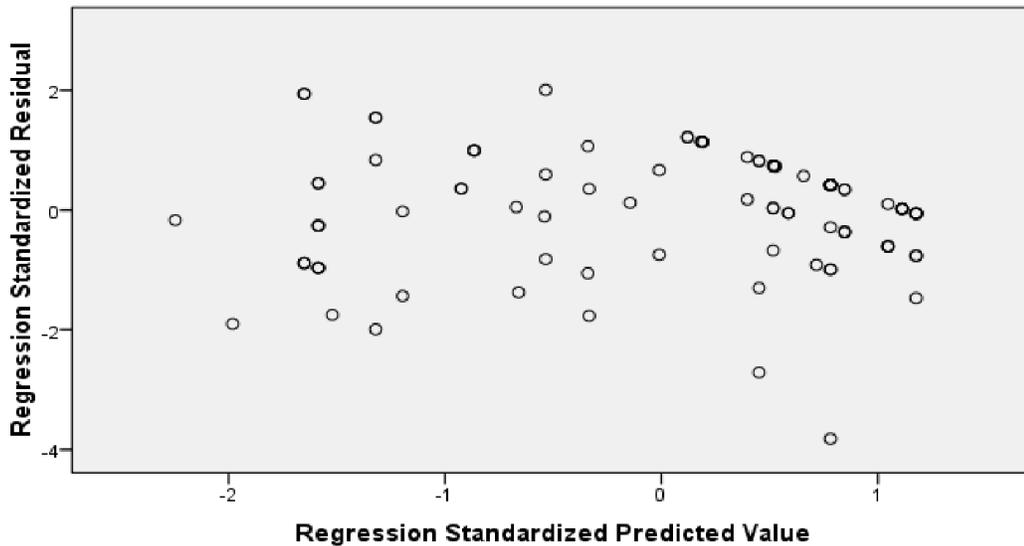
a. Predictors: (Constant), SELF, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Lampiran VIII
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: KEPUASAN





Lampiran IX
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.955	1.877		3.173	.002		
	PELAYANAN	.111	.041	.248	2.738	.007	.505	1.981
	SELF	.564	.088	.578	6.378	.000	.505	1.981

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Lampiran X
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.955	1.877		3.173	.002
	PELAYANAN	.111	.041	.248	2.738	.007
	SELF	.564	.088	.578	6.378	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN



Lampiran XI
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.773 ^a	.598	.589	1.415	1.193

a. Predictors: (Constant), SELF, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Lampiran XII

Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288.381	2	144.191	72.048	.000 ^a
	Residual	194.129	97	2.001		
	Total	482.510	99			

a. Predictors: (Constant), SELF, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN



Lampiran XIII

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.955	1.877		3.173	.002		
	PELAYANAN	.111	.041	.248	2.738	.007	.505	1.981
	SELF	.564	.088	.578	6.378	.000	.505	1.981

a. Dependent Variable: KEPUASAN

CURRICULUM VITAE

Nama : NURUL HAMIDAH

Nomor Induk Mahasiswa : 115030400111012

Tempat dan tanggal lahir : Malang, 8 November 1993

- Pendidikan :
- 1. SDN 1 Dinoyo Malang
 - 2. SMP Al-Rifa'ie Gondanglegi - Malang
 - 3. SMA Al-Rifa'ie Gondanglegi - Malang

- Karya Ilmiah :
- 1. Laporan Pelaksanaan Magang Dengan Judul Tata Cara Pembuatan NPWP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banyuwangi Sebagai Bentuk partisipasi Dalam Bidang Perpajakan.
 - 2. Pengaruh Pelayanan Prima dan Penerapan Self Assessment System Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)