

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Disusun oleh : Nur Esa Febrica Hary

NIM : 105030407111006

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, Juli 2014

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

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

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

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Rabu
 Tanggal : 16 Juli 2014
 Jam : 13:00
 Skripsi atas nama : Nur Esa Febrica Hary
 Judul : Evaluasi Pelayanan Prima dalam Perpajakan (Studi pda Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan)

Ketua

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

Anggota

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

MAJELIS PENGUJI

Anggota

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

Anggota

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



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, Juli 2014

Nama : Nur Esa Febrica Hary

NIM :105030407111006

RINGKASAN

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

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

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

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

SUMMARY

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

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

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

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

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

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

Malang, Juli 2014

Penulis

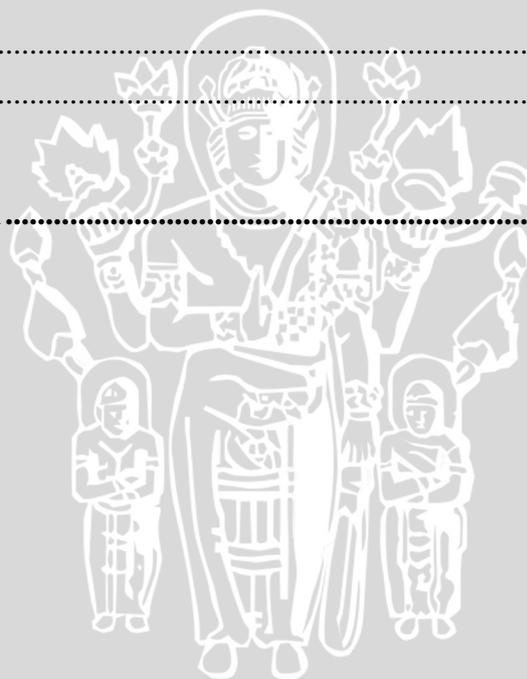
DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | iv |
| RINGKASAN | v |
| SUMMARY | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Kontribusi Penelitian..... | 9 |
| 1. Praktis..... | 9 |
| 2. Akademisi | 9 |
| E. Sistematika Pembahasan | 9 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 12 |
| A. Evaluasi | 12 |
| B. Kualitas Pelayanan Publik..... | 12 |
| C. Pelayanan Prima..... | 13 |
| D. Perpajakan Secara Umum | 17 |
| 1. Pengertian Pajak..... | 17 |
| 2. Fungsi Pajak | 18 |
| 3. Sistem Pajak..... | 18 |



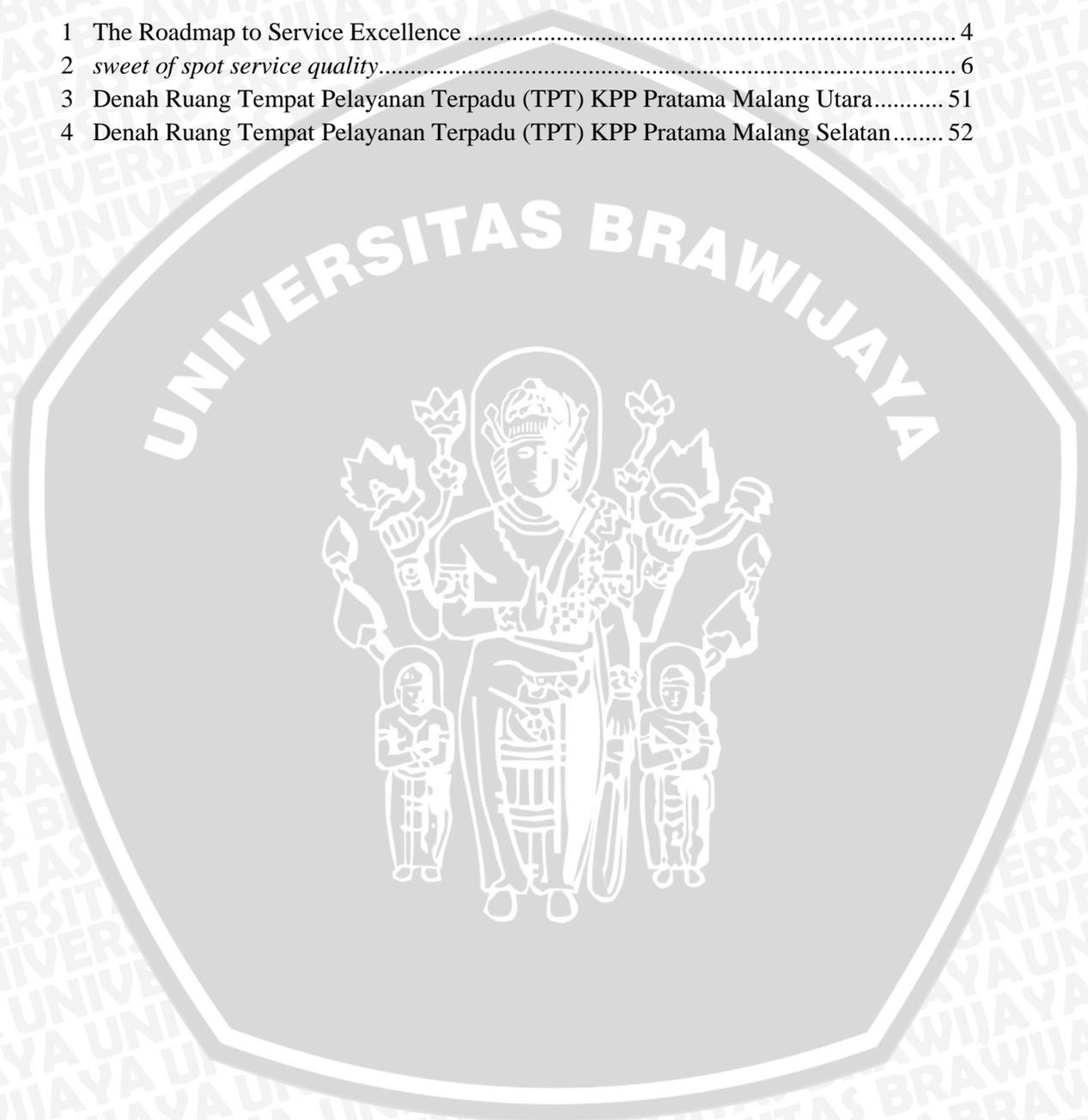
| | |
|--|-----------|
| 4. Pelayanan Perpajakan sebagai Pelayanan Publik..... | 19 |
| 5. Kinerja pelayanan perpajakan | 22 |
| E. Kantor Pelayanan Pajak Pratama | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| A. Jenis Penelitian..... | 26 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 26 |
| C. Fokus Penelitian | 27 |
| D. Pengukuran Penelitian..... | 32 |
| E. Populasi dan Sampel | 34 |
| F. Pengumpulan Data | 35 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 36 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian & Responden | 43 |
| 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 43 |
| a. Sejarah singkat | 43 |
| b. Visi, Misi, Moto, dan Janji Pelayanan | 44 |
| c. Struktur Organisasi & Deskripsi Kerja | 45 |
| d. Jumlah Wajib Pajak yang ditangani | 47 |
| e. Nilai nilai Kementerian Keuangan yang diterapkan | 48 |
| 2. Gambaran Umum Responden | 48 |
| B. Analisis data Fokus Penelitian | 51 |
| 1. Model Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara & Malang Selatan | 51 |
| 2. Evaluasi Pelayanan Prima di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara & Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan | 56 |
| (1) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kemampuan (X1)..... | 56 |
| (2) Distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Sikap (X2)..... | 58 |

| | |
|--|-----------|
| (3) Distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Penampilan (X3) | 60 |
| (4) Distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Perhatian (X4) | 62 |
| (5) Distribusi Frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Tindakan (X5) | 64 |
| (6) Distribusi Frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Tanggung Jawab (X6) | 66 |
| C. Pembahasan Fokus Penelitian | 71 |
| BAB V PENUTUP | 76 |
| A. Kesimpulan | 76 |
| B. Saran | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 80 |



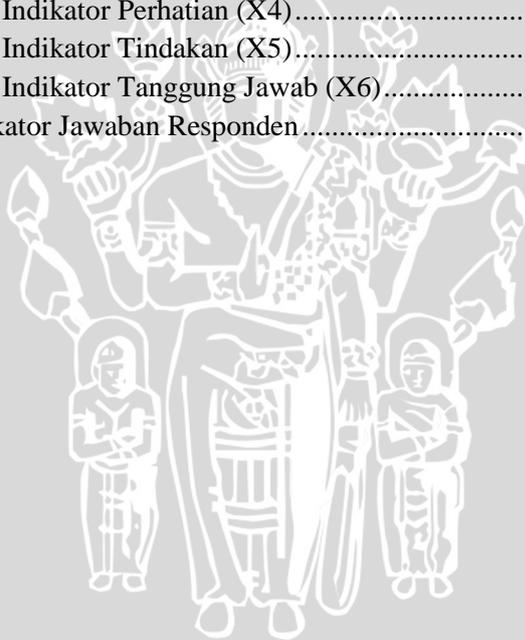
DAFTAR GAMBAR

| | | |
|---|--|----|
| 1 | The Roadmap to Service Excellence | 4 |
| 2 | <i>sweet of spot service quality</i> | 6 |
| 3 | Denah Ruang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Malang Utara..... | 51 |
| 4 | Denah Ruang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Malang Selatan..... | 52 |



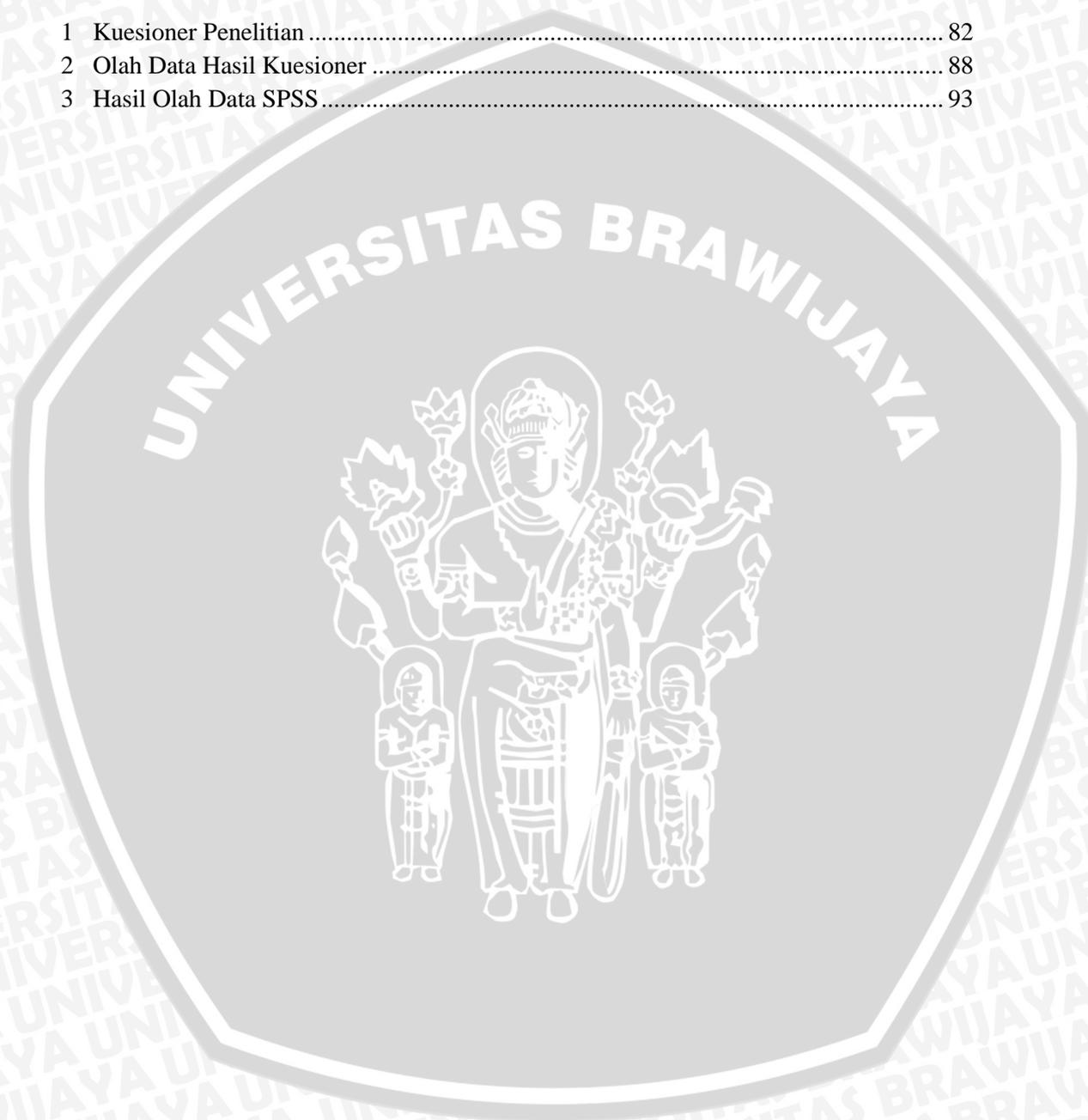
DAFTAR TABEL

| | | |
|----|---|----|
| 1 | Kategori rata-rata jawaban responden..... | 33 |
| 2 | Hasil Uji Validitas..... | 38 |
| 3 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 41 |
| 4 | Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara..... | 47 |
| 5 | Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan..... | 47 |
| 6 | Gambaran Jenis Kelamin Responden..... | 49 |
| 7 | Gambaran Umum Usia Responden..... | 49 |
| 8 | Gambaran Tahun Terdaftar Responden..... | 50 |
| 9 | Distribusi Frekuensi Indikator Kemampuan..... | 56 |
| 10 | Distribusi Frekuensi Indikator Sikap (X2)..... | 58 |
| 11 | Distribusi Frekuensi Indikator Penampilan (X3)..... | 60 |
| 12 | Distribusi Frekuensi Indikator Perhatian (X4)..... | 62 |
| 13 | Distribusi Frekuensi Indikator Tindakan (X5)..... | 64 |
| 14 | Distribusi Frekuensi Indikator Tanggung Jawab (X6)..... | 66 |
| 15 | Rata-Rata Skor Indikator Jawaban Responden..... | 68 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|---|---------------------------------|----|
| 1 | Kuesioner Penelitian | 82 |
| 2 | Olah Data Hasil Kuesioner | 88 |
| 3 | Hasil Olah Data SPSS | 93 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu dari lima nilai-nilai kementerian keuangan (Kemenkeu) adalah pelayanan. Sebagai organisasi pemerintah maka fungsi yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan publik kepada seluruh pemangku kepentingan yang terkait (Hardiansyah,2011). Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi 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. Selama ini kelemahan pelayanan publik terletak pada sulitnya mengukur output maupun kualitas pelayanan, seburuk apapun kinerja pelayanannya pemerintah tidak akan bangkrut dan sulitnya mencegah nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum/masyarakat yang seharusnya dilayani. Sudah bukan masanya lagi bagi suatu instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang seadanya kepada para pemangku kepentingannya. Namun kunci dari pelayanan tersebut ada pada aparatur pemerintahannya. Dalam modul tayang PJM universitas brawijaya menyebutkan bahwa aparatur pemerintah merupakan kunci

penyelenggaraan pemerintahan, citra pengelolaan pelayanan masih dinilai kurang memuaskan.

Pada banyak negara, perbaikan proses pelayanan pada sektor publik telah menjadi prioritas termasuk juga di Indonesia. Para penerima pelayanan publik di Indonesia sekarang ini sudah lebih pintar dan lebih tahu tentang hak-haknya serta lebih kritis. Mereka sudah tahu bentuk pelayanan yang disebut pelayanan prima dan mereka mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan prima dari instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada mereka. Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain.

Sudah saatnya untuk memberikan pelayanan yang melebihi dari apa yang diharapkan pemangku kepentingan, pelayanan seperti ini biasa disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan prima dalam Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia 2004 adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik sesuai dengan standart yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang member pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi (Barata, 2004).

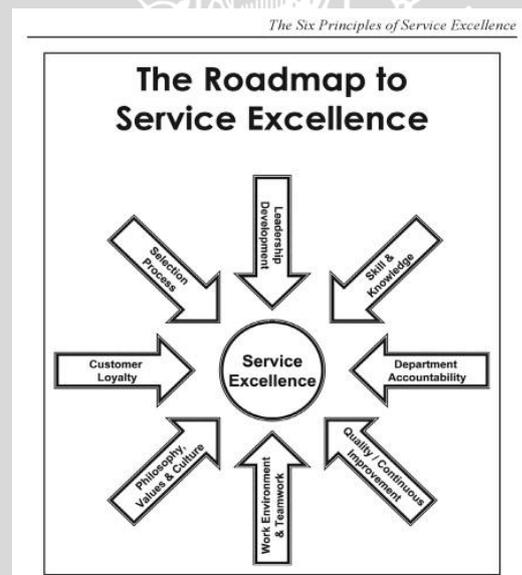
Modernisasi telah menjadi salah satu kunci yang melekat di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, yang merupakan salah satu unit Kementerian

Keuangan. Hal itu dilakukan dengan tujuan untuk menerapkan “*Good governance*” dan “pelayanan prima” kepada masyarakat, demikian juga dengan tuntutan pelayanan yang lebih baik dari *stakeholders* perpajakan. Dengan demikian, diharapkan semua unit kerja di Kantor pusat, kantor wilayah dan KPP sebagai unit pelaksana teknis/operasional perpajakan, berbenah-benah dalam menyambut, memahami, mengondisikan dan menyesuaikan serta melaksanakan (mengimplementasikan) modernisasi perpajakan sesuai dengan konsep, prinsip, dan sasaran yang sudah ditetapkan di unit masing-masing. (Pandiangan, 2008:2).

Sejak reformasi sistem perpajakan di Indonesia pertama digulirkan pada tahun 1983, salah satu perubahan yang paling signifikan adalah beralihnya sistem pemungutan pajak dari “*Official Assessment System*” ke “*Self Assessment System*”. Dengan adanya sistem ini diberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung pajaknya sendiri, kemudian membayar sendiri ke bank atau ke kantor pos, dan melaporkannya ke kantor pajak, yang dulu bernama Kantor Inspeksi Pajak dan baru pada tahun 1989 berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak. Perubahan ini disamping mendukung efisiensi pelaksanaan sistem perpajakan, disisi lain juga menuntut perubahan besar-besaran dalam sistem pelayanan pajak, terutama Kantor Pelayanan Pajak sebagai ujung tombak pelayanan terhadap wajib pajak. Perlu dimaklumi bahwa sebaik apapun kondisi perpajakan yang diterapkan suatu negara. dan seberapa baik pun tingkat kesadaran masyarakat, fungsi pengawasan tetap harus dilakukan oleh pemerintah sebagai pemilik otoritas pemungut pajak.

Jika tidak, maka tidak ada control untuk menilai, apakah pembayaran pajak oleh wajib pajak sudah sesuai dengan ketentuan atau belum (Widodo,dkk. 2008:62).

Setiap organisasi pasti memiliki titik kelemahan, sering kali disebut sebagai kesenjangan atau hambatan maka dari itu setiap organisasi membutuhkan *roadmap* untuk mencapai pelayanan prima, kuncinya adalah untuk mengidentifikasi hambatan/kesenjangan yang membuat anda tak kunjung mencapai pelayanan prima tersebut untuk kemudian mengintervensinya dan menutup kesenjangan tersebut selamanya.



Gambar 1 The Roadmap to Service Excellence

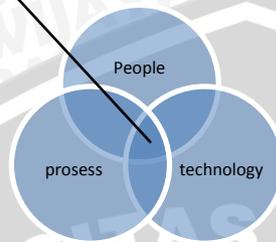
Pelayanan prima bukanlah hal yang dilakukan sesekali atau sekali dalam suatu masa,namun ini adalah hal yang harus dilakukan secara terus menerus (Theo Gilbert-Jamison,2005:3). Gambar 1 menjelaskan bahwasanya Loyalitas pelanggan yang tinggi, budaya pelayanan yang kuat dan nilai-nilai filosofis, program pengembangan kepemimpinan yang efektif, proses yang efektif untuk

mengembangkan kemampuan dan pengetahuan karyawan, proses seleksi berkaitan dengan nilai-nilai filosofis organisasi anda, Akuntabilitas Departemental untuk mempertahankan budaya pelayanan yang kuat, kualitas produk dan layanan yang tinggi melalui perbaikan berkelanjutan dan lingkungan kerja yang menumbuhkan sinergi dan mendorong kerja sama tim adalah hal-hal yang dibutuhkan guna mencapai pelayanan prima..

Pelayanan publik yang prima tidak berarti pelayanan harus diberikan berapapun biayanya. Sebagai organisasi publik maka organisasi yang memberikan pelayanan publik harus memasukkan prinsip efisiensi dalam pelaksanaan pelayanannya. Efisiensi biaya dalam pengertian sesungguhnya bukanlah pemangkasan biaya, namun ada perbedaan perlakuan antara pengeluaran (*expenditure*) dan biaya (*cost*) (Sentana,2006:131). Organisasi publik harus mampu untuk memberikan pelayanan publik yang prima secara efisien.

Efisiensi disini bukan dilakukan dengan mengorbankan kualitas. Efisiensi dilakukan misalnya dengan penyederhanaan proses bisnis. Biaya pelayanan untuk kenikmatan pemberi pelayanan harus diminimalkan. Sebaliknya biaya pelayanan yang akan dinikmati oleh penerima pelayanan harus dimaksimalkan. Menurut Richard Beevers dalam (Islami,2009) ada tiga determinan dari pelayanan pelanggan yang prima yaitu orang, proses, dan teknologi seperti dapat dilihat pada gambar di bawah ini. Ketiga determinan tersebut dipandang sebagai lingkaran yang saling beririsan (*overlapping*).

Daerah di mana ketiga lingkaran tersebut saling beririsan itulah yang dinamakan “*sweet spot of service quality*”



Gambar 2 *sweet of spot service quality*

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Dalam hal ini wajib pajak sebagai pelanggan dan aparat pajak sebagai pihak pemberi pelayanan adalah hal yang saling berkaitan dalam menentukan suatu kualitas. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelanggan yang menikmati layanan perusahaan dan yang menentukan kualitas layanan.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan konsep seperti penyelarasan faktor-faktor dari Barata (2004:31) yakni *Ability* (kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Apperance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab).

Peneliti menggunakan konsep ini sebagai pendekatan dalam penelitiannya karena konsep tersebut sesuai dengan apa yang hendak diteliti peneliti, konsep tersebut dapat digunakan dalam menilai pelayanan prima dari sisi aparat pelayanan yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak dinilai dari kemampuan dalam memberikan pelayanan, sikap pada saat melayani, penampilan dan perhatian yang di tampilkan, tindakan dan tanggung jawab yang dilakukan saat melayani wajib pajak.

Alasan peneliti memilih KPP Malang Utara dan KPP Malang selatan untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian adalah karena sebelumnya KPP Malang Utara pernah diadakan penelitian yakni pada tahun 2010,2012 dan 2013. Pada ketiga tahun tersebut para peneliti menggunakan konsep pendekatan *ServQual* yang di paparkan Oleh Berry Zeithaml dan Parasuraman yakni *Tangible, Reability, Responsive, Assuramce, dan Emphaty*. Sementara di KPP Malang Selatan penelitian yang mengangkat tentang kualitas pelayanan ditahun 2013 oleh 2 peneliti menggunakan konsep *ServQual* seperti 3 peneliti sebelumnya, dengan menggunakan

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis mencoba melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam hal ini kualitas pelayanan prima dalam sektor publik yaitu perpajakan dan bagaimanakah pelayanan yang diberikan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah. Sehingga Penulis tertarik meneliti hal tersebut dengan judul penelitian : **“Evaluasi Pelayanan Prima dalam**

Perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan ?
2. Apakah kualitas pelayanan prima telah diwujudkan dalam pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan pajak Pratama di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam perpajakan diberikan oleh kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan Malang Selatan.
2. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan pelayanan prima yang ada di kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan malang selatan dengan mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun secara praktis bagi pihak yang membutuhkan seperti :

1. Praktis

- a. Sebagai syarat kelulusan dalam menempuh studi Strata 1 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.

2. Akademisi

- a. Sebagai sarana menambah pengetahuan dan wawasan mengenai reformasi sistem pembayaran dan administrasi perpajakan
- b. Memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh sektor publik dalam hal ini perpajakan di kantor pelayanan pajak paratam yang ada di Kota Malang.
- c. sebagai pengetahuan baru yang bersifat non teknis perpajakan yang bermanfaat dalam rangka memotivasi Wajib pajak agar memiliki peran aktif dalam pembangunan bangsa dan Negara melalui kontribusinya dalam membayar pajak

E. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini akan disajikan dalam 5 bab untuk memberikan dan menghasilkan struktur pembahasan yang sistematis dan lebih mendetail guna mencapai tujuan penulisan yang telah 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 dan penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya, serta penjelasan dari studi kepustakaan yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini

BAB III Metode Penelitian

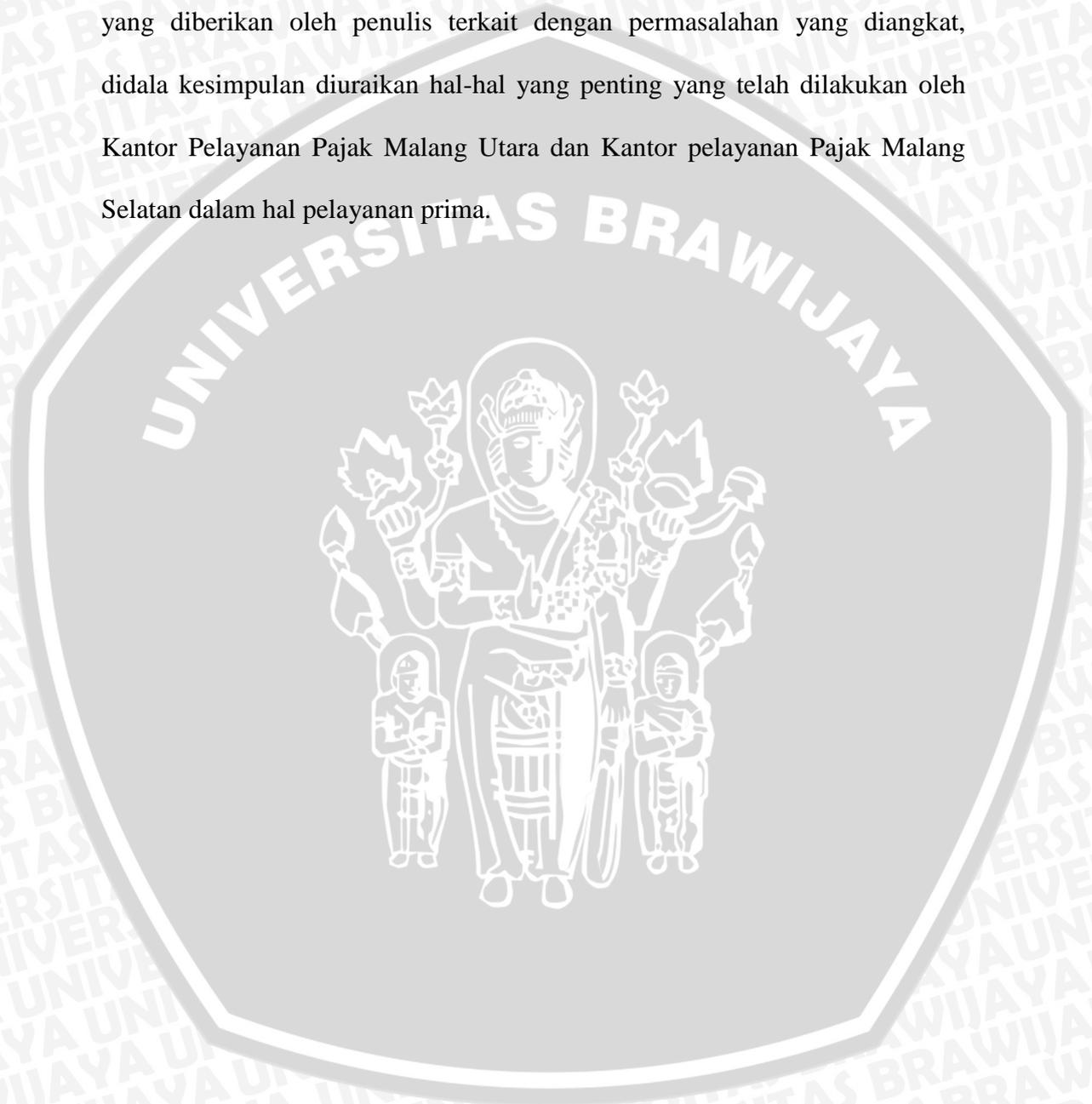
Dalam bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan, jenis penelitian yang digunakan, penjelasan tentang fokus, menjelaskan indikator yang digunakan dalam pelayanan prima, menghitung jumlah sampel yang diambil dari populasi, pengukuran penelitian dan model-model penyajian metode data yang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

BAB IV Hasil Penelitian

Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian secara deskriptif dari pelayanan prima yang diterapkan di kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan Malang Selatan dengan memberikan gambaran umum likasi penelitian, gambaran umum responden yang diteliti, dan model pelayanan prima yang diterapkan, serta membandingkannya dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan oleh direktorat jenderal 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, didala kesimpulan diuraikan hal-hal yang penting yang telah dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara dan Kantor pelayanan Pajak Malang Selatan dalam hal pelayanan prima.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Evaluasi

Evaluasi adalah sebuah kegiatan pengumpulan data atau informasi, untuk dibandingkan dengan kriteria, kemudian diambil kesimpulan. Kesimpulan inilah yang disebut sebagai hasil evaluasi (Arikunto. 2010:36). dalam evaluasi menuntut persyaratan yaitu adanya kriteria, tolak ukur, atau standar yang digunakan sebagai pembanding data yang diperoleh, setelah data tersebut diolah dan merupakan kondisi nyata dari objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti menjadikan Standart operasional prosedur dari kantor pelayanan pajak pratama di kota Malang sebagai tolak ukur pelayanan prima yang seharusnya dilakukan untuk kemudian dibandingkan dengan praktik pelayanan saat kegiatan berlangsung lalu mengevaluasinya dan memberikan kesimpulan serta saran.

B. Kualitas Pelayanan Publik

kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan

mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *Public Accountability* dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu.

Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum proses atau setelah layanan diberikan. Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. (Hardiansyah:2011)

C. Pelayanan Prima

1. Pengertian dan Konsep

modul pusdiklat keuangan umum 2011 mendefinisikan pelayanan sebagai Rangkaian proses / aktifitas untuk memenuhi kebutuhan stake holder dan melampaui harapan stake holder sedangkan Prima didefinisikan sebagai yang terbaik atau yang memuaskan bagi pengguna jasa (*stake holder*) atau yang

dilayani, maka definisi pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengguna jasa (*stake holder*) minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira, atau senang.

Awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti oleh organisasi nirlaba dan instansi Pemerintah, budaya layanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Ada yang mengembangkan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (Perhatian) dan *Action* (Tindakan), tetapi Barata menggunakan konsep lain seperti penyelarasan faktor-faktor *Ability* (kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab) (Barata,2004).

1. *Ability* (Kemampuan)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu 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 relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.

2. *Attitude* (Sikap)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. sikap atau *attitude* merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kecil harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan *attitude* yang baik di mata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan bahasa sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan pelanggan sebagai seorang raja.

3. *Appearance* (penampilan)

Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan 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. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan nasihat kepada pelanggan jika diperlukan.

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.

2. *Moment Of Truth*

Adalah suatu *moment* ketika terjadi kontak antara *stakeholder* (pelanggan) dalam hal ini wajib pajak dengan individu atau bagian dari organisasi, sehingga *stake holder* memiliki kesempatan untuk menilai baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh individu atau bagian tersebut, yang mencerminkan kualitas pelayanan suatu organisasi secara keseluruhan.

Moment of truth adalah setiap titik interaksi antara *stake holder* dengan :

- a. Produk-jasa
- b. Teknologi-prosedur
- c. SDM di perusahaan kita, yang menimbulkan kesan dibenak konsumen.

Pentingnya *moment of truth* adalah karena baik buruknya pelayanan akan meninggalkan kesan bagi *stakeholder* pada titik interaksi tertentu, hal ini yang menentukan keputusan *stakeholder* apakah ingin terus kembali atau pergi meninggalkan kita selamanya.

Macam *Moment Of Truth*

a. *Remote Moment Of Truth*

Pengalaman *stakeholder* berinteraksi dengan organisasi kita dari jarak jauh. Misalnya melalui brosur, banner, iklan dll.

b. *Human Moment Of Truth*

Pengalaman *stakeholder* berinteraksi langsung dengan SDM kita, baik yang ada di front liner, tengah, maupun pimpinan

c. *Technology Moment Of Truth*

Pengalaman *stakeholder* berinteraksi melalui telepon, faksimili, website, sms, dll. (modul workshop pelayanan prima - ©pusdiklat keuangan umum 2011)

D. Perpajakan Secara Umum

1. Pengertian Pajak

Definisi Pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH (Mardiasmo:2009) yakni :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat 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 dan 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.”

2. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo dalam bukunya yang berjudul “Perpajakan” (2009), ada 2 fungsi pajak yaitu :

- a. fungsi *budgetair* (pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya).
- b. fungsi *regulerend* (pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi).

pajak juga memiliki fungsi lain seperti:

- a. Fungsi demokrasi, yaitu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud system gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia.
- b. Fungsi distribusi, yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

3. Sistem Pajak

Sistem Perpajakan satu negara terdiri atas tiga unsur yakni *tax policy*, *tax law* dan *tax administration*. Sistem perpajakan dapat disebut juga sebagai metode atau cara mengelola utang pajak yang terutang oleh wajib pajak sehingga dapat mengalir ke kas negara. dalam sistem perpajakan di Indonesia ada beberapa cara pemungutan yang dilakukan yakni sistem pemungutan pajak menurut Tjahjono & Husein (2005:21) adalah :

1. *Official Assesment System*, yakni system pemungutan pajak yang member wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dilunasi (pajak yang terutang) oleh wajib pajak.
2. *Self Assesment System*, yakni suatu system pemungutan pajak yang member wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak, sehingga dengan system ini wajib pajak harus aktif dalam menghitung, menyetor, dan melapor ke kantor pelayanan pajak (KPP).
3. *Witholding System*, yakni suatu system pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak yang terutang.

4. Pelayanan Perpajakan sebagai Pelayanan Publik

pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan. Berbeda dengan pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan usaha yang bertujuan laba, menurut Sadu Wasistiono dalam Hardiansyah (2011) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diartikan sebagai berikut :

“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 public”.

Dari perbedaan pengertian pelayanan pelanggan dan pelayanan umum, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan perpajakan adalah termasuk pelayanan umum, karena: (1) dilaksanakan oleh instansi pemerintah, (2) bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, dan (3) tidak berorientasi pada laba.

Selain itu pemerintah menetapkan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

5. Kinerja pelayanan perpajakan

Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berkewenangan mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Sebagaimana sudah dijelaskan dibagian sub-bab Pelayanan Perpajakan Sebagai Pelayanan Publik, pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak, tentu berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau badan usaha yang berorientasi laba.

Perbedaan ini dikarenakan, Direktorat Jenderal Pajak salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas menghimpun penerimaan dari sektor pajak berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal guna tercapainya target penerimaan negara dalam sector pajak. Selain itu perbedaan ini juga disebabkan adanya sistem perpajakan *self assessment* yang dijalankan di Indonesia, yang memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Unsur otomatis, dimana wajib pajak akan secara otomatis menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak-pajak yang terhutang dalam suatu periode tertentu.
- b. Unsur ditegakkannya hukum, dimana adanya sifat dapat dipaksakan, dengan pemberian sanksi jika undang-undang dan peraturan yang mengaturnya dilanggar.
- c. Unsur kekuasaan, dimana kekuasaan dapat digunakan untuk menjamin ditaatinya semua hukum dan peraturan-peraturannya.

Namun demikian, Direktorat Jenderal Pajak tidak menutup mata terhadap pentingnya pelayanan berkaitan dengan kualitas pelayanan (umum). Kinerja pelayanan yang baik akan memungkinkan diperolehnya manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment*, sehingga penerimaan pajak secara maksimal dapat tercapai.

Salah satu langkah penting yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak serta mengoptimalkan penerimaan negara. Untuk itu, pada awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran: (1) tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat.

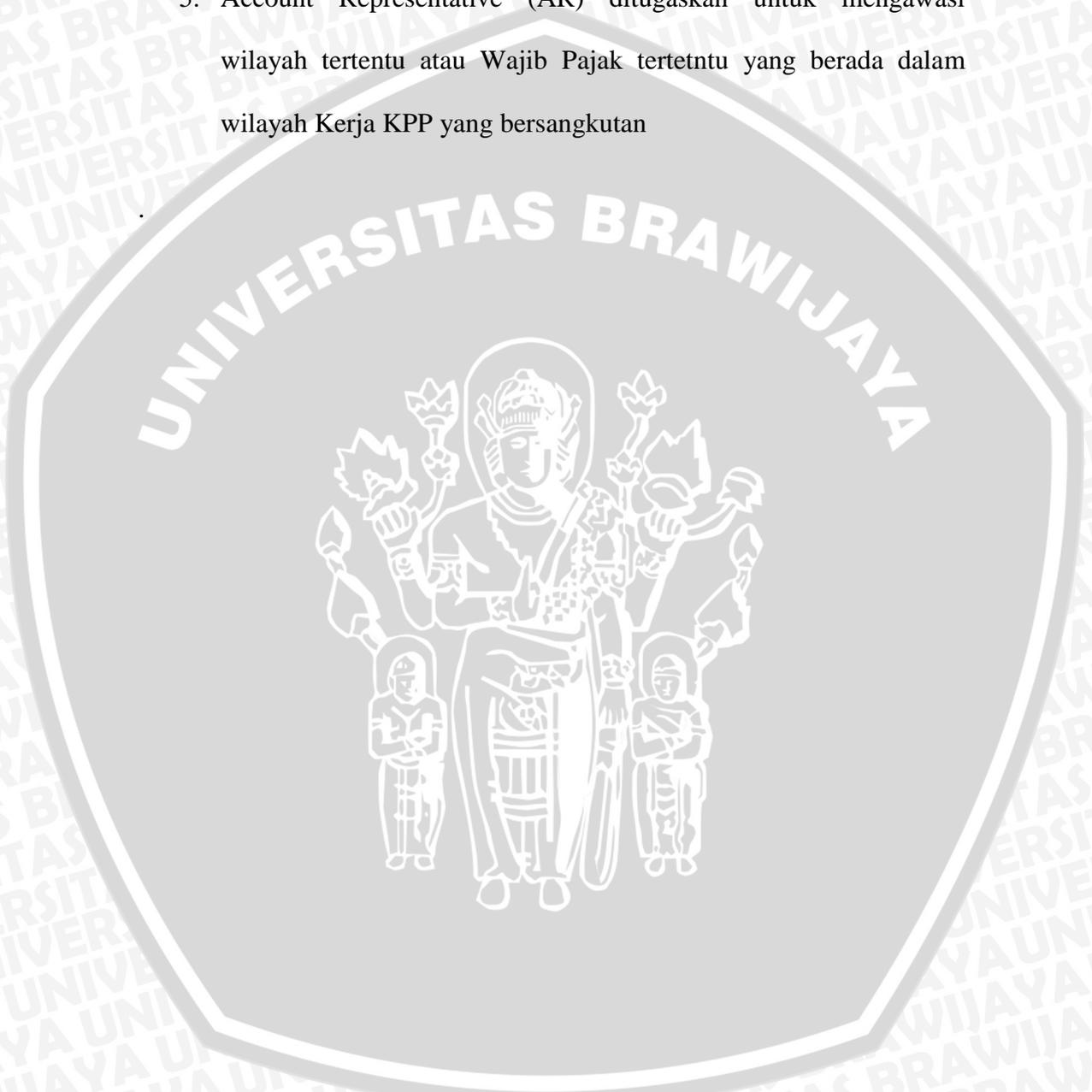
E. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Kantor pelayanan pajak pratama mengelola wajib pajak menengah kebawah yakni jenis badan diluar yang telah dikelola di kantor pelayanan pajak wajib pajak Besar dan KPP Madya serta orang pribadi. Di KPP Pratama ada kegiatan ekstensifikasi wajib pajak, sehingga jumlah wajib pajaknya dapat selalu bertambah seiring dengan penambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan diatas penghasilan tidak Kena Pajak (PTKP) atau melakukan kegiatan usaha diwilayah kerjanya. Dengan demikian, jenis wajib pajak yang dikelola terdiri atas orang pribadi, badan, maupun sebagai pemotong atau pemungut pajak (seperti bendaharawan instansi pemerintah). Jenis pajak yang dikelola semuanya, yakni PPh,PPn, PPnBM, bea Materai, PBB dan BPHTB. Kedudukannya berada di semua kantor wilayah di tanah air, kecuali di kantor wilayah wajib pajak besar dan kantor wilayah Jakarta khusus.

Berdasarkan kegiatan di atas. Karakteristik KPP Pratama adalah :

1. Merupakan penggabungan dari tiga unit kantor pajak sebelumnya, yaitu KPP, KPPBB, dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak;
2. Struktur Organisasi umumnya sama dengan KPP WP Besar dan KPP Madya, hanya dengan penambahan satu seksi yaitu seksi ekstensifikasi Perpajakan;
3. Sistem administrasi Perpajakan yang digunakan merupakan gabungan Sistem Informasi DJP (SIDJP) dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP)

4. Mengadministrasikan seluruh jenis pajak yang dikelola DJP (PPh,PPn, PPnBM, Bea Materai, PBB dan BPHTB); dan
5. Account Representative (AR) ditugaskan untuk mengawasi wilayah tertentu atau Wajib Pajak tertetntu yang berada dalam wilayah Kerja KPP yang bersangkutan



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Suatu metode dipergunakan untuk menunjang ilmu dan memiliki fungsi sebagai alat pengumpul data serta alat untuk menguji kebenaran atas suatu penelitian. Dengan demikian suatu ilmu harus selalu diikuti dengan metode dimana apabila kedua hal tersebut tidak saling terkait atau terikat, akan mengakibatkan berkurangnya kadar keilmiahannya dari keduanya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam kegiatan penelitian ini peneliti hanya memotret apa yang terjadi pada diri objek atau wilayah yang diteliti, kemudian memaparkan apa yang terjadi dalam bentuk laporan penelitian. Peneliti tidak mengubah, menambah, atau mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian merupakan tempat, atau kejadian atau peristiwa dimana peneliti akan menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang hendak diteliti untuk mendapatkan data serta informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini lokasi yang digunakan untuk melaksanakan penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Kota Malang, yakni Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang beralamat di Jalan Jaksa Agung Suprpto no.29-31 Malang. dan Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan yang beralamat di

Jalan Merdeka Utara No 3 Malang. Alasan pemilihan Kantor Pelayanan Pajak Pratama tersebut dengan pertimbangan bahwa sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian mudah diperoleh dan dapat ditemui langsung serta evaluasi dalam hal pelayanan prima di 2 kantor tersebut belum pernah dilakukan menggunakan konsep dari yang digunakan oleh peneliti. Situs penelitian dalam penelitian ini adalah bagian Pelayanan dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini terfokus pada Pelayanan Prima dengan indikator sebagai berikut :

(a) *Ability* (Kemampuan)

adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan publik relations sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.

Dalam penelitian ini kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan pemberi pelayanan kepada yang diberi pelayanan, sejauh mana petugas pajak mampu membangun komunikasi yang efektif kepada wajib pajak sehingga dapat mengembangkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakannya.

Pengukuran indikator menggunakan skala likert lima poin mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), sampai dengan Sangat Setuju (SS). Berdasarkan indikator pengukuran tersebut, maka diuraikan pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Petugas yang berada di meja pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan pelanggan
2. Petugas yang memeriksa SPT memiliki pengetahuan yang cukup luas tentang seluk-beluk SPT tersebut
3. Petugas yang berada di meja pelayanan menguasai informasi perpajakan dengan sangat baik
4. Saya mendapatkan pengetahuan tentang perpajakan lebih mendetail di kantor pelayanan pajak
5. Saya termotivasi untuk langsung menyelesaikan kewajiban perpajakan karena informasi yang detail dari kantor pelayanan pajak

(b) *Attitude* (Sikap)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan.

Dalam penelitian ini sikap yang dimaksud adalah sikap pemberi pelayanan kepada pihak yang diberi layanan. Bagaimana sikap yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak yang

hendak melakukan kewajiban perpajakannya, apakah cepat tanggap, responsive atau malah justru acuh-tak acuh.

Pengukuran indikator menggunakan skala likert lima poin mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), sampai dengan Sangat Setuju (SS). Berdasarkan indikator pengukuran tersebut, maka diuraikan pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Petugas teliti dalam kegiatan transaksi perpajakan
2. Petugas professional dalam memberikan pelayanan
3. Petugas memberikan pelayanan yang cepat sehingga wajib pajak dapat menyelesaikan administrasi perpajakan tepat waktu

(c) *Appearance* (Penampilan)

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

Bagaimana penampilan pelayanan yang diberikan, apakah dapat menumbuhkan rasa percaya pada diri wajib pajak kepada petugas pajak dan dapat mencerminkan kredibilitasnya.

Pengukuran indikator menggunakan skala likert lima poin mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), sampai dengan Sangat Setuju (SS). Berdasarkan indikator

pengukuran tersebut, maka diuraikan pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Petugas dalam menghadapi para pelanggan selalu berpikir secara positif, tampil energik dan penuh semangat.
2. Petugas yang melayani berpakaian rapi, bersih, sopan dan menawan
3. Petugas yang melayani senantiasa menghargai para pelanggan sebagai orang yang paling penting dalam kegiatan ini.

(d) *Attention* (Perhatian)

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

Kepedulian terhadap wajib pajak yang membutuhkan pelayanan dalam melakukan kewajiban perpajakannya, sehingga kebutuhan wajib pajak dapat terpenuhi dan dapat memahami saran dan kritik dari wajib pajak

Pengukuran indikator menggunakan skala likert lima poin mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), sampai dengan Sangat Setuju (SS). Berdasarkan indikator pengukuran tersebut, maka diuraikan pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Saya merasa didengar apabila memberikan keluhan dan saran

2. Petugas perhatian terhadap keinginan wajib pajak dalam hal pelayanan
3. Petugas yang melayani memberikan perhatian jika saya kurang paham dalam melakukan kewajiban perpajakan.
4. Kantor pelayanan pajak memberikan feedback untuk menarik perhatian wajib pajak dalam menyelesaikan kegiatan perpajakannya
5. Kantor pelayanan pajak memberikan fasilitas tambahan saat masa pelaporan SPT Tahunan (ex : jam kerja loket pelayanan diperpanjang, loket pelayanan tetap dibuka di hari libur)

(e) Action (tindakan)

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

Pengukuran indikator menggunakan skala likert lima poin mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), sampai dengan Sangat Setuju (SS). Berdasarkan indikator pengukuran tersebut, maka diuraikan pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Pegawai/Petugas memberikan kemudahan dalam hal prosedur/tata cara pelayanan
2. Pegawai/petugas menggunakan berbagai fasilitas penunjang seperti teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan pelayanan.

3. Kantor pelayanan pajak pratama memberikan informasi yang berupa pengumuman/pemberitahuan kepada wajib pajak

(f) Accountability (tanggung jawab)

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

Pengukuran indikator menggunakan skala likert lima poin mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), sampai dengan Sangat Setuju (SS). Berdasarkan indikator pengukuran tersebut, maka diuraikan pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Pegawai/Petugas Pajak bertanggung jawab atas kerahasiaan data pajak yang saya miliki
2. Pegawai/petugas pajak bertanggung jawab terhadap kemudahan pelayanan yang saya dapatkan
3. Pegawai/petugas bertanggung jawab terhadap kemudahan klarifikasi/pengaduan kesalahan pengisian SPT/kewajiban perpajakan lainnya.

D. Pengukuran Penelitian

Metode pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Dalam Sugiyono (2013:134) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert, maka variabel yang akan diukur

repository.ub.ac.id

dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai acuan untuk menyusun instrument penelitian yang berupa pertanyaan/penyataan.

Untuk keperluan analisis maka jawaban akan diberi skor :

- a) Sangat Setuju diberi skor 5
- b) Setuju diberi skor 4
- c) Netral diberi skor 3
- d) Tidak setuju diberi skor 2
- e) Sangat tidak setuju diberi skor 1

Kemudian untuk mengkategorikan rata-rata jawaban responden dibuat skala interval yang dihitung dari skor tertinggi yang dikurangi skor terendah dibagi lima, diperoleh interval untuk kategori sebesar 0,80, dengan demikian kategori jawaban responden ditentukan berdasarkan skala pada tabel berikut.

Tabel 1 Kategori rata-rata jawaban responden

| No | Skala Kategori Jawaban | Kategori Skor |
|----|------------------------|---------------------|
| 1 | 4,21 - 5,00 | Sangat Setuju |
| 2 | 3,41 – 4,20 | Setuju |
| 3 | 2,61 – 3,40 | Netral |
| 4 | 1,81 – 2,60 | Tidak Setuju |
| 5 | 1,00 – 1,80 | Sangat Tidak Setuju |

Sumber : Sugiyono

E. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulannya (Sugiyono,2013:117). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara & Kantor Pelayanan Pajak Paratama Malang Selatan yang telah menikmati fasilitas kemudahan layanan yang telah ditawarkan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak sehingga mereka bisa memenuhi kriteria yang di inginkan oleh peneliti. Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah 170.537 wajib pajak dengan rincian (76.255 merupakan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara , 94.282 merupakan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500 (Sugiyono,2013:131) . jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 sampel peneliti membagi sampel tersebut yakni 50 sampel untuk Kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan 50 sampel untuk kantor pelayanan pajak Malang Selatan. Jumlah sampel diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin

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

dimana :

n = jumlah Sample

N = Jumlah Populasi (170.537 wajib pajak)

e = batas toleransi kesalahan (10%)

$$\text{Dengan demikian} = \frac{170.537}{1 + 170.537(0,1)^2} = 99,9 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Dalam penelitian ini akan disebar 100 kuesioner, Alasan peneliti mengambil jumlah tersebut berdasarkan hasil perhitungan dan peneliti meyakini bahwa peneliti dapat menjangkau responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* yakni teknik pengambilan yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

F. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survey yaitu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui pertanyaan tertulis serta dijawab secara tertulis pula. Dalam penelitian ini peneliti akan menyebarkan kuesioner secara langsung dan menjelaskan penelitian secara ringkas, serta menjelaskan cara pengisian kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih (Arikunto,2010:195). Selain menggunakan kuesioner peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik

pengumpulan data dengan menghimpun dan mempelajari berbagai informasi dokumentasi berupa dokumen-dokumen atau catatan kearsipan yang terkait dengan penelitian seperti jumlah wajib pajak terdaftar, SOP Pelayanan dalam Perpajakan.

G. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 21 yang digunakan untuk melakukan analisis data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif dimana analisis ini menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono,2013:207).

Langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengujian Instrument

(a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Karena data yang dikumpulkan berasal dari kuesioner, maka kuesioner yang disusun juga harus mengukur apa yang ingin diukur atau dengan kata lain, pengujian validitas ini menggunakan data-data variabel yang ingin diteliti.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid

apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Cara menguji validitas adalah dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi “*product moment*” dengan level signifikansi 5%, dimana dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n\sum X^2 - [\sum X]^2} \sqrt{n\sum Y^2 - [\sum Y]^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*

x = skor butir item

y = skor total item

n = jumlah responden

Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan probabilitas nilai r hitung dengan alpha-nya. Apabila probabilitas $\leq 0,05$ maka alat ukur tersebut dikatakan valid. Jika semua data yang digunakan dalam penelitian ini 100% valid, maka data siap untuk diproses lebih lanjut. Selain itu juga dapat digunakan perbandingan antara r hitung dengan r tabel dengan criteria sebagai berikut:

$$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} : \text{valid}$$

$r_{hitung} < r_{tabel}$: tidak valid

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Valid tidaknya suatu item instrument dapat diketahui dengan membandingkan probabilitas hasil korelasi dengan taraf nyata 5%. Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

| Indikator | Item | r_{hitung} | Sig. | Keterangan |
|------------------|------|--------------|-------|------------|
| Ability X1 | X1.1 | 0,597 | 0,000 | Valid |
| | X1.2 | 0,842 | 0,000 | Valid |
| | X1.3 | 0,820 | 0,000 | Valid |
| | X1.4 | 0,657 | 0,000 | Valid |
| | X1.5 | 0,743 | 0,000 | Valid |
| Attitude X2 | X2.1 | 0,784 | 0,000 | Valid |
| | X2.2 | 0,882 | 0,000 | Valid |
| | X2.3 | 0,876 | 0,000 | Valid |
| Appearance X3 | X3.1 | 0,834 | 0,000 | Valid |
| | X3.2 | 0,699 | 0,000 | Valid |
| | X3.3 | 0,882 | 0,000 | Valid |
| Attention X4 | X4.1 | 0,747 | 0,000 | Valid |
| | X4.2 | 0,794 | 0,000 | Valid |
| | X4.3 | 0,802 | 0,000 | Valid |
| | X4.4 | 0,784 | 0,000 | Valid |

| | | | | |
|----------------|------|-------|-------|-------|
| | X4.5 | 0,825 | 0,000 | Valid |
| Action | X5.1 | 0,871 | 0,000 | Valid |
| | X5.2 | 0,890 | 0,000 | Valid |
| X5 | X5.3 | 0,861 | 0,000 | Valid |
| Accountability | X6.1 | 0,807 | 0,000 | Valid |
| | X6.2 | 0,876 | 0,000 | Valid |
| | X6.3 | 0,833 | 0,000 | Valid |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan untuk variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 dan X_6 memiliki nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan untuk variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 dan X_6 telah valid dan dapat dilakukan analisis selanjutnya.

(b) Uji Reliabilitas

reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik, reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu, reliable artinya dapat dipercaya jadi dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas instrument dilakukan dengan menguji skor antar item dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2010:239). Reliabilitas dihitung dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*, sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma^2 h}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya soal atau pertanyaan

α_b^2 = Jumlah varian butir

α_t^2 = Varian total

Agar mengetahui reliabel atau tidaknya instrument pengambil data dari suatu penelitian dapat dilakukan dengan melihat nilai koefisien reliabilitas (*coefficient reliability*). Nilai koefisien reliabilitas berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien tersebut mendekati satu, maka instrument tersebut semakin reliabel. Ukuran yang digunakan untuk menunjukkan pertanyaan tersebut reliabel, apabila nilai dari *Cronbach alpha* diatas 0,6.

Reliabilitas adalah indek yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrumen dapat dikatakan andal (reliable) bila memiliki koefisien Alpha Cronbach sebesar 0,6 atau lebih. Bila alpha lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel ditunjukkan tabel di bawah ini:

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

| Indikator | Alpha Cronbach | Keterangan |
|-----------------------|----------------|------------|
| <i>Ability</i> | 0,766 | Reliable |
| <i>Attitude</i> | 0,804 | Reliable |
| <i>Apperance</i> | 0,734 | Reliable |
| <i>Attention</i> | 0,847 | Reliable |
| <i>Action</i> | 0,844 | Reliable |
| <i>Accountability</i> | 0,787 | Reliable |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat dihandalkan sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya.

2. Mentabulasi data dari penyebaran kuesioner

Hasil kuesioner akan diterjemahkan dalam tabulasi data berbentuk angka dan tabel jawaban responden untuk masing-masing item pernyataan. Kemudian, dilakukan dengan analisis deskriptif untuk

mengungkapkan dan mendeskripsikan gambaran awal mengenai data yang diperoleh sehingga menjadi lebih jelas dengan menggunakan alat bantu melalui program *software* SPSS ver. 21,00. Analisis deskriptif yang dilakukan yaitu analisis distribusi frekuensi dengan menggunakan langkah: Menganalisis jawaban responden berdasarkan per item pernyataan dari masing-masing komponen.

3. Mengevaluasi hasil kuesioner Pelayanan Prima dan membandingkannya dengan teori standart pelayanan prima yang digunakan

Menjelaskan hasil dari analisis deskriptif distribusi frekuensi dari masing-masing indikator pelayanan prima dan membandingkannya dengan standart pelayanan prima yang telah ditetapkan oleh direktorat jendral pajak

4. Mendeskripsikan hasil penelitian dan membuat kesimpulan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian & Responden

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah singkat

Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara merupakan bagian dari kanwil DJP Jawa Timur III. KPP Pratama Malang Utara secara resmi didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01.2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. KPP Pratama Malang Utara terletak di Jalan Jaksa Agung Suprpto no.29-31 Kelurahan Samaan, Kecamatan Klojen, Kota Malang. Lokasi KPP Pratama Malang Utara saat ini sebelumnya merupakan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Malang. Wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara meliputi 2 Kecamatan yakni Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Lowokwaru.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang beralamatkan di Jalan Merdeka Utara No. 3, awalnya adalah bentuk Kantor Pelayanan Pajak Induk yaitu “Kantor Pelayanan Pajak Malang” yang berada dibawah naungan “Departemen Keuangan Republik Indonesia” sekarang “Kementerian Keuangan Republik Indonesia”. Kantor Pelayanan Induk tersebut didasarkan

pada pembagian kantor pajak sesuai dengan jenis pajak yang harus dibayar, jadi wajib pajak dilayani oleh kantor pajak yang sesuai dengan pembayaran jenis pajaknya. Namun, pada tahun 2007 terjadi perombakan struktur kantor pajak diseluruh Indonesia yang beralih dari pembagian Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan jenis pajaknya menjadi Kantor Pelayanan Pajak yang didasarkan pada wajib pajak dan wilayah kerjanya. Sebagai contoh pembagian berdasarkan wajib pajak, sekarang ada 2 jenis kantor pelayanan pajak pertama dan kantor pelayanan pajak madya. Perbedaan jenis ini dikaitkan dengan penanganan terhadap terhadap wajib pajak dimana kantor pelayanan pajak Madya menangani wajib pajak yang berpotensi besar atau bisa dikatakan 200 pembayar pajak terbesar diwilayahnya. Sedangkan kantor pelayanan pajak pratama menangani wajib pajak biasa, berdasarkan pada pembagian wilayah kerjanya semua kantor Pelayanan pajak memiliki daerah kerja yang sesuai dengan pembagian kantor wilayah direktorat jendral pajak (Sumber ; Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan 2014)

b. Visi, Misi, Moto, dan Janji Pelayanan

Visi, Misi, Moto, dan Janji Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan

(c) Visi

menjadi instansi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi

(d) Misi

Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja Negara melalui sistem perpajakan yang efektif dan efisien

(e) Motto

Kami bangga dapat melayani anda dengan baik

(f) Janji Pelayanan

Melayani dengan hati menuju wajib pajak yang mandiri.

c. Struktur Organisasi & Deskripsi Kerja



(1) Subbagian Umum

mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tatausaha, dan rumahtangga

(2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen

perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja

(3) Seksi Pelayanan

mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan

(4) Seksi Penagihan

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

(5) Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

(6) Seksi Ekstensifikasi

Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi

(7) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III.

masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan /himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, serta melakukan evaluasi hasil banding.

d. Jumlah Wajib Pajak yang ditangani

Tabel 4 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

| Jenis wajib pajak | Jumlah wajib pajak |
|-------------------|--------------------|
| Badan | 6.162 |
| OP | 539 |
| Pemungut | 69.552 |
| WP non NPWP | 2 |
| Total | 76.225 |

Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

Tabel 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan

| Jenis Wajib Pajak | Jumlah wajib pajak |
|-------------------|--------------------|
| Badan | 6.185 |
| OP | 87.142 |
| Pemungut | 954 |
| TOTAL | 94.282 |

Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

e. Nilai-nilai Kementerian Keuangan yang diterapkan

| NILAI-NILAI KEMENKEU | PENJELASAN |
|------------------------|---|
| INTEGRITAS | Berpikir, berkata, berperilaku, bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip – prinsip moral. |
| PROFESIONALISME | Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi. |
| SINERGI | Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas. |
| PELAYANAN | Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman. |
| KESEMPURNAAN | Senantiasa melakukan upaya perbaikan disegala bidang untuk menjadi dan member yang terbaik |

2. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu pada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang

Selatan akan digambarkan tentang karakteristik responden yang diteliti meliputi Usia, Jenis Kelamin, dan Saat Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan dalam Tabel sebagai berikut

Tabel 6 Gambaran Jenis Kelamin Responden

| NO | JENIS KELAMIN | PERSENTASE |
|----|---------------|------------|
| 1 | LAKI-LAKI (L) | 49% |
| 2 | PEREMPUAN (P) | 37% |
| 3 | UNKNOWN | 14% |
| | TOTAL | 100% |

Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

Dari tabel 6 diatas , menunjukkan dari total 100 kuesioner yang disebar oleh penulis didapati bahwa mayoritas responden yang menjawab adalah laki-laki dengan jumlah sebanyak 49 orang atau 49%, diikuti dengan jumlah responden perempuan sebanyak 37 orang atau 37%, sementara sisanya yakni 14 orang atau 14% tidak mencantumkan umur mereka di dalam kuesiner yang diberikan.

Tabel 7 Gambaran Umum Usia Responden

| NO | USIA RESPONDEN | PERSENTASE |
|----|---------------------|------------|
| 1 | 20-30 Tahun | 40% |
| 2 | Diatas 30 -40 Tahun | 43% |
| 3 | Diatas 40 Tahun | 16% |
| 4 | unknown | 1% |
| | TOTAL | 100% |

Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

Dari tabel nomor 7 diatas menunjukkan, bahwa dari total 100 responden yang ditentukan oleh peneliti mayoritas wajib pajak yang didapat dalam

penelitian ini untuk dijadikan responden penelitian adalah yang berkisar antara 31-40 Tahun dengan persentase sebanyak 43% Responden, jumlah total umur responden yang diketahui adalah 100% atau 100 orang , sementara 1% atau 1 orang responden tidak menginformasikan umurnya.

Tabel 8 Gambaran Tahun Terdaftar Responden

| NO | TAHUN TERDAFTAR | PERSENTASE |
|----|-----------------|------------|
| 1 | < 2005 | 20% |
| 2 | 2005-2008 | 41% |
| 3 | 2009-2012 | 30% |
| 4 | 2013 | 9% |
| | TOTAL | 100% |

Sumber Data Primer : Olahan Penulis

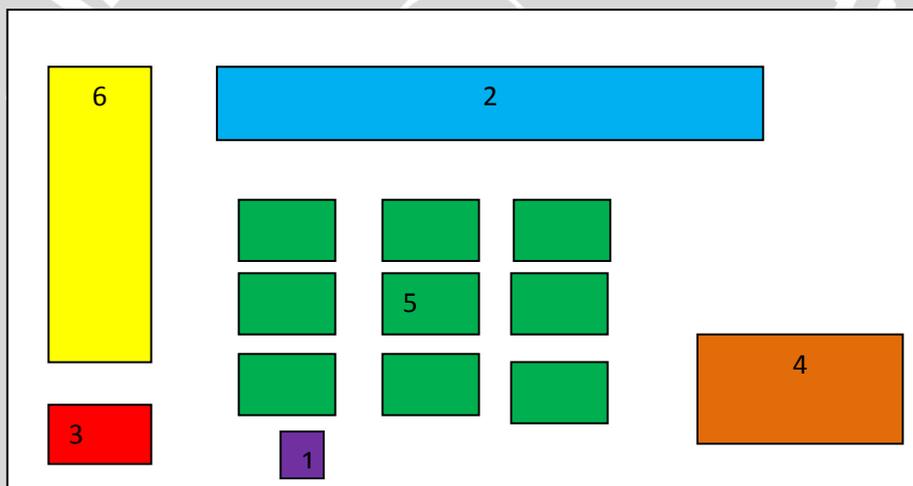
Dari hasil tabel 8 diatas menunjukkan, bahwa mayoritas kuesioner yang disebar oleh peneliti di isi oleh responden yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama sejak Tahun 2005-2008 dengan jumlah responden sebanyak 41 orang atau 41% dilanjutkan dengan responden yang terdaftar sejak tahun 2009-2012 yakni sebanyak 30 orang atau 30% dan sisanya yang terdaftar semenjak diatas tahun 2005 sebanyak 20 orang atau 20% dan semenjak tahun 2013 sebanyak 9 orang atau 9%.

B. Analisis data Fokus Penelitian

1. Model Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara & Malang Selatan

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan sehari-hari, kantor pelayanan Pajak Pratama Malang Utara & Malang Selatan melakukan kegiatan sebagai berikut :

Gambar 3 Denah Ruang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Malang Utara

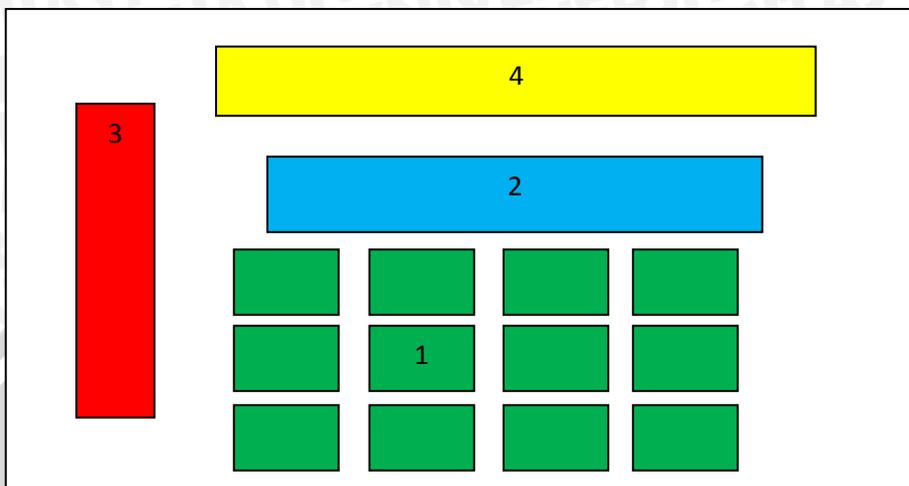


Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

Keterangan :

- 1) Meja Security
- 2) Meja Penyerahan SPT, Pendaftaran NPWP
- 3) *Helpdesk*
- 4) Bank Persepsi
- 5) Kursi Tunggu
- 6) Ruang Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Gambar 4 Denah Ruang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Malang Selatan



Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

Keterangan :

- 1) Kursi Tunggu
- 2) Konter pelayanan Penyerahan SPT, Pendaftaran NPWP
- 3) Helpdesk
- 4) Ruang Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan

Waktu pelayanan di TPT adalah pukul 08:00 sampai dengan 16:00 waktu setempat. Selisih waktu antara jam kerja dengan jam pelayanan digunakan untuk persiapan memberikan layanan (doa dan spirit pagi, pengarahan, merapikan tata ruang dan administrasi serta persiapan bagi petugas TPT) dan persiapan tutup layanan (melakukan evaluasi layanan yang dilakukan, merapikan dan menyelesaikan administrasi layanan pada hari tersebut). Pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan dengan cara mengatur secara bergiliran petugas yang beristirahat dan menambah jumlah petugas TPT jika terlihat antrian yang panjang. Jadwal petugas di TPT dan petugas dibagian konseling (*helpdesk*) diatur oleh kepala kantor sesuai kondisi dan situasi

setempat. Kepala kantor menunjuk supervisor harian yang bertanggung jawab atas pemberian layanan di TPT dan *helpdesk* secara bergiliran.

Area kantor dibagi menjadi 2 (dua) yaitu area umum (*public area*) dan area terbatas (*restricted area*). Pada area umum, wajib pajak boleh dengan bebas keluar masuk tanpa menggunakan atribut tertentu untuk mendapatkan pelayanan perpajakan yang baik sesuai dengan standart mutu pelayanan. Pada area terbatas, pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak diperbolehkan secara bebas keluar masuk dalam area tersebut untuk mendapatkan pelayanan perpajakan. Wajib pajak yang memerlukan pelayanan pada *restricted area* harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Mengisi buku tamu dengan menyatakan secara jelas tujuannya;
2. Meninggalkan KTP atau kartu identitas lain untuk ditukar dengan kartu tamu;
3. Ada petugas yang menunjukan/mengantar wajib pajak menemui pegawai yang dituju

Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan, dengan cara:

1. Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu
2. Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu
3. Selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (*senyum,salam,sapa*)
4. Mengenakan kartu identitas pegawai didada;

5. Menyapa tamu yang datang dengan menanyakan (misalnya, “selamat pagi/siang/sore, apa ada yang bisa kami bantu pak/bu?”);
6. Mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab telfon, makan dan minum atau mendengarkan musik (melalui headphone/earphone) saat memberikan pelayanan;
7. Apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon tamu untuk dapat dihubungi kembali;
8. Tidak mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama petugas, atau Wajib Pajak yang dilayani pada saat memberikan pelayanan;
9. Menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien;
10. Menyerahkan dokumen/tanda terima kepada Wajib Pajak dengan cara yang sopan

Petugas TPT adalah pegawai DJP (termasuk satpam yang ditugaskan) Pegawai yang tidak bertugas tidak diperkenankan berada di area TPT. Petugas konseling (*helpdesk*) siaga melayani pertanyaan Wajib Pajak. Apabila ada pertanyaan yang tidak dapat dijawab, petugas meminta waktu untuk menghubungi supervisor/atasannya atau apabila tingkat persoalan agak kompleks dapat diminta menunggu di ruang konsultasi untuk ditangani oleh petugas yang kompeten (misalnya *Account Representative* (AR)/Pemeriksa Pajak/Kepala Seksi.

Wajib pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan akan diarahkan oleh security sesuai dengan masing-masing keperluan wajib pajak, guna menertibkan maka wajib pajak akan diberi nomor antrian (jika jumlah wajib pajak melebihi jumlah konter pelayanan yang dibuka). Apabila antrian cukup panjang dan waktu menunggu lebih lama maka petugas harus memberikan penjelasan, setelah itu wajib pajak akan menunggu antrian di tempat duduk yang telah disediakan sampai gilirannya tiba.



2. Evaluasi Pelayanan Prima di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara & Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

(1) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kemampuan (X1)

Indikator Kemampuan (X1) dalam variabel pelayanan prima terdapat 5 pernyataan yang diajukan kepada responden, hasil jawaban responden dapat dilihat ditabel berikut ini

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Indikator Kemampuan

| Item | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Mean |
|------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| X1.1 | 18 | 18 | 62 | 62 | 11 | 11 | 8 | 8 | 1 | 1 | 100 | 100 | 3,880 |
| X1.2 | 19 | 19 | 66 | 66 | 11 | 11 | 4 | 4 | 0 | 0 | 100 | 100 | 4,000 |
| X1.3 | 14 | 14 | 71 | 71 | 11 | 11 | 4 | 4 | 0 | 0 | 100 | 100 | 3,950 |
| X1.4 | 27 | 27 | 52 | 52 | 16 | 16 | 5 | 5 | 0 | 0 | 100 | 100 | 4,010 |
| X1.5 | 25 | 25 | 60 | 60 | 13 | 13 | 2 | 2 | 0 | 0 | 100 | 100 | 4,080 |

Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

Berdasarkan Tabel diatas, untuk item pernyataan pertama diketahui bahwa rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 18 responden (18%) , Setuju (S) sebanyak 62 responden (62%), menjawab Netral (N) sebanyak 11 responden (11%), minoritas responden yakni Tidak Setuju (TS) sebanyak 8 responden (8%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%) menunjukkan bahwa petugas yang berada dimeja pelayanan masih kurang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan wajib pajak.

Pada item kedua, mayoritas responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 19 responden (19%), Setuju (S) sebanyak 66 responden (66%), menjawab Netral (N) sebanyak 11 responden (11%), minoritas responden yakni Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 responden (4%) dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) menunjukkan bahwa petugas yang menerima SPT kurang memiliki pengetahuan yang luas tentang seluk-beluk SPT tersebut.

Untuk item ketiga perincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 14 responden (14%), Setuju (S) sebanyak 71 responden (71%), menjawab Netral (N) sebanyak 11 responden (11%), minoritas responden menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 responden (4%) dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) menunjukkan bahwa petugas yang berada di *help desk* menguasai informasi perpajakan dengan sangat baik.

Untuk item keempat, rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 27 responden (27%), Setuju (S) sebanyak 52 responden (52%), menjawab Netral (N) sebanyak 11 responden (11%) dan minoritas responden menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 5 responden (5%) dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) menunjukkan bahwa mereka kurang mendapatkan pengetahuan tentang perpajakan lebih mendetail di kantor pelayanan pajak.

Pada item kelima rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 25 responden (25%), Setuju (S) sebanyak 60 responden

(60%), menjawab Netral (N) sebanyak 13 responden (13%) dan minoritas responden menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 responden (2%) dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) menunjukkan bahwa mereka kurang termotivasi untuk langsung menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Dari hasil jawaban responden tersebut, tabel 9 menunjukkan bahwa lebih dari setengah jumlah responden Setuju jika petugas yang bertugas di KPP Pratama Malang Utara dan Malang Selatan memiliki kemampuan pelayanan prima yang diinginkan dalam penelitian ini

(2) Distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Sikap (X2)

Indikator Sikap (X2) dalam variabel pelayanan prima terdapat 3 pernyataan yang diajukan kepada responden, hasil jawaban responden dapat dilihat ditabel berikut ini

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Indikator Sikap (X2)

| Item | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Mean |
|------|----|----|-----------|-----------|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|-------|
| | F | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| X1.1 | 29 | 29 | 54 | 54 | 13 | 13 | 4 | 4 | 0 | 0 | 100 | 100 | 4,080 |
| X1.2 | 27 | 27 | 58 | 58 | 11 | 11 | 3 | 3 | 1 | 1 | 100 | 100 | 4,070 |
| X1.3 | 21 | 21 | 58 | 58 | 17 | 17 | 1 | 1 | 3 | 3 | 100 | 100 | 3,930 |

Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

untuk item pernyataan pertama diketahui bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 29 wajib pajak (29%) , Setuju (S) sebanyak 54 wajib pajak (54%), menjawab Netral (N) sebanyak 13 wajib pajak (13%), minoritas responden yang menjawab Tidak Setuju (TS)



sebanyak 4 wajib pajak (4%) dan menjawab tidak ada wajib pajak yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) menunjukkan bahwa masih ada beberapa petugas yang kurang teliti dalam melakukan kegiatan pelayanan perpajakan.

untuk item pernyataan kedua rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 27 responden (27%), Setuju (S) sebanyak 58 responden (58%), menjawab Netral (N) sebanyak 11 responden (11%), minoritas responden menjawab ada beberapa petugas yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan rincian Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 responden (3%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%).

pada item pernyataan ketiga diketahui rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 21 responden (21%), Setuju (S) sebanyak 58 responden (58%), menjawab Netral (N) sebanyak 17 responden (17%), minoritas responden menjawab masih ada beberapa petugas yang memberikan pelayanan kurang cepat sehingga dapat menyelesaikan administrasi perpajakan tepat waktu dengan rincian Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 wajib pajak (1%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 3 wajib pajak (%).

Dari hasil jawaban responden tersebut, tabel 10 menunjukkan bahwa lebih dari setengah jumlah responden Setuju jika petugas yang bertugas di KPP ratama Malang Utara dan Malang Selatan memiliki Sikap pelayanan prima yang diinginkan dalam penelitian ini.

(3) Distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Penampilan (X3)

Indikator Penampilan (X3) dalam variabel pelayanan prima terdapat 3 pernyataan yang diajukan kepada responden, hasil jawaban responden dapat dilihat ditabel berikut ini

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Indikator Penampilan (X3)

| Item | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Mean |
|------|----|----|-----------|-----------|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| X1.1 | 13 | 13 | 55 | 55 | 27 | 27 | 3 | 3 | 2 | 2 | 100 | 100 | 3,740 |
| X1.2 | 20 | 20 | 63 | 63 | 14 | 14 | 2 | 2 | 1 | 1 | 100 | 100 | 3,990 |
| X1.3 | 24 | 24 | 50 | 50 | 24 | 24 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100 | 100 | 3,940 |

Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

pada item pernyataan pertama diketahui rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 13 wajib pajak (13%) , Setuju (S) sebanyak 55 wajib pajak (55%), menjawab Netral (N) sebanyak 27 wajib pajak (27%), minoritas responden Tidak Setuju (TS) sebanyak 3wajib pajak (3%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2 wajib pajak (2%) menunjukkan bahwa masih ada petugas yang dalam menghadapi pelanggan kurang berpikir positif , kurang energik dan kurang bersemangat.

untuk item pernyataan kedua diketahui bahwa rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 20 responden (20%) , Setuju (S) sebanyak 63 responden (63%), menjawab Netral (N) sebanyak 14 responden (14%), minoritas responden Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 responden (2%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1

responden (1%) menunjukkan bahwa ada beberapa petugas yang melayani berpakaian kurang rapi, bersih, sopan dan menarik.

pada item pernyataan ketiga diketahui bahwa rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 24 responden (24%), Setuju (S) sebanyak 50 responden (50%), menjawab Netral (N) sebanyak 24 responden (24%), minoritas responden yakni Tidak Setuju (TS) sebanyak 0 dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2 responden (2%) menunjukkan bahwa petugas yang melayani kurang menghargai para wajib pajak sebagai responden yang paling penting dalam kegiatan ini.

Dari hasil jawaban responden tersebut, tabel 11 menunjukkan bahwa lebih dari setengah jumlah responden Setuju jika petugas yang bertugas di KPP pratama Malang Utara dan Malang Selatan memiliki Penampilan Pelayanan Prima yang diinginkan dalam penelitian ini

(4) Distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Perhatian (X4)

Indikator Perhatian (X4) dalam variabel pelayanan prima terdapat 5 pernyataan yang diajukan kepada responden, hasil jawaban responden dapat dilihat ditabel berikut ini

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Indikator Perhatian (X4)

| Item | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Mean |
|------|----|----|-----------|-----------|----|----|----|----|-----|---|-------|-----|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| X1.1 | 21 | 21 | 63 | 63 | 11 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 100 | 100 | 3,980 |
| X1.2 | 16 | 16 | 59 | 59 | 20 | 20 | 2 | 2 | 3 | 3 | 100 | 100 | 3,830 |
| X1.3 | 29 | 29 | 57 | 57 | 12 | 12 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100 | 100 | 4,110 |
| X1.4 | 20 | 20 | 43 | 43 | 24 | 24 | 11 | 11 | 2 | 2 | 100 | 100 | 3,680 |
| X1.5 | 27 | 27 | 38 | 38 | 30 | 30 | 3 | 3 | 2 | 2 | 100 | 100 | 3,850 |

Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

untuk item pernyataan pertama diketahui bahwa rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 21 responden (21%) , Setuju (S) sebanyak 63 responden (63%), menjawab Netral (N) sebanyak 11 responden (11%), minoritas responden yakni Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 responden (3%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2 responden (2%) menunjukkan bahwa masih ada beberapa wajib pajak yang merasa kurang didengar apabila memberikan keluhan dan saran.

untuk item pernyataan kedua diketahui rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 16 responden (16%) , Setuju (S) sebanyak 59 responden (59%), menjawab Netral (N) sebanyak 20 responden (20%), minoritas responden menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 responden (2%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 3 responden (3%) menunjukkan bahwa masih ada beberapa

petugas yang kurang perhatian terhadap keinginan wajib pajak dalam hal pelayanan.

untuk item pernyataan ketiga diketahui bahwa rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 29 wajib pajak (29%) , Setuju (S) sebanyak 57 wajib pajak (57%), menjawab Netral (N) sebanyak 12 wajib pajak (12%), minoritas responden menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 0 wajib pajak (0%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2 wajib pajak (2%) menunjukkan bahwa masih ada petugas yang kurang perhatian jika ada wajib pajak yang kurang paham dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

untuk item pernyataan keempat diketahui bahwa rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 20 responden (20%) , Setuju (S) sebanyak 43 responden (43%), menjawab Netral (N) sebanyak 24 responden (24%), minoritas responden yakni Tidak Setuju (TS) sebanyak 11 responden (11%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2 responden (2%) menunjukkan bahwa menurut mereka kantor pelayanan pajak belum memberikan feedback untuk menarik perhatian wajib pajak dalam menyelesaikan kegiatan perpajakannya.

untuk item pernyataan kelima diketahui rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 27 responden (27%) , Setuju (S) sebanyak 38 responden (38%), menjawab Netral (N) sebanyak 30 responden (30%) , minoritas responden menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 responden (3%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS)



sebanyak 2 responden (2%) menunjukkan bahwa masih ada beberapa wajib pajak yang kurang merasakan fasilitas tambahan saat masa pelaporan SPT Tahunan.

Dari hasil jawaban responden tersebut, tabel 12 menunjukkan bahwa lebih dari setengah jumlah responden Setuju jika petugas yang bertugas di KPP Pratama Malang Utara dan Malang Selatan memiliki Perhatian Pelayanan Prima yang diinginkan dalam penelitian ini.

(5) Distribusi Frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Tindakan (X5)

Indikator Tindakan (X5) dalam variabel pelayanan prima terdapat 3 pernyataan yang diajukan kepada responden, hasil jawaban responden dapat dilihat ditabel berikut ini

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Indikator Tindakan (X5)

| Item | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Mean |
|------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| X1.1 | 25 | 25 | 48 | 48 | 23 | 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 100 | 100 | 3,920 |
| X1.2 | 23 | 23 | 61 | 61 | 11 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 100 | 100 | 4,000 |
| X1.3 | 20 | 20 | 65 | 65 | 11 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 100 | 100 | 3,990 |

Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

untuk item pernyataan pertama diketahui bahwa rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 25 responden (25%) , Setuju (S) sebanyak 48 responden (48%), menjawab Netral (N) sebanyak 23 responden (23%), minoritas responden menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 responden (2%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2 responden (2%) menunjukkan bahwa masih ada beberapa



petugas yang kurang memberikan kemudahan dalam hal prosedur/tata cara pelayanan.

untuk item pernyataan kedua diketahui bahwa rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 23 responden (23%), Setuju (S) sebanyak 61 responden (61%), menjawab Netral (N) sebanyak 11 responden (11%), minoritas responden yakni Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 responden (3%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2 responden (2%) menunjukkan bahwa masih ada beberapa petugas yang belum menggunakan fasilitas penunjang seperti teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan pelayanan.

untuk item pernyataan ketiga diketahui rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 20 responden (20%), Setuju (S) sebanyak 65 responden (65%), menjawab Netral (N) sebanyak 11 responden (11%), minoritas responden yakni Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 responden (2%) dan menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2 responden (2%) menunjukkan bahwa masih ada beberapa wajib pajak yang kurang merasakan pengumuman/pemberitahuan yang diberikan kantor pelayanan pajak pratama kepada wajib pajak.

Dari hasil jawaban responden tersebut, tabel 13 menunjukkan bahwa lebih dari setengah jumlah responden Setuju jika petugas yang bertugas di KPP Pratama Malang Utara dan Malang Selatan memiliki Sikap pelayanan prima yang diinginkan dalam penelitian ini

(6) Distribusi Frekuensi jawaban responden berdasarkan indikator Tanggung Jawab (X6)

Indikator Tanggung Jawab (X6) dalam variabel pelayanan prima terdapat 3 pernyataan yang diajukan kepada responden, hasil jawaban responden dapat dilihat ditabel berikut ini

Tabel 14 Distribusi Frekuensi Indikator Tanggung Jawab (X6)

| Item | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Mean |
|------|----|----|----|----|---|---|----|---|-----|---|-------|-----|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| X1.1 | 45 | 45 | 50 | 50 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 100 | 4,400 |
| X1.2 | 30 | 30 | 64 | 64 | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 100 | 4,240 |
| X1.3 | 34 | 34 | 59 | 59 | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 100 | 4,270 |

Sumber Data Primer : Olahan Penulis 2014

untuk item pernyataan pertama diketahui rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 45 responden (45%) , Setuju (S) sebanyak 50 responden (50%), menjawab Netral (N) sebanyak 5 responden (5%), dan tidak ada wajib pajak yang tidak setuju dengan pernyataan ini menunjukkan bahwa para petugas pajak amat bertanggung jawab dalam menjaga kerahasiaan data milik wajib pajak.

untuk item pernyataan kedua diketahui bahwa rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 30 responden (30%) , Setuju (S) sebanyak 64 responden (64%), menjawab Netral (N) sebanyak 6 responden (6%), tidak ada responden yang menjawab tidak setuju menunjukkan bahwa petugas pajak sudah seharusnya bertanggung jawab atas kemudahan pelayanan yang diterima oleh wajib pajak.



untuk item pernyataan ketiga diketahui rincian responden menjawab Sangat Setuju (SS) yakni sebanyak 34 responden (34%), Setuju (S) sebanyak 59 responden (59%), menjawab Netral (N) sebanyak 7 responden (7%), tidak ada responden yang menjawab tidak setuju menunjukkan bahwa pegawai di KPP Malang Utara dan Malang Selatan sangat bertanggungjawab terhadap kemudahan klarifikasi/pengaduan kesalahan pengisian SPT/kewajiban perpajakan lainnya yang diberikan.

Dari hasil jawaban responden tersebut, tabel 14 menunjukkan bahwa lebih dari setengah jumlah responden Setuju jika petugas yang bertugas di KPP Pratama Malang Utara dan Malang Selatan memiliki Tanggung Jawab pelayanan prima yang diinginkan dalam penelitian ini.

Sebagian besar responden menjawab setuju pada hampir seluruh item pertanyaan pada kuisioner yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 15 Rata-Rata Skor Indikator Jawaban Responden

| Indikator | Deskripsi | Skor Mean | Kategori Skor |
|--|---|-----------|---------------|
| Kemampuan (Ability) X1 | 1. Petugas yang berada di meja pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan wajib pajak | 1. 3,880 | Setuju |
| | 2. Petugas yang menerima SPT memiliki pengetahuan yang cukup luas tentang seluk-beluk SPT tersebut | 2. 4,000 | Setuju |
| | 3. Petugas yang berada di <i>Helpdesk</i> menguasai informasi perpajakan dengan sangat baik. | 3. 3,950 | Setuju |
| | 4. Wajib Pajak mendapatkan pengetahuan tentang perpajakan lebih mendetail di kantor pelayanan pajak | 4. 4,010 | Setuju |
| | 5. Wajib Pajak termotivasi untuk langsung menyelesaikan kewajiban | 5. 4,080 | Setuju |
| Rata-rata skor indikator kemampuan adalah 3,984 (Setuju) | | | |
| Sikap (Attitude) X2 | 1. Petugas teliti dalam kegiatan pelayanan perpajakan | 1. 4,080 | Setuju |
| | 2. Petugas professional dalam memberikan pelayanan | 2. 4,070 | Setuju |
| | 3. Petugas memberikan pelayanan yang cepat sehingga wajib pajak dapat menyelesaikan administrasi perpajakan tepat waktu | 3. 3,930 | Setuju |
| Rata-rata skor indikator Sikap adalah 4,02 (setuju) | | | |

Lanjutan Tabel Rata-Rata Skor Indikator Responden

| Indikator | Deskripsi | Skor Mean | Kategori Skor |
|--|---|-----------|---------------|
| Penampilan (Apperance) X3 | 1. Petugas dalam menghadapi para pelanggan selalu berpikir secara positif, tampil energik dan penuh semangat. | 1. 3,740 | Setuju |
| | 2. Petugas yang melayani berpakaian rapi,bersih,sopan dan menarik | 2. 3,990 | Setuju |
| | 3. Petugas yang melayani senantiasa menghargai para pelanggan sebagai orang yang paling penting dalam kegiatan ini. | 3. 3,940 | Setuju |
| Rata-rata skor indikator Penampilan adalah 3,89 (Setuju) | | | |
| Perhatian (Attention) X4 | 1. Saya merasa didengar apabila memberikan keluhan dan saran | 1. 3,980 | Setuju |
| | 2. Petugas perhatian terhadap keinginan wajib pajak dalam hal pelayanan | 2. 3,830 | Setuju |
| | 3. Petugas yang melayani memberikan perhatian jika saya kurang paham dalam melakukan kewajiban perpajakan | 3. 4,110 | Setuju |
| | 4. Kantor pelayanan pajak memberikan feedback untuk menarik perhatian wajib pajak dalam menyelesaikan kegiatan perpajakannya | 4. 3,680 | Setuju |
| | 5. Kantor pelayanan pajak memberikan fasilitas tambahan saat masa pelaporan SPT Tahunan (ex : jam kerja loket pelayanan diperpanjang, loket pelayanan tetap dibuka di hari libur) | 5. 3,850 | Setuju |
| Rata-rata skor indikator Perhatian adalah 3,89 (Setuju) | | | |



Lanjutan Tabel Rata-Rata Skor Indikator Responden

| Indikator | Deskripsi | Skor Mean | Kategori Skor |
|---|---|-----------|---------------|
| Tindakan (Action) | 1. Pegawai/Petugas memberikan kemudahan dalam hal prosedur/tata cara pelayanan | 1. 3,920 | Setuju |
| X5 | 2. Pegawai/petugas menggunakan berbagai fasilitas penunjang seperti teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan pelayanan | 2. 4,000 | Setuju |
| | 3. Kantor pelayanan pajak pratama memberikan informasi yang berupa pengumuman/pemberitahuan kepada wajib pajak | 3. 3,990 | Setuju |
| Rata-rata skor indikator Tindakan adalah 3,97 (Setuju) | | | |
| Tanggung Jawab (Accountability) | 1. Pegawai/Petugas Pajak bertanggung jawab atas kerahasiaan data pajak yang saya miliki | 1. 4,440 | Sangat Setuju |
| X6 | 2. Pegawai/petugas pajak bertanggung jawab terhadap kemudahan pelayanan yang saya dapatkan | 2. 4,240 | Sangat Setuju |
| | 3. Pegawai/petugas bertanggung jawab terhadap kemudahan klarifikasi/pengaduan | 3. 4,270 | Sangat Setuju |
| Rata-rata skor indikator tanggung jawab adalah 4,31 (sangat setuju) | | | |



C. Pembahasan Fokus Penelitian

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain, atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan bagi pihak yang dilayani. Pelayanan Prima adalah pelayanan yang terbaik atau sangat baik yang diberikan oleh suatu organisasi. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh suatu organisasi tersebut haruslah sesuai dengan standart pelayanan yang dimiliki oleh organisasi yang memberikan pelayanan, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani agar tidak menimbulkan kesalah pahaman antara pihak pemberi pelayanan dengan pihak yang dilayani.

Dari hasil kuesioner pada distribusi frekuensi jawaban responden diketahui bahwa indikator Tanggung Jawab (X6) memiliki skor tertinggi di setiap item pertanyaanya dan rata-rata skor indikator ini merupakan rata-rata skor tertinggi yakni 4,31. Hal menunjukan bahwa petugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan sangat bertanggung jawab terhadap kerahasiaan data milik wajib pajak, Petugas di kantor pelayanan pajak sangat menjaga kerahasiaan informasi data pajak wajib pajak alamat dan informasi yang sangat pribadi lainnya dan responden setuju bahwa petugaslah yang bertanggung jawab atas kenyamanan dan kemudahan pelayanan ,petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan senantiasa memberikan penjelasan dan arahan yang jelas dan memberikan kemudahan klarifikasi/pengaduan kesalahan pengisian SPT dan

kewajiban perpajakan lainnya. Hal tersebut dilakukan demi mewujudkan citra perpajakan yang baik dan penuh tanggung jawab.

Pada indikator Kemampuan (X1) dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden diketahui bahwa rata-rata skor indikator ini adalah sebesar 3,984 hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika petugas yang berada dimeja pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, petugas mampu melakukan komunikasi yang efektif dan efisien dengan wajib pajak, memberikan informasi secara jelas dan lengkap sehingga wajib pajak dapat mengerti dengan baik. Petugas yang menerima SPT yang telah diisi oleh wajib pajak juga memiliki pengetahuan yang cukup luas tentang seluk-beluk SPT tersebut sehingga memudahkan wajib pajak ketika ingin bertanya tentang hal-hal yang masih membingungkan terkait dengan cara pengisian SPT, hal tersebut mampu membangkitkan motivasi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya karna wajib pajak diberikan penjelasan secara langsung. Petugas yang berada dimeja help desk juga menguasai informasi perpajakan dengan sangat baik apabila petugas di TPT belum bisa memberikan wajib pajak jawaban yang memadai maka petugas help desk akan mengarahkan wajib pajak ke petugas lain yang lebih berwenang sesuai kebutuhan wajib pajak tersebut.

Untuk indikator Sikap (X2) dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden diketahui bahwa rata-rata skor indikator ini adalah sebesar 4,02. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika petugas sangat teliti dan hati-hati dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan wajib pajak. Professional dengan tidak membeda-bedakan SARA,



tidak melakukan aktivitas lain seperti menjawab telfon, makan dan minum saat jam pelayanan . Serta memberikan pelayanan yang cepat sehingga wajib pajak dapat menyelesaikan administrasi perpajakan tepat pada waktunya, apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga wajib pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telpon tamu untuk dapat dihubungi kembali.

Pada indikator Penampilan (X3) hasil distribusi frekuensi jawaban responden menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor indikator ini adalah sebesar 3,89. Hal tersebut menegaskan bahwa wajib pajak setuju jika petugas di kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan Malang Selatan dalam menghadapi wajib pajak selalu berpikir positif, tampil energik dan penuh semangat, hormat dan rendah hati terhadap wajib pajak. Berpakaian bersih, rapi sopan dan menarik, menggunakan kartu identitas pegawai, bersepatu. Melayani dengan senantiasa menghargai para wajib pajak sebagai pihak yang paling penting dalam kegiatan ini, bersikap ramah dengan memberikan 3 S (senyum,salam,sapa), menyapa wajib pajak yang datang dengan menanyakan (selamat pagi/siang/sore, apa ada yang bisa kami bantu). Hal ini harus terus dipertahankan guna memperoleh kesan baik dimata wajib pajak.

Untuk indikator Perhatian (X4) diketahui hasil distribusi frekuensi jawaban reponden menunjukkan bahwa rata-rata skor indikator indikator ini adalah 3,89. Hal ini berarti bahwa wajib pajak setuju jika petugas mendengarkan setiap keluhan dan saran yang diberikan oleh wajib pajak,perhatian dengan kebutuhan wajib pajak dalam hal pelayanan jika ada yang kurang paham dalam melakukan kewajiban perpajakannya, memberikan *feedback* apabila wajib pajak telah

menyelesaikan kewajibannya, memberikan fasilitas tambahan saat masa pelaporan SPT Tahunan guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan Malang Selatan.

Dari indikator Tindakan (X5) dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden menunjukkan bahwa rata-rata skor indikator ini adalah 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika petugas memberikan kemudahan dalam hal prosedur/tata cara pelayanan, untuk lebih meyakinkan wajib pajak petugas menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan. Petugas menggunakan fasilitas teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal satu software peraturan perpajakan (*Tax Knowledge Base*) telah diinstall di komputer TPT. Kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan Malang Selatan juga memberikan informasi berupa pemberitahuan atau pengumuman kepada wajib pajak sehingga dapat menjangkau ke seluruh wilayah kerja masing-masing KPP.

Hasil analisa ini dapat diambil kesimpulan bahwa wajib pajak sebagai *stake holder* dalam kegiatan perpajakannya memiliki pertimbangan terhadap pelayanan yang mereka inginkan, pertimbangan tersebut dapat memicu alasan dan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan administrasi perpajakannya. Berdasarkan hasil dari penjelasan indikator-indikator diatas maka dapat diambil kesimpulan jika Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan telah menerapkan Pelayanan Prima dalam kegiatan pelayanannya hal ini diperkuat dengan hasil perhitungan rata-rata skor untuk variable pelayanan prima dari penelitian ini adalah sebesar 4,79.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan dapat mengetahui bentuk pelayanan yang diinginkan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak akan memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan karena sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Secara umum dari semua indikator yang digunakan sebagai tolak ukur dalam penelitian ini, kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan Malang Selatan telah memenuhi kriteria-kriteria pelayanan prima, namun masih ada jawaban-jawaban responden yang kurang setuju di indikator tertentu yang diharapkan bisa mendapatkan perbaikan dan perhatian khusus di masing-masing KPP guna menjaga citra perpajakan. Pelayanan yang diberikan menentukan citra masing-masing KPP dimata wajib pajak, kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan Malang Selatan harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak hal ini bertujuan untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan memberikan pelayanan yang prima berarti kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan Malang Selatan memiliki itikad yang baik terhadap wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang tidak hanya sekedar pelayanan, namun pelayanan prima.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan rumusan masalah bahwa :

1. Pelayanan di kantor pelayanan pajak pratama Malang Utara dan Malang Selatan di bagi menjadi 2 area yakni *public area* (area umum) dan *restricted area* (area terbatas) . pada area umum, wajib pajak boleh dengan bebas keluar masuk tanpa menggunakan atribut tertentu untuk mendapatkan pelayanan perpajakan yang baik sesuai dengan standart mutu pelayanan. Pada area terbatas pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak diperbolehkan secara bebas keluar masuk dalam area tersebut untu mendapatkan pelayanan perpajakan. Wajib pajak yang memerlukan pelayanan pada restricted area harus memenuhi syarat-syarat tertentu. Untuk pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan prilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan, bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum,salam,sapa), mengenakan kartu identitas pegawai didada, menyapa tamu yang datang dengan menanyakan (misalnya, “selamat

pagi/siang/sore, apa ada yang bisa kami bantu pak/bu?”), mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab telfon. makan dan minum atau mendengarkan musik (melalui *headphone/earphone*) saat memberikan pelayanan

2. Dari hasil penelitian yang dilakukan secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kantor-kantor pelayanan pajak pratama yang berada di kota malang yaitu Malang Utara dan Malang Selatan telah memenuhi standart pelayanan prima yang diukur menggunakan teori barata yakni kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, penampilan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner yang telah diolah menggunakan spss menghasilkan bahwa jawaban “Setuju” mendominasi hasil kuesioner tersebut/ dari hasil pengamatan penulis saat melakukan penyebaran kuesioner di kantor pelayanan pajak pratama terkait penulis turut merasakan beberapa kenyamanan seperti yang dirasakan wajib pajak seperti keramahan para petugas dan sigapnya petugas dalam menanggapi keluhan atau problem yang dimiliki wajib pajak. Namun, dalam beberapa hal mungkin masih harus memerlukan perhatian khusus bagi kantor pelayanan pajak pratama ini diantaranya masih ada beberapa wajib pajak yang kadang kurang mengerti kewajiban perpajakan yang seharusnya dilakukan dan petugas yang berada di meja tempat pelayanan terpadu dilaksanakan sedang dalam mood yang kurang baik sehingga

terkadang menghasilkan pelayanan yang agak kurang mengenakan hati bagi wajib pajak, meski petugas telah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur namun hal-hal yang sangat manusiawi seperti “*bad mood*”,terlalu lelah, dapat berdampak kurang baik untuk citra pelayanan dikantor pelayanan pajak pratama, mengingat petugas di meja pelayanan lah yang menjadi ujung tombak citra pelayanan pajak.

B. Saran

1. Sebaiknya jumlah petugas TPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara disesuaikan dengan ketersediaan meja, karena akan menimbulkan persepsi di wajib pajak bahwa petugas TPT selalu tidak lengkap padahal memang jumlah petugas tidak sebanyak jumlah meja pelayanan yang disediakan.
2. Adanya shift untuk petugas yang langsung bertemu dan melayani WP saat penyampaian SPT Tahunan, agar meminimalisir kelelahan sehingga tak lagi memperhatikan 3 S (Senyum , salam,sapa)
3. Sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan aktif melakukan pelatihan dan pengawasan terhadap penerapan Pelayanan Prima begi seluruh petugas yang berada di TPT guna menjaga citra kualitas pelayanan prima tersebut
4. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Malang Selatan sebaiknya aktif melakukan evaluasi kinerja Pelayanan. Evaluasi diperlukan untuk menilai pencapaian kinerja selama ini untuk kemudian dilakukan langkah-langkah perbaikan, sarana untuk bertukar

pikiran antara petugas/karyawan dengan atasan atau unit kerja dalam menciptakan *team working* yang solid.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2013. Presentasi PJM Universitas Brawijaya Pelayan Prima Unit Pelayanan Publik. Malang : Universitas Brawijaya
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya)* .Jogjakarta : Gava Media
- Islami, Iqbal. 2009. *Pelayanan Prima pada Sektor Publik* (pdf). Bpk.go.id (diakses 5 februari 2014)
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi
- Modul workshop pelayanan prima - ©pusdiklat keuangan umum 2011
- Modul tayang PJM universitas brawijaya, Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik Universitas Brawijaya. 5 Juni 2013
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Cetakan Pertama.
- Rahardjo, Aditijo. 2012. *Public Hearing dan suksesnya Kebijakan Administrasi Perpajakan*. <http://www.pajak.go.id/content/article/public-hearing-dan-suksesnya-kebijakan-administrasi-perpajakan> (Diakses Pada Tanggal 1 November 2013)
- Rusmawirdani, Heni. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Governance (Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di DINAS Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan)*
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE – 84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima
- Salim, Dhanang. 2010. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Spt, E-Filling Dan E-Registration Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Malang Utara)*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Sari, Efrilla Permata. 2009. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Unit Pelayanan (UP) terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Area*

Pelayanan dan Jaringan Kota Malang. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.

Sentana, Aso. 2006. *Excellent service and Customer satisfaction*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Theo Gilbert & Jamison. 2005. *The Six Principles Of Service Excellence (A Proven Strategy For Driving World-Class Employee Performance An Elevating The Customer Experience From Average To Extraordinary)*. USA: Author House

Tjahjono, Achmad & Husaini. 2005. *Perpajakan*. Yogyakarta: UPP Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Widodo, Widi dkk. 2008. *Tax Payers Rights*. Cetakan Kesatu Bandung: Alfabeta

<https://www.academia.edu/Download> (diakses 16 april 2014) Manajemen Kualitas Pelayanan Prima.

www.teorionline.net (diakses 03 Mei 2014) Populasi dan Sample

Lampiran 1 - Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

Di Tempat

Saya adalah Mahasiswa Program Strata Satu (S1) Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang saat ini sedang melakukan penelitian dalam bidang Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang dengan judul “**Evaluasi Pelayanan Prima dalam Perpajakan**”. Penelitian ini merupakan syarat untuk kelulusan dijenjang pendidikan Strata Satu (S1).

Peneliti sangat menjaga rahasia individu. Data yang diolah dalam penelitian ini tidak menunjukkan identitas individu. Bapak/Ibu adalah responden yang saya pilih menjadi sampel penelitian saya. Semua jawaban Bapak/Ibu pada kuesioner penelitian ini adalah persepsi Bapak/Ibu.

Kesuksesan penelitian ini sangat bergantung pada Bapak/Ibu menjadi partisipan, karena itu saya sangat berharap kerelaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dan mengisi kuesioner yang saya lampirkan. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Malang, Mei 2014

Peneliti

Nur Esa Febrica Hary



Bagian I – Data Responden

Mohon diisi semua pertanyaan dibawah ini dengan memberi **tanda silang (X)** pada jawaban yang paling sesuai.

- 1. Nama :
- 2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
- 3. Umur :
 - Di bawah 20 tahun
 - 20 – 30 tahun
 - 31 – 40 tahun
 - (Lainnya)
- 4. Saya adalah Wajib Pajak :
 - Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara
 - Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan
- 5. Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Sejak :
 - < 2007
 - 2007-2009
 - 2009-2011
 - 2011-2013
 - (Lainnya)
- 6. Alamat :

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Ada yang mengembangkan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu Attitude (sikap), Attention (Perhatian) dan Action (Tindakan), tetapi Barata menggunakan konsep lain seperti penyelarasan faktor-faktor *Ability* (kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Apperance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab)

Bagian II – Item Pertanyaan

Tunjukkan tingkat kesetujuan Bapak/Ibu terhadap pernyataan berikut dengan memberi tanda silang (x) yang sesuai pada masing-masing pernyataan, dengan menggunakan skala yang diberikan di bawah ini.

KETERANGAN :

- **STS** : Sangat Tidak Setuju
- **TS** : Tidak Setuju
- **N** : Netral
- **S** : Setuju
- **SS** : Sangat Setuju



ITEM PERNYATAAN:

1. Kemampuan (Ability)

| No | Pernyataan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Petugas yang berada di meja pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan wajib pajak | | | | | |
| 2 | Petugas yang menerima SPT memiliki pengetahuan yang cukup luas tentang seluk-beluk SPT tersebut | | | | | |
| 3 | Petugas yang berada di Help Desk menguasai informasi perpajakan dengan sangat baik. | | | | | |
| 4 | Saya mendapatkan pengetahuan tentang perpajakan lebih mendetail di kantor pelayanan pajak | | | | | |
| 5 | Saya termotivasi untuk langsung menyelesaikan kewajiban | | | | | |

2. Sikap (Attitude)

| No | Pernyataan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Petugas teliti dalam kegiatan pelayanan perpajakan | | | | | |
| 2 | Petugas profesional dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 3 | Petugas memberikan pelayanan yang cepat sehingga wajib pajak dapat menyelesaikan administrasi perpajakan tepat waktu | | | | | |



3. Penampilan (Apperance)

| No | Pernyataan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Petugas dalam menghadapi para pelanggan selalu berpikir secara positif, tampil energik dan penuh semangat. | | | | | |
| 2 | Petugas yang melayani berpakaian rapi, bersih, sopan dan menarik | | | | | |
| 3 | Petugas yang melayani senantiasa menghargai para pelanggan sebagai orang yang paling penting dalam kegiatan ini. | | | | | |

4. Perhatian (Attention)

| No | Pernyataan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Saya merasa didengar apabila memberikan keluhan dan saran | | | | | |
| 2 | Petugas perhatian terhadap keinginan wajib pajak dalam hal pelayanan | | | | | |
| 3 | Petugas yang melayani memberikan perhatian jika saya kurang paham dalam melakukan kewajiban perpajakan. | | | | | |
| 4 | Kantor pelayanan pajak memberikan feedback untuk menarik perhatian wajib pajak dalam menyelesaikan kegiatan perpajakannya | | | | | |
| 5 | Kantor pelayanan pajak memberikan fasilitas tambahan saat masa pelaporan SPT Tahunan (ex : jam kerja loket pelayanan diperpanjang, loket pelayanan tetap dibuka di hari libur) | | | | | |



5. Tindakan (Action)

| No | Pernyataan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Pegawai/Petugas memberikan kemudahan dalam hal prosedur/tata cara pelayanan | | | | | |
| 2 | Pegawai/petugas menggunakan berbagai fasilitas penunjang seperti teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan pelayanan. | | | | | |
| 3 | Kantor pelayanan pajak pertama memberikan informasi yang berupa pengumuman/pemberitahuan kepada wajib pajak | | | | | |

6. Tanggung Jawab (Accountability)

| No | Pernyataan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Pegawai/Petugas Pajak bertanggung jawab atas kerahasiaan data pajak yang saya miliki | | | | | |
| 2 | Pegawai/petugas pajak bertanggung jawab terhadap kemudahan pelayanan yang saya dapatkan | | | | | |
| 3 | Pegawai/petugas bertanggung jawab terhadap kemudahan klarifikasi/pengaduan kesalahan pengisian SPT/kewajiban perpajakan lainnya | | | | | |

Lampiran 2 - Olah Data Hasil Kuesioner











Lampiran 3 - Hasil Olah Data SPSS

Frequencies

Statistics

| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 |
|------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3,8800 | 4,0000 | 3,9500 | 4,0100 | 4,0800 |

Frequency Table

X1.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sangat tidak setuju | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| | Tidak setuju | 8 | 8,0 | 8,0 | 9,0 |
| | Netral | 11 | 11,0 | 11,0 | 20,0 |
| | Setuju | 62 | 62,0 | 62,0 | 82,0 |
| | Sangat setuju | 18 | 18,0 | 18,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X1.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak setuju | 4 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | Netral | 11 | 11,0 | 11,0 | 15,0 |

| | | | | |
|---------------|-----|-------|-------|-------|
| Setuju | 66 | 66,0 | 66,0 | 81,0 |
| Sangat setuju | 19 | 19,0 | 19,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X1.3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Tidak setuju | 4 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| Netral | 11 | 11,0 | 11,0 | 15,0 |
| Valid Setuju | 71 | 71,0 | 71,0 | 86,0 |
| Sangat setuju | 14 | 14,0 | 14,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X1.4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Tidak setuju | 5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Netral | 16 | 16,0 | 16,0 | 21,0 |
| Valid Setuju | 52 | 52,0 | 52,0 | 73,0 |
| Sangat setuju | 27 | 27,0 | 27,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X1.5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | | | |



| | | | | |
|---------------|-----|-------|-------|-------|
| Tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Netral | 13 | 13,0 | 13,0 | 15,0 |
| Valid Setuju | 60 | 60,0 | 60,0 | 75,0 |
| Sangat setuju | 25 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |



Frequencies

Statistics

| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 |
|------|---------|--------|--------|--------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4,0800 | 4,0700 | 3,9300 |

Frequency Table

X2.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak setuju | 4 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | Netral | 13 | 13,0 | 13,0 | 17,0 |
| | Setuju | 54 | 54,0 | 54,0 | 71,0 |
| | Sangat setuju | 29 | 29,0 | 29,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X2.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sangat tidak setuju | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| | Tidak setuju | 3 | 3,0 | 3,0 | 4,0 |
| | Netral | 11 | 11,0 | 11,0 | 15,0 |
| | Setuju | 58 | 58,0 | 58,0 | 73,0 |
| | Sangat setuju | 27 | 27,0 | 27,0 | 100,0 |

| | | | |
|-------|-----|-------|-------|
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 |
|-------|-----|-------|-------|

X2.3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Sangat tidak setuju | 3 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| Tidak setuju | 1 | 1,0 | 1,0 | 4,0 |
| Netral | 17 | 17,0 | 17,0 | 21,0 |
| Setuju | 58 | 58,0 | 58,0 | 79,0 |
| Sangat setuju | 21 | 21,0 | 21,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |



Frequencies

Statistics

| | | X3.1 | X3.2 | X3.3 |
|------|---------|--------|--------|--------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3,7400 | 3,9900 | 3,9400 |

Frequency Table

X3.1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent | |
|-------|---------------------|---------|---------------|--------------------|-------|
| Valid | Sangat tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Tidak setuju | 3 | 3,0 | 3,0 | 5,0 |
| | Netral | 27 | 27,0 | 27,0 | 32,0 |
| | Setuju | 55 | 55,0 | 55,0 | 87,0 |
| | Sangat setuju | 13 | 13,0 | 13,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X3.2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent | |
|-------|---------------------|---------|---------------|--------------------|-------|
| Valid | Sangat tidak setuju | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| | Tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 3,0 |
| | Netral | 14 | 14,0 | 14,0 | 17,0 |
| | Setuju | 63 | 63,0 | 63,0 | 80,0 |
| | Sangat setuju | 20 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |



X3.3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Sangat tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Netral | 24 | 24,0 | 24,0 | 26,0 |
| Valid Setuju | 50 | 50,0 | 50,0 | 76,0 |
| Sangat setuju | 24 | 24,0 | 24,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |



Frequencies

Statistics

| | | X4.1 | X4.2 | X4.3 | X4.4 | X4.5 |
|------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3,9800 | 3,8300 | 4,1100 | 3,6800 | 3,8500 |

Frequency Table

X4.1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent | |
|-------|---------------------|---------|---------------|--------------------|-------|
| Valid | Sangat tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Tidak setuju | 3 | 3,0 | 3,0 | 5,0 |
| | Netral | 11 | 11,0 | 11,0 | 16,0 |
| | Setuju | 63 | 63,0 | 63,0 | 79,0 |
| | Sangat setuju | 21 | 21,0 | 21,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X4.2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent | |
|-------|---------------------|---------|---------------|--------------------|-------|
| Valid | Sangat tidak setuju | 3 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| | Tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 5,0 |
| | Netral | 20 | 20,0 | 20,0 | 25,0 |
| | Setuju | 59 | 59,0 | 59,0 | 84,0 |
| | Sangat setuju | 16 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X4.3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Sangat tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Netral | 12 | 12,0 | 12,0 | 14,0 |
| Valid Setuju | 57 | 57,0 | 57,0 | 71,0 |
| Sangat setuju | 29 | 29,0 | 29,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X4.4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Sangat tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Tidak setuju | 11 | 11,0 | 11,0 | 13,0 |
| Valid Netral | 24 | 24,0 | 24,0 | 37,0 |
| Setuju | 43 | 43,0 | 43,0 | 80,0 |
| Sangat setuju | 20 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X4.5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Sangat tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Tidak setuju | 3 | 3,0 | 3,0 | 5,0 |
| Valid Netral | 30 | 30,0 | 30,0 | 35,0 |
| Setuju | 38 | 38,0 | 38,0 | 73,0 |
| Sangat setuju | 27 | 27,0 | 27,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |



Frequencies

| | | Statistics | | |
|------|---------|------------|--------|--------|
| | | X5.1 | X5.2 | X5.3 |
| N | Valid | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3,9200 | 4,0000 | 3,9900 |

Frequency Table

| X5.1 | | | | | |
|-------|---------------------|---------|---------------|--------------------|-------|
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent | |
| Valid | Sangat tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 4,0 |
| | Netral | 23 | 23,0 | 23,0 | 27,0 |
| | Setuju | 48 | 48,0 | 48,0 | 75,0 |
| | Sangat setuju | 25 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

| X5.2 | | | | | |
|-------|---------------------|---------|---------------|--------------------|-------|
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent | |
| Valid | Sangat tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Tidak setuju | 3 | 3,0 | 3,0 | 5,0 |
| | Netral | 11 | 11,0 | 11,0 | 16,0 |
| | Setuju | 61 | 61,0 | 61,0 | 77,0 |
| | Sangat setuju | 23 | 23,0 | 23,0 | 100,0 |



| | | | |
|-------|-----|-------|-------|
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 |
|-------|-----|-------|-------|

X5.3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Sangat tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Tidak setuju | 2 | 2,0 | 2,0 | 4,0 |
| Netral | 11 | 11,0 | 11,0 | 15,0 |
| Setuju | 65 | 65,0 | 65,0 | 80,0 |
| Sangat setuju | 20 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Frequencies

Statistics

| | X6.1 | X6.2 | X6.3 |
|---------|--------|--------|--------|
| N Valid | 100 | 100 | 100 |
| Missing | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 4,4000 | 4,2400 | 4,2700 |

Frequency Table

X6.1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Netral | 5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Setuju | 50 | 50,0 | 50,0 | 55,0 |



| | | | | |
|---------------|-----|-------|-------|-------|
| Sangat setuju | 45 | 45,0 | 45,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X6.2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Netral | 6 | 6,0 | 6,0 | 6,0 |
| Valid Setuju | 64 | 64,0 | 64,0 | 70,0 |
| Valid Sangat setuju | 30 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

X6.3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Netral | 7 | 7,0 | 7,0 | 7,0 |
| Valid Setuju | 59 | 59,0 | 59,0 | 66,0 |
| Valid Sangat setuju | 34 | 34,0 | 34,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

