

POLA PELAYANAN TERPADU TERHADAP WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TEGAL

Mahben Jalil, SE,MM

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pola Pelayanan Terpadu terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : Diduga ada pengaruh Pola Pelayanan Terpadu yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi Rank Spearman dan Koefisien Determinasi, sedangkan alat pengujian hipotesis menggunakan uji Z.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh korelasi sebesar $r_s = 0,975$ yang artinya ada hubungan yang sangat kuat antara pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak dengan kata lain apabila semakin baik petugas dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi kepuasan wajib pajak, sebaliknya apabila pola pelayanan terpadu yang diberikan buruk, maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin menurun. Setelah diuji hipotesis dengan menggunakan uji z diperoleh nilai $Z_{hitung} (9,701) > Z_{(0,025)} (1,960)$ maka berarti H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak.

Koefisien determinasi $r^2 = 0,9506$ berarti sumbangan pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 95,06 %. Sedangkan selebihnya disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak teridentifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka penulis mengajukan saran-saran yang antara lain sebagai berikut :1. Pimpinan Kantor Pelayanan Pajak disarankan agar berupaya untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan di bidang perpajakan. 2.Senantiasa menumbuhkan kesadaran karyawan untuk tetap memberikan pelayanan prima pada wajib pajak. 3.Walaupun sudah termasuk kategori tinggi, tetapi diharapkan pimpinan dan para karyawan tetap mencari inovasi-inovasi pelayanan yang pada akhirnya akan semakin meningkatkan kepuasan dan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. 4.Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat sehingga image bahwa mengurus masalah perpajakan adalah sulit dapat dikurangi sehingga masyarakat semakin tertarik untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran

rakyat. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) target Penerimaan Perpajakan memiliki porsi paling besar dalam Penerimaan Dalam Negeri. Dari seluruh target Penerimaan Perpajakan sebagian besar di antaranya merupakan tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak. Untuk Tahun Anggaran 2009 target yang harus dicapai Ditjen Pajak adalah Rp 528.353 triliun atau 81.03% dari seluruh Penerimaan Perpajakan. Tahun Anggaran 2010 targetnya

K

adalah Rp 652.02 triliun atau 87.71% dari seluruh target Penerimaan Perpajakan.

Untuk mencapai target penerimaan yang semakin bertambah dari tahun ke tahun, Ditjen Pajak memerlukan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak. Agar partisipasi masyarakat meningkat, Ditjen Pajak sejak tahun 1983 melakukan reformasi di bidang administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi di bidang peraturan perundang-undangan dengan menerapkan sistem self assesment serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak, dimulai dengan perubahan Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Seiring dengan berjalannya waktu ternyata struktur organisasi KPP yang berdasarkan jenis pajak mengakibatkan duplikasi pekerjaan, ketidakefisienan, serta cenderung menyulitkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, tidak adanya petugas khusus yang memberikan pelayanan dan pengawasan kepada Wajib Pajak mengakibatkan komunikasi antara Wajib Pajak dengan fiskus menjadi tidak efektif.

Perubahan paradigma perpajakan yang semula berbasis jenis pajak menjadi berbasis fungsi dengan mengedepankan pelayanan kepada masyarakat dengan didukung fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak, ditandai dengan pembentukan struktur organisasi kantor pelayanan pajak yang menerapkan Sistem Administrasi Modern (SAM) yaitu KPP Wajib Pajak Besar pada tahun 2002, kemudian pembentukan Kantor Wilayah Khusus pada 2003 dan KPP Madya pada 2004 serta 15 KPP Pratama di Jakarta pada tahun 2005. Tahap selanjutnya ialah modernisasi administrasi pada Kantor Pusat dan

pembentukan KPP Madya di setiap Kantor Wilayah pada tahun 2006, pembentukan 156 KPP Pratama di Pulau Jawa dan Bali pada 2007 dan 128 KPP Pratama di luar Jawa dan Bali.

Menurut Survei yang dilakukan AC Nielsen pada tahun 2005 hingga 2007 terhadap Wajib Pajak di KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya Jakarta Pusat, KPP Madya Batam, dan 15 KPP Pratama di wilayah Kanwil DJP Jakarta Pusat menunjukkan indeks kepuasan Wajib Pajak (eQ Index) untuk KPP Wajib Pajak Besar adalah 81, untuk KPP Madya Jakarta Pusat dan KPP Madya Batam sebesar 78, dan untuk 15 KPP Pratama di wilayah Kanwil DJP Jakarta Pusat sebesar 74. Sebagai perbandingan eQ Index pelayanan umum instansi pemerintah lainnya di Indonesia adalah paling tinggi sebesar 75. Selain itu eQ Index di Australia adalah 74, Hongkong 71, India 78, dan Singapura 76.

Pola yang dilakukan pada pelayanan terpadu sangat membantu terciptanya kualitas pelayanan yang baik sehingga akan tercipta kepuasan wajib pajak dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Mengingat pola pelayanan terpadu adalah suatu faktor utama yang mendukung kepuasan wajib pajak, maka apabila pemberian pelayanan terpadu dapat dilakukan secara baik dan terorganisir akan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan adalah : Bagaimana Pengaruh Pola Pelayanan Terpadu terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh Pola Pelayanan Terpadu terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Tegal.

2. Kegunaan Penelitian

a. Sebagai sumbangan Bagi Lembaga Pendidikan agar penelitian dijadikan informasi untuk penelitian lebih selanjut dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi pelayanan publik.

b. Untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal dalam mengambil keputusan tentang langkah dan kebijakan yang dapat dilakukan dimasa yang akan datang.

D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian adalah : Diduga ada pengaruh Pola Pelayanan Terpadu yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Data

- **Data Primer**; adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu dari orang-orang yang menjadi sample penelitian/responden melalui kuesioner.

- **Data Sekunder**; adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya melalui buku-buku yang yang terkait dengan pelayanan pajak atau keterangan-keterangan lain.

2. Metode Pengumpulan Data

a) Wawancara (*interview*) atau Observasi adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi, yaitu orang yang diwawancarai diberi kebebasan untuk menjawab pertanyaan apa adanya sesuai dengan keadaan

yang sebenar-benarnya, sehingga wawancara itu bersifat terbuka.

b) Metode Dokumentasi Yaitu mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, ledger agenda dan sebagainya.

c) Metode Kuesioner / Angket adalah sejumlah pertanyaan yang diajukan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau mengenai hal-hal yang ia ketahui.

3. Populasi dan Sampel

a). Populasi adalah Totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jenis. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Tegal (Kota Tegal, Kab Tegal dan Kabupaten Brebes). Karena jumlahnya tidak diketahui secara pasti sehingga tidak mungkin bagi peneliti untuk meneliti keseluruhan wajib pajak tersebut.

b). Sampel Dalam penelitian ini peneliti mengambil sample dilakukan secara Accidental sampling/miring, yaitu pengambilan sampel yang terjadi secara kebetulan atau sampling dimana cara pemilihan elemen-elemen untuk menjadi anggota sampel ditentukan dengan obyektif. Dalam penelitian ini jika populasi tidak diketahui dengan pasti maka pengambilan sampelnya dengan rumus J. Suparno (1992 : 53).

$$n = \left| \frac{Z_{1-\alpha/2} \sigma}{E} \right|^2$$

Dimana :

n = Banyaknya Sampel yang diperlukan
E = besarnya kesalahan yang diharapkan

benarnya,
ara itu

si Yaitu
enai hal
berupa
ku, surut
prasasti,
agenda

Angka
ertanyaan
untuk
asi dari
laporan
enai hal-

litas dari
individu
kteristik
si dalam
n wajib
rja KPP
a Tegal,
abupaten
mlahnya
ra pasti
kin bagi
meneliti
pajak

itian ini
sample
ccidental
yaitu
l yang
lan atau
cara
-elemen
a sampel
obyektif.
ni jika
diketahui
maka
mpelnya
o (1992

2
Sampel
salahan

a = tingkat konfidensi yang digunakan

Penelitian ini besarnya kesalahan yang diharapkan (E) sebesar 20% dan tingkat konfidensi (a) yang digunakan adalah 5% (0,05). Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah :

= 96,04 dibulatkan
= 96 responden dibulatkan
100 responden

Berdasarkan perhitungan sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah "accidental samping" mengingat jumlah populasi tidak diketahui secara pasti.

4. Variabel Penelitian

a) Variabel Y Yaitu variabel dependent / tidak bebas atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, dalam hal ini

variabel Y adalah Kepuasan wajib pajak.

b) Variabel X Yaitu variabel independent / bebas atau variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain, tetapi dapat mempengaruhi variabel lain yang tidak bebas, dalam hal ini variabel X adalah Pola layanan terpadu.

5. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini Variabel tidak bebas yaitu Kepuasan wajib pajak (Y) akan dipengaruhi oleh variable bebas yaitu pola layanan terpadu (X), sehingga dengan adanya pola layanan terpadu yang baik diharapkan akan memperoleh kepuasan bagi wajib pajak. Untuk penelitian lebih lanjut mengenai variabel (X) dan variabel (Y) dilakukan dengan menggunakan tabel operasionalisasi variabel. Adapun tabel tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel

VAKABEL	DIMENSI	INDIKATOR	SKALA PENGUKURAN
Kepuasan wajib pajak (Y)	1. Keberadaan	<ul style="list-style-type: none">Wajib pajak dapat berhubungan langsung antara pegawai pajak dengan wajib pajakMemberikan dasar yang baik bagi wajib pajak dan kemudahan dalam berkomunikasiKetanggapan terhadap keluhan wajib pajak dan mengerti akan keluhan para wajib pajak	5= Sangat setuju 4= Setuju 3= Netral 2=tidak Setuju 1=Sangat tidak setuju
	2. Ketanggapan	<ul style="list-style-type: none">Membentuk suatu rekomendasi dari mulut-kemulut (<i>word of mouth</i>) yang menguntungkan bagi kantor pajak.Reputasi kantor pajak menjadi baik dimata wajib pajak.Meberikan fasilitas yang memadai dan timbul rasa nyamanPelayanan yang cepat dan memuaskanKemampuan dan keahlian yang tinggiMemberikan fasilitas fisik yang memadai dalam memberikan pekerjaan dan bantuan	
	3. Ketepatan waktu	<ul style="list-style-type: none">Memberikan jaminan bahwa setiap aspek pekerjaan diselesaikan	

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	SKALA PENGUKURAN
Pola Layanan Terpadu (X)	4. Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> Sikap ramah dan sopan selalu dimiliki oleh petugas pajak Memberikan perlakuan yang baik sesuai dengan harapan wajib pajak Memberikan rasa tanggung jawab yang besar dalam menjalankan tugas dan sangat profesional. 	5= Sangat setuju 4= Setuju 3= Netral 2=tidak Setuju 1=Sangat tidak setuju
	5. Kesenangan	<ul style="list-style-type: none"> Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; 	
	1. Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. 	
	2. Waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; 	
	3. Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. 	
	4. Produk pelayanan		
	5. Sarana dan Prasarana		
	6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan		

6. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas Instrumen

Kegiatan penelitian mempunyai tujuan untuk memperoleh kebenaran. Dalam hal ini persoalan validitas merupakan aspek yang sangat penting mengingat kebenaran hanya diperoleh dengan instrumen yang valid. Menurut Suharsini Arikunto (2002 : 144) menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan

tingkat-tingkat kevalidan dan kesatuan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan apa yang diinginkan atau mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan korelasi item antara lain item dan total skor item yang dihitung dengan rumus korelasi product moment, adapun rumus product moment adalah sebagai berikut :

SKALA
PENGUKURAN

Sangat setuju
Setuju
Netral
tidak Setuju
Sangat tidak
setuju

an dan
trumen.
katakan
mampu
yang
ungkap
diteliti

an ini
orelasi
n total
hitung
product
rumus
adalah

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

(Suharsini Arikunto, 2002 : 159)

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara X dan Y
- $\sum xy$: Jumlah hasil dari X dan Y
- $\sum x$: Jumlah skor tiap item
- $\sum y$: Jumlah skor total
- $\sum y^2$: Jumlah y^2
- $\sum x^2$: Jumlah x^2
- N : Jumlah Subyek
- x : Skor Item
- y : Skor Total

Setelah hasil skala psikologis ditabulasikan dapat dihitung dan diketahui item soal yang valid dan dapat dipergunakan dalam penelitian. Sedangkan item soal yang tidak valid harus diperbaiki.

b) Uji Realibilitas Instrumen

Realibilitas

menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Apabila datangnya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka beberapa kalipun di ambil, tetapi akan sama realibilitas menunjuk pada tingkat kerendahan sesuatu reliabel artinya dapat di percaya, jadi dapat diandalkan (Suharsini Arikunto, 2002 : 54).

Alat ukur yang baik, disamping harus valid juga harus reliabel. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat ukur tersebut menunjukkan hasil yang mantap. Jadi alat ukur yang reliabel bila diberikan pada waktu yang berbeda pada individu yang sama, akan memberikan hasil yang relatif sama.

Untuk mengetahui apakah suatu alat ukur memiliki reliabilitas yang tinggi atau sebaliknya, dapat digunakan beberapa teknik, diantaranya adalah dengan menggunakan rumus Spearman Brown, Flanagan, Rulon, K-R 20, K-R 21, Hoyt, dan rumus Alpha (Suharsini Arikunto, 2002 : 144-164).

Dalam penelitian ini, untuk mencari reliabilitas instrumen digunakan rumus Alpha sebagai berikut :

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

(Suharsini Arikunto, 2002 : 171)

Keterangan :

- r_{11} : realibilitas instrumen
- K : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sum \sigma_b^2$: jumlah varians butir
- σ^2 : jumlah varians total

Berdasarkan perhitungan akan didapat reabilitas instrumen dari masing-masing butir angket. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir angket dinyatakan reliabel.

7. Metode Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Analisa Kualitatif

Merupakan suatu analisis untuk data yang tidak dapat diukur dengan angka, dalam arti data yang berbentuk kasus, baik berupa laporan maupun wawancara yang memerlukan penjabaran dan penguraian.

b) Analisa Kuantitatif

Merupakan suatu analisis yang digunakan terhadap data yang diperoleh berbentuk angka-angka dengan menggunakan rumus statistik. Pengolahan data tersebut menggunakan metode statistik scoring, yaitu kegiatan yang berupa pemberian nilai yang berupa angka - angka pada jawaban.

Adapun analisis yang digunakan adalah :

1. Skala Likert ; Untuk kuantitas data yang diperoleh dari setiap pertanyaan yang telah dijawab oleh responden, maka setiap pertanyaan , jawaban yang diberikan akan ditentukan nilainya yaitu :
 - 1) Jawaban a score 5
 - 2) Jawaban b score 4
 - 3) Jawaban c score 3
 - 4) Jawaban d score 2
 - 5) Jawaban e score 1
2. Analisis Korelasi Rank Spearman digunakan untuk mengetahui pengaruh pola layanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak. Dalam hal ini alat analisis data yang digunakan adalah analisis Korelasi Rank Spearman. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

(Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 1996 : 330)
Dimana :

- r_s = koefisien korelasi rank
- d = selisih rank antara $X (R_x)$ dan $Y (R_y)$
- n = banyaknya pasangan rank

Tabel 2: Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

(Djarwanto 1996 : 341)

3. Koefisien Determinasi adalah angka / indeks yang digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel atau lebih (variabel bebas, X) terhadap variabel (naik/turunnya) variabel yang lain (variabel terikat, Y). Nilai KD berada antara 0 sampai 1 ($0 < KD < 1$)
 - 1) Jika nilai $KD = 0$, berarti pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y).
 - 2) Jika nilai $KD = 1$, berarti variasi (naik / turunnya) variabel dependent (Y) adalah 100% dipengaruhi oleh variabel independent (X).
 - 3) Jika nilai KD berada diantara 0 dan 1, maka besarnya pengaruh variabel independent terhadap variasi (naik / turunnya) variabel dependent adalah sesuai dengan nilai KD itu sendiri, dan selebihnya berasal dari faktor-faktor lain.

Dalam

Hasil
A. G
Peneli

Koefisien determinasi dirumuskan :

$$KD = (r_{y_1,2})^2 \times 100\%$$

atau

$$KD = (r_{y_2,1})^2 \times 100\%$$

(Djarwanto PS dan Pangesti Subagyo, 1996 : 334)

r = Koefisien Korelasi

KD = Koefisien Determinasi

4. Uji Hipotesis

Hipotesis diuji signifikannya dilakukan dengan menggunakan uji Z ($n > 30$). Dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Formulasi Hipotesis

$H_0: \rho = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak.

$H_1: \rho \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan antara pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak

2) Nilai $\alpha = 0,05$ $Z_{\alpha/2} = 1,96$

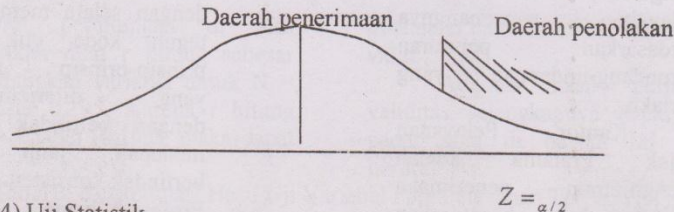
3) Kriteria Pengujian

Dilakukan dengan pengujian dua sisi

H_0 diterima apabila : $-Z_{\alpha/2} \leq Z_{hit} \leq Z_{\alpha/2}$

H_0 ditolak apabila : $Z_{hit} > Z_{\alpha/2}$ atau $< -Z_{\alpha/2}$

Dalam bentuk grafik kriteria pengujian digambarkan sebagai berikut :



4) Uji Statistik

Dari sampel random yang diambil kemudian dihitung nilai Z dengan rumus :

$$Z = r_s \sqrt{(n-1)}$$

(Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 1996 : 339)

Dimana :

Z = Z hitung

r_s = Koefisien korelasi

4) Kesimpulan

Jika $Z_{hit} > Z_{tabel}$, maka H_0 ditolak (H_a diterima)

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tegal

sebagai salah satu unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak berada di bawah Kanwil DJP Jawa

Tengah I dengan wilayah kerja meliputi:

- a. Kota Tegal
- b. Kabupaten Tegal
- c. Kabupaten Brebes

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal atau KPP Pratama Tegal merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I, yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi, dan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Maksud yang terkandung dari Visi Direktorat Jenderal Pajak tersebut adalah meliputi :

- a. Misi Fiskal, yaitu menghimpun penerimaan Dalam Negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah, berdasarkan UU Perpajakan dengan tingkat

efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

- b. Misi Ekonomi, yaitu mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan yang *minimizing distortion*.
- c. Misi Politik, yaitu mendukung proses demokratisasi bangsa.
- d. Misi Kelembagaan, yaitu senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

Dalam menjalankan misi yang diemban tersebut, setiap pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama harus selalu memegang teguh nilai-nilai sebagai berikut :

- a. Integritas : Menjalankan tugas dan pekerjaan dengan selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral, yang diterjemahkan dengan bertindak jujur, menepati janji dan bertindak konsisten.
- b. Profesionalisme : Memiliki kompetensi dibidang profesinya, menjalankan tugas dan pekerjaan sesuai dengan kompetensi, kewenangan serta norma-norma profesi, etika dan sosial.
- c. Inovasi : Memiliki pemikiran yang bersifat terobosan dan/atau alternatif pemecahan masalah yang kreatif, dengan memperhatikan aturan dan norma yang berlaku.
- d. Teamwork : Memiliki kemampuan untuk bekerjasama dengan orang/pihak lain, serta

B. Uj

m
pe
pa
m
pe
m
te
pe

meng
0,809
100 :
(0,80

siensi

yaitu
anaan
dalam
alahan
engan
ajakan
nizing

yaitu
proses
a.

yaitu
harui
engan
t dan
ajakan
istrasi

lankan
rsebut,
Kantor
ratama
teguh
ut :

lankan
erjaan
negang
dan
moral,
nahkan
jujur,
dan

petensi
esinya,
s dan
dengan
nangan
-norma
sial.

emiliki
bersifat
an/atau
ecahan
kreatif,
hatikan
a yang

emiliki
untuk
dengan
serta

membangun network
untuk menunjang tugas
dan pekerjaan.

B. Uji Data

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan umum penelitian yang dikemukakan pada bagian terdahulu yaitu untuk menguji apakah variabel-variabel pola pelayanan terpadu mempunyai pengaruh atau tidak terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak

$$\begin{array}{lll} \sum x = 328 & \sum x^2 = 1166 & \sum xy = 11492 \\ \sum y = 3330 & \sum y^2 = 116386 & N = 100 \end{array}$$

$$\begin{aligned} r &= \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}} \\ &= \frac{100(11492) - (328)(3330)}{\sqrt{100(1166) - (328)^2} \cdot \sqrt{100(116386) - (3330)^2}} \\ &= \frac{1149200 - 1092240}{\sqrt{116600 - 107584} \cdot \sqrt{11638600 - 11088900}} \\ &= \frac{56960}{94.953 \times 741418} \\ &= 0.809 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas menghasilkan nilai r hitung sebesar 0,809 sedangkan variabel untuk N = 100 sebesar 0,195. Karena r hitung (0,809) > r tabel (0,195), maka dapat

Pratama Tegal, maka pada bagian atau bab ini akan disajikan secara berurutan hasil penelitian yang membahas masalah-masalah pokok yang berkenaan dengan analisis korelasi dan uji hipotesisnya.

1. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

1) Perhitungan Validitas Item Variabel Pola Pelayanan Terpadu (X)

dikatakan bahwa item nomor 1 adalah valid.

Adapun hasil perhitungan validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini sebagai berikut:

Tabel 3: Rekapitulasi Hasil Uji Variabel Pola Pelayanan Terpadu (X)

No. Item	R hitung	r tabel	Keterangan
1	0,809	0,195	Valid
2	0,817	0,195	Valid
3	0,759	0,195	Valid
4	0,823	0,195	Valid
5	0,814	0,195	Valid
6	0,805	0,195	Valid
7	0,794	0,195	Valid
8	0,307	0,195	Valid
9	0,822	0,195	Valid
10	0,811	0,195	Valid

2) Perhitungan Validitas Item Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

$$\sum x = 333 \quad \sum x^2 = 1201 \quad \sum xy = 17612$$

$$\sum y = 5030 \quad \sum y^2 = 264308 \quad N = 100$$

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$= \frac{100(17612) - (333)(5030)}{\sqrt{100(1201) - (333)^2} \cdot \sqrt{100(264308) - (5030)^2}}$$

$$= \frac{1761200 - 1674990}{\sqrt{12010 - 110889} \cdot \sqrt{26430800 - 25300900}}$$

$$= \frac{86210}{95.974 \times 1062968}$$

$$= 0.845$$

Dari perhitungan di atas menghasilkan nilai r hitung sebesar 0,845 sedangkan tabel untuk N = 100 sebesar 0,195. Karena r hitung (0,845) > r tabel (0,195), maka dapat

dikatakan bahwa item nomor 1 adalah valid.

Adapun hasil perhitungan validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini sebagai berikut:

Tabel 4: Rekapitulasi Hasil Uji Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No. Item	R hitung	r tabel	Keterangan
1	0,845	0,195	Valid
2	0,796	0,195	Valid
3	0,763	0,195	Valid
4	0,814	0,195	Valid
5	0,825	0,195	Valid
6	0,785	0,195	Valid
7	0,761	0,195	Valid
8	0,300	0,195	Valid
9	0,784	0,195	Valid
10	0,859	0,195	Valid
11	0,405	0,195	Valid
12	0,488	0,195	Valid
13	0,825	0,195	Valid
14	0,784	0,195	Valid
15	0,859	0,195	Valid

b. Hasil Uji Reliabilitas

1) Perhitungan Reliabilitas Item Variabel Pola Pelayanan Terpadu (X)

$$\sum \sigma^2_b = 9533$$

$$\sigma^2 = 5497$$

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

$$r_{11} = \frac{10}{10-1} \left(1 - \frac{9533}{5497} \right)$$

$$r_{11} = 0,918$$

kemud
tabel p
N = 10

kemud
tabel p
N = 10

2. Ar

pa
ya
ini
Sp
de
me

Hasil perhitungan di atas kemudian dikonsultasikan dengan r tabel pada taraf signifikan 5% dengan N = 100 hasilnya diperoleh 0,195 yang

berarti r hitung lebih besar bila dibandingkan r tabel yaitu 0,918 > 0,195 dengan demikian perhitungan tersebut dapat dinyatakan **reliabel**.

2) Perhitungan Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

$$\begin{aligned} \sum \sigma^2_b &= 14331 \\ \sigma^2 &= 11299 \\ r_{11} &= \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2_b}{\sigma^2} \right) \\ r_{11} &= \frac{15}{15} \left(1 - \frac{14331}{11299} \right) \\ r_{11} &= 0,936 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan diatas kemudian dikonsultasikan dengan r tabel pada taraf signifikan 5% dengan N = 100 hasilnya diperoleh 0,195 yang

berarti r hitung lebih besar bila dibandingkan r tabel yaitu 0,936 > 0,195 dengan demikian perhitungan tersebut dapat dinyatakan **reliabel**.

2. Analisis Data

Seperti telah dikemukakan pada bab III, bahwa teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi rank Spearman dan analisis koefisien determinasi. Sedangkan untuk menguji hipotesis digunakan uji z.

a. Analisis Korelasi Rank Spearman

Analisis korelasi Rank Spearman digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 5: Tabel Penolong untuk menghitung Korelasi Sperman Rank

No	X	Y	rangking X	rangking Y	b ₁	b ₁ ²
1	39	60	25.0	15.0	-10.0	100
2	36	56	39.5	37.0	-2.5	6.25
3	35	57	49.5	31.5	-18.0	324
4	38	63	30.0	11.0	-19.0	361
5	38	59	30.0	20.0	-10.0	100
6	36	54	39.5	46.5	7.0	49
7	41	60	13.5	15.0	1.5	2.25
8	38	57	30.0	31.5	1.5	2.25
9	43	64	10.0	9.0	-1.0	1
10	26	47	80.5	63.0	-17.5	306.25
11	40	58	19.0	25.5	6.5	42.25
12	35	53	49.5	51.0	1.5	2.25
13	40	59	19.0	20.0	1.0	1
14	37	57	34.5	31.5	-3.0	9
15	29	47	71.0	63.0	-8.0	64
16	30	48	66.0	61.0	-5.0	25
17	36	56	39.5	37.0	-2.5	6.25
18	36	56	39.5	37.0	-2.5	6.25
19	39	58	25.0	25.5	0.5	0.25
20	35	58	49.5	25.5	-24.0	576
21	44	66	6.0	5.0	-1.0	1
22	41	60	13.5	15.0	1.5	2.25
23	35	54	49.5	46.5	-3.0	9
24	47	70	2.5	2.5	0.0	0
25	42	60	12.0	15.0	3.0	9

No	X	Y	rangking X	rangking Y	b_1	b_1^2
26	40	58	19.0	25.5	6.5	42.25
27	43	62	10.0	12.0	2.0	4
28	40	55	19.0	41.5	22.5	506.25
29	35	50	49.5	57.0	7.5	56.25
30	30	46	66.0	66.0	0.0	0
31	27	41	76.0	78.5	2.5	6.25
32	18	29	99.0	99.0	0.0	0
33	26	41	80.5	78.5	-2.0	4
34	38	57	30.0	31.5	1.5	2.25
35	27	42	76.0	75.5	-0.5	0.25
36	29	41	71.0	78.5	7.5	56.25
37	36	55	39.5	41.5	2.0	4
38	35	49	49.5	59.5	10.0	100
39	30	46	66.0	66.0	0.0	0
40	20	31	96.5	96.0	-0.5	0.25
41	40	59	19.0	20.0	1.0	1
42	20	30	96.5	98.0	1.5	2.25
43	28	43	74.0	71.5	-2.5	6.25
44	24	37	88.0	88.0	0.0	0
45	34	50	57.5	57.0	-0.5	0.25
46	20	31	96.5	96.0	-0.5	0.25
47	30	43	66.0	71.5	5.5	30.25
48	29	43	71.0	71.5	0.5	0.25
49	26	39	80.5	85.0	4.5	20.25
50	26	37	80.5	88.0	7.5	56.25
51	38	54	30.0	46.5	16.5	272.25
52	25	40	85.0	82.0	-3.0	9
53	25	37	85.0	88.0	3.0	9
54	20	32	96.5	93.0	-3.5	12.25
55	21	31	93.0	96.0	3.0	9
56	34	50	57.5	57.0	-0.5	0.25
57	22	33	90.5	91.0	0.5	0.25
58	29	43	71.0	71.5	0.5	0.25
59	22	32	90.5	93.0	2.5	6.25
60	30	43	66.0	71.5	5.5	30.25
61	25	41	85.0	78.5	-6.5	42.25
62	24	39	88.0	85.0	-3.0	9
63	21	32	93.0	93.0	0.0	0
64	26	40	80.5	82.0	1.5	2.25
65	38	57	30.0	31.5	1.5	2.25
66	39	57	25.0	31.5	6.5	42.25
67	26	40	80.5	82.0	1.5	2.25
68	16	23	100.0	100.0	0.0	0
69	35	54	49.5	46.5	-3.0	9
70	31	45	62.0	68.0	6.0	36
71	29	43	71.0	71.5	0.5	0.25
72	21	36	93.0	90.0	-3.0	9
73	40	59	19.0	20.0	1.0	1
74	24	39	88.0	85.0	-3.0	9
75	27	42	76.0	75.5	-0.5	0.25
76	44	65	6.0	7.0	1.0	1
77	34	52	57.5	54.0	-3.5	12.25
78	40	60	19.0	15.0	-4.0	16
79	35	52	49.5	54.0	4.5	20.25
80	35	55	49.5	41.5	-8.0	64
81	37	58	34.5	25.5	-9.0	81

No	X	Y	rangking X	rangking Y	b ₁	b ₁ ²
82	38	56	30.0	37.0	7.0	49
83	34	55	57.5	41.5	-16.0	256
84	47	70	2.5	2.5	0.0	0
85	44	66	6.0	5.0	-1.0	1
86	36	54	39.5	46.5	7.0	49
87	49	72	1.0	1.0	0.0	0
88	40	59	19.0	20.0	1.0	1
89	44	64	6.0	9.0	3.0	9
90	36	56	39.5	37.0	-2.5	6.25
91	40	58	19.0	25.5	6.5	42.25
92	35	52	49.5	54.0	4.5	20.25
93	35	53	49.5	51.0	1.5	2.25
94	44	64	6.0	9.0	3.0	9
95	31	46	62.0	66.0	4.0	16
96	31	49	62.0	59.5	-2.5	6.25
97	35	53	49.5	51.0	1.5	2.25
98	36	54	39.5	46.5	7.0	49
99	32	47	60.0	63.0	3.0	9
100	43	66	10.0	5.0	-5.0	25
			5050.0	5050.0	0	4,165.00

Diketahui tabel penolong pada korelasi sperman Rank Σb_1^2 adalah 4.165 maka perhitungan korelasi sperman Rank adalah:

$$r_s = 1 - \frac{6 \Sigma b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6 \times 4165}{100(100^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{24990}{100(10000 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{24990}{999900}$$

$$r_s = 1 - 0,0250$$

$$r_s = 0,9750$$

nilai $r_s = 0,9750$ artinya ada hubungan yang sangat kuat antara pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak dengan kata lain apabila semakin baik petugas dalam memberikan pelayanan, maka akan semakin tinggi kepuasan wajib pajak, sebaliknya apabila pola pelayanan terpadu yang diberikan buruk, maka kepuasan

wajib pajak juga akan semakin menurun

b. Uji Hipotesis Statistik Koefisien Korelasi Rank Spearman

Untuk mengetahui signifikansi hubungan antara pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak benar-benar berhubungan maka dilakukan pengujian dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Formulasi Hipotesis

Hipotesis statistik yang akan diuji dapat diinformasikan sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$ yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak.

$H_1 : \rho \neq 0$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak.

2) Taraf Signifikansi

Untuk menguji signifikansi dari koefisien korelasi yang diperoleh, akan digunakan uji z dua pihak dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, sehingga $Z_{tabel} = 1,96$.

3) Kriteria Pengujian Hipotesis

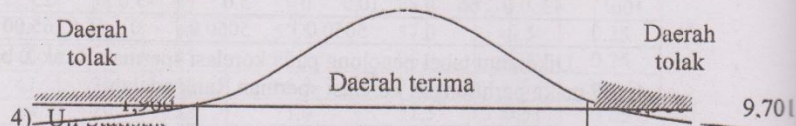
Kriteria untuk menerima atau menolak H_0 , yaitu :

H_0 diterima apabila: $-1,96 \leq Z_{hit} \leq 1,96$

H_0 ditolak apabila: $Z_{hit} > 1,96$ atau $Z_{hit} < -1,96$.

Gambar 2

Grafik daerah penolakan dan penerimaan Hipotesis



4) Untuk menghitung formulasi nilai Z_{hitung} digunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} z &= r_s \sqrt{(n-1)} \\ &= 0,9750 \sqrt{100-1} \\ &= 0,9750 \sqrt{99} \\ &= 0,9750 \times 9,949 \\ &= 9,701 \end{aligned}$$

c) Kesimpulan

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh nilai $Z_{hitung} (9,701) > Z_{(0,025)} (1,960)$ maka berarti H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak.

disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak teridentifikasi.

Kesimpulan Dan Saran

- Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bab-bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak adalah sangat kuat dibuktikan dengan nilai $r_s = 0,9750$ artinya ada hubungan yang sangat kuat antara pola pelayanan terpadu terhadap

3 Analisis Koefisien Determinasi

Pada hasil perhitungan menggunakan besarnya koefisien determinasi $r^2 = 0,9750 \times 0,9750 = 0,9506 \times 100 \% = 95,06 \%$ berarti sumbangan pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 95,06 %. Sedangkan selebihnya

ke
ka
pe
pe
ti
se
pe
di
ke
al
S
n
n
(
d
P
a
te
p
K
0
p
k
9
s
f
t
Sa
A
kesi
ber
Anto Da
Djarwar
Fandy T
Fandy T
f. Supra
M Ijba
Philip B
Sugiono
Direkto
Htrp w

kepuasan wajib pajak dengan kata lain apabila semakin baik petugas dalam memberikan pelayanan, maka akan semakin tinggi kepuasan wajib pajak, sebaliknya apabila pola pelayanan terpadu yang diberikan buruk, maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin menurun. Setelah diuji hipotesis dengan menggunakan uji z diperoleh nilai $Z_{hitung} (9,701) > Z_{(0,025)} (1,960)$ maka berarti H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak.

2. Koefisien determinasi $r^2 = 0,9506$ berarti sumbangan pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 95,06 %. Sedangkan selebihnya disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak teridentifikasi.

Saran

Atas dasar kesimpulan-kesimpulan penelitian di atas, berikut ini diberikan saran-saran

yang berkenaan dengan pola pelayanan terpadu terhadap kepuasan wajib pajak.

1. Pimpinan Kantor Pelayanan Pajak disarankan agar berupaya untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan di bidang perpajakan.
2. Senantiasa menumbuhkan kesadaran karyawan untuk tetap memberikan pelayanan prima pada wajib pajak.
3. Walaupun sudah termasuk kategori tinggi, tetapi diharapkan pimpinan dan para karyawan tetap mencari inovasi-inovasi pelayanan yang pada akhirnya akan semakin meningkatkan kepuasan dan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
4. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat sehingga *image* bahwa mengurus masalah perpajakan adalah sulit dapat dikurangi sehingga masyarakat semakin tertarik untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anto Dajan. 1986. *Pengantar Metode Statistik Jilid I*. Jakarta : LP3ES
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 1998, *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- Fandy Tjiptono. 2004. *Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi
- 2004. *Management Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Supranto. 1986. *Metode Riset*. Edisi Empat. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi
- , 1992. *Statistik I*, Edisi Lima. Jakarta : Erlangga.
- M. Iqbal Hasan. 2001. *Statistik 2*. edisi Empat. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Philip Kotler, et all. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta : Andi
- Sugiono. 1997. *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan Pertama, Bandung : Alfa Beta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2008. *Konsep Pola Layanan Terpadu*. Jakarta
- 2008. *Panduan Pelayanan Prima*. Jakarta
- 2008. *Pelayanan Terhadap Wajib Pajak dan Tempat Pelayanan Terpadu*. Jakarta
- 2007. *Modernisasi Administrasi Perpajakan*. Jakarta
- http://www.Kompas.com