

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAJALAYA**

**Manurung<sup>1</sup>**

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung  
manurung@gmail.com

**Demi Minar<sup>2</sup>**

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung  
demi.minar@usbykp.ac.id

**Abstract**

*The purpose of this study is : 1. To find out the State of Service Quality at KPP Pratama Majalaya, 2. To find out the Service Performance at KPP Pratama Majalaya. And 3. to find out the Effect of Service Quality on Service Performance at KPP Pratama Majalaya. The method used in this study is descriptive analysis and verification analysis. Definition of analytical descriptive research according to Sugiyono (2005: 1) is : Research conducted to determine the value of independent variables, either one variable or more (independent) without making comparisons or connecting between variables one with other variables. The t test results are as follows  $t_{hitung} = 1,879 < t_{tabel} = 1,981$ , then  $H_a$  rejected and  $H_o$  be accepted, while simultaneously obtained  $F_{hitung} = 14,233 > F_{tabel} = 2,31$ , then  $H_a$  accepted and  $H_o$  rejected, meaning service quality has an effect on service performance.*

**Keywords : Quality, Service, Performance**

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah :1. Untuk mengetahui Keadaan Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Majalaya, 2. Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan pada KPP Pratama Majalaya. Dan 3. ntuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan Pada KPP Pratama Majalaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dan verifikatif analisis. Pengertian penelitian deskriptif analisis menurut Sugiyono (2005:1) adalah: Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Hasil Uji t adalah sebagai berikut  $t_{hitung} = 1,879 < t_{tabel} = 1,981$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, Sedangkan secara simultan diperoleh  $F_{hitung} = 14,233 > F_{tabel} = 2,31$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

**Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Kinerja**



## **PENDAHULUAN**

Pelaksanaan pembangunan sebagai pengamalan Pancasila dan UUD 1945 diarahkan agar Negara dan Bangsa Indonesia mampu membiayai pembangunan nasional dari sumber-sumber dalam negeri dengan membagi beban pembangunan antara golongan berpendapatan tinggi dan golongan berpendapatan rendah, sesuai dengan rasa keadilan, untuk mendorong pemerataan pembangunan nasional. Salah satu sumber pembiayaan pembangunan adalah dari sektor pajak, karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Untuk itu peran masyarakat dalam pemenuhan kewajiban di bidang perpajakan perlu ditingkatkan dengan mendorong kesadaran, pemahaman dan penghayatan bahwa pajak adalah sumber utama pembiayaan Negara dan pembangunan nasional serta merupakan salah satu kewajiban kenegaraan sehingga setiap anggota masyarakat wajib berperan aktif dalam melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya.

KPP Pratama Majalaya sebagai salah satu instansi pemerintah dalam melaksanakan kegiatannya perlu memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, baik mengenai jasa-jasa yang ditawarkan maupun melayani keluhan-keluhan Wajib Pajak. Dengan kinerja pelayanan yang baik dari seorang pegawai, diharapkan Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga terjadi komitmen relasional antara Wajib Pajak dengan pegawai, hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.68/KMK.01/2008 tentang perubahan atas keputusan Menteri Keuangan No.98/KMK.01/2006 tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.

Selain itu untuk meningkatkan kinerja pelayanan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menetapkan suatu standarisasi dalam menyelesaikan setiap aktivitas pekerjaan sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-14/PJ/2008 tentang Standar Prosedur Operasi (Standard Operating Procedures) Direktorat Jenderal Pajak yang diberlakukan sejak tanggal 13 Maret 2008. Maka sejak terbitnya peraturan tersebut, SOP yang tercantum dalam Keputusan DJP wajib digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan setiap tugas dan fungsi di lingkungan DJP.

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Standard Operating Procedures tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur pegawai dalam memberikan pelayanan, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi di mata masyarakat berupa responsive, responsibility, dan acuntability. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam instansi yang bersangkutan.

Penilaian kinerja (performance appraisal) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

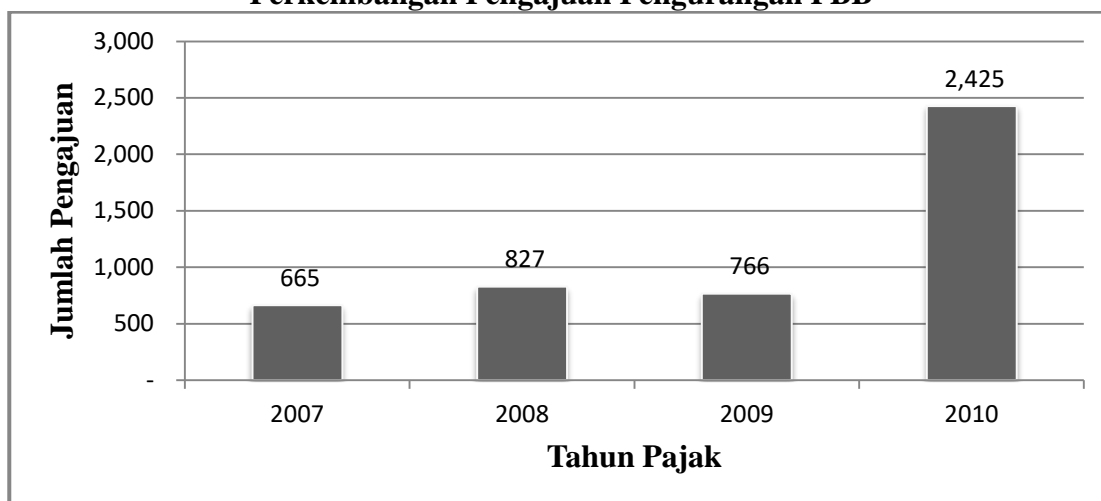
Kaitannya dengan penilaian kinerja tersebut, penyelesaian suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pegawai merupakan salah satu faktor penentu apakah kinerja

pelayanan oleh seorang pegawai sudah baik atau belum. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

KPP Pratama Majalaya diperoleh data perkembangan permohonan pengajuan pengurangan PBB yang menunjukkan perubahan dari tahun ke tahun berikutnya. Data terakhir menunjukkan bahwa selama tahun 2010 terdapat 2.425 pengajuan permohonan pengurangan PBB, atau naik 216,58% dari sebelumnya pada tahun 2009 yang hanya 766 pengajuan.

Berikut ini merupakan grafik perkembangan pengajuan pengurangan PBB selama empat tahun terakhir:

**Grafik 1.1**  
**Perkembangan Pengajuan Pengurangan PBB**



Sumber: Data Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP)

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan jenis pajak yang dirasakan oleh setiap lapisan masyarakat yang memiliki/menempati suatu tanah dan/atau bangunan. Data di KPP Pratama Majalaya menunjukkan bahwa untuk tahun 2010 jumlah wajib pajak adalah sebanyak 88.447 wajib pajak, meningkat sebesar 2,08% dari tahun 2009 sebanyak 86.643 wajib pajak. Sedangkan untuk ketetapan pajaknya, untuk tahun 2010 sebesar Rp 47.284.523.433,00 atau meningkat 29,20% dari tahun 2009 sebesar Rp 36.597.636.380,00. Peningkatan jumlah wajib pajak juga diikuti dengan semakin besarnya kenaikan PBB tiap tahunnya. Hal tersebut adalah wajar dikarenakan setiap tahun nilai suatu properti (tanah atau bangunan) akan mengalami kenaikan. Nilai tersebut dalam istilah perpajakan disebut juga dengan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Peningkatan PBB tersebut pun juga berdampak pada peningkatan jumlah wajib pajak yang merasa keberatan (merasa tidak mampu membayar pajak) dengan penetapan pajaknya yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) yang diterimanya tiap tahun antara bulan Februari sampai April tahun bersangkutan.

Adalah hal yang wajar apabila masyarakat merasa keberatan dengan penetapan PBB karena ketidakmampuan dalam membayar pajak yang dirasa tinggi. Hal ini dikarenakan penetapan PBB bersifat official assessment yaitu dihitung oleh kantor pajak melalui aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) yang ada di KPP Pratama. Jadi yang diterima oleh wajib pajak adalah hasil akhir perhitungannya.

Pengajuan permohonan pengurangan PBB yang disampaikan ke KPP Pratama, prosedur penyelesaiannya sudah diatur dalam SOP Nomor KPP70-0049 tentang Tata cara

Penyelesaian Permohonan Pengurangan PBB Terutang. Dengan adanya SOP ini, prosedur kerja dari pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaiannya dengan menerbitkan Surat Keputusan (SK) sudah memiliki standarisasi berupa persyaratan yang harus dipenuhi dan jangka waktu penyelesaian.

Pegawai yang memiliki wewenang dalam menyelesaikan permohonan pengurangan PBB harus memiliki knowledge, skills, dan attitude. Meskipun sudah ada SOP yang mengatur, tetapi terkadang adanya perbedaan tingkat pemahaman terhadap SOP, maka kinerja setiap pegawai juga memiliki tingkat perbedaan antara satu dengan lainnya.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya terdapat fenomena bahwa dalam melaksanakan pelayanan oleh pegawai kepada Wajib Pajak dinilai tidak maksimal dalam penyelesaian permohonan pengurangan PBB seperti pelayanan yang kurang cepat, kondisi pendingin ruangan yang tidak berfungsi baik, masih ada pegawai yang tidak ramah dan tidak memberikan senyum.

Mencermati uraian di atas, maka pemahaman terhadap SOP dapat ditelaah melalui kinerja pegawai yang baik (efektif dan efisien) akan terwujud apabila tingkat pemahaman terhadap SOP telah dimiliki dengan ketentuan suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan persyaratan dan jangka waktunya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian yang diberi judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. (Studi Survei Pemahaman SOP Penyelesaian Permohonan Pengurangan PBB).

## LITERATUR

Menurut Wyckof seperti yang dikutip Fandy Tjiptono (2004:59) mendefinisikan: Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dengan kata lain, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya.

Menurut Fandy Tjiptono (2000,73) terdapat lima penentu kualitas dari suatu pelayanan yang harus dimiliki oleh instansi maupun seorang pegawai, yaitu

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)  
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*Reliability*)  
Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Yaitu keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan daya tanggap yang cepat dan tepat.
4. Jaminan (*Assurance*)  
Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati  
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

Sedangkan pengertian prosedur menurut Wijana (2002:27) adalah: Rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional.

Pengertian kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006:67) adalah: Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan menurut *Bernadin dan Russel* (2003:382) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah: Catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Menurut *Bernardin dan Russel* (2003:382) terdapat enam kriteria untuk menilai kinerja pelayanan, yaitu:

1. *Quality*  
Tingkatan dimana proses atau penyesuaian pada cara yang ideal di dalam melakukan aktifitas atau memenuhi aktifitas yang sesuai harapan.
2. *Quantity*  
Jumlah yang dihasilkan diwujudkan melalui nilai mata uang, jumlah unit, atau jumlah dari siklus aktifitas yang telah diselesaikan.
3. *Timeliness*  
Tingkatan di mana aktifitas telah diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditentukan dan memaksimalkan waktu yang ada untuk aktifitas lain
4. *Cost Effectiveness*  
Tingkatan dimana penggunaan sumber daya perusahaan berupa manusia, keuangan, dan teknologi dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.
5. *Need for Supervision*  
Tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.
6. *Interpersonal Impact*  
Tingkatan di mana seorang karyawan merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama di antara rekan kerja.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mencoba merumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan diasumsikan baik
2. Kinerja Pelayanan diasumsikan baik
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dan verifikatif analisis. Pengertian penelitian deskriptif analisis menurut Sugiyono (2005:1) adalah: Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Pengertian verifikatif analisis menurut Nazir (1999:63) adalah: Metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik.

Metode deskriptif mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang didalamnya terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy berada dalam kategori : sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik maka akan dibuat kriteria pengklasifikasian yang mengacu pada ketentuan yang dikemukakan oleh Suharsimi

Arikunto (2003; 354-356) yang rentang skornya dari atribut produk tersebut dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang skor} = \frac{\text{SkorTertinggi} - \text{SkorTerendah}}{\text{JumlahKlasifikasi}}$$

Keterangan:

Skor tertinggi = jumlah responden x bobot tertinggi x jumlah item.

Skor terendah = jumlah responden x bobot terendah x jumlah item.

Analisis besarnya variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (Kinerja Pelayanan Regresi Linier Berganda a.nalisis data yang digunakan untuk mengukur) digunakan metode kuadrat terkecil (ordinary least square).

Persamaan analisis regresi berganda menurut Sugiono (2005:169) dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependent

a = Konstanta

$x_{12}$  = Variabel Independen

$b_{12}$  = Koefisien arah atau konstanta yang akan diestimasi

$\varepsilon$  = Nilai yang tidak teridentifikasi oleh peneliti

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Pembahasan berikut ini merupakan tanggapan responden dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di KPP Pratama Majalaya.

Hasil dari seluruh indikator dari kualitas pelayanan (variabel X) akan terlihat dalam bentuk tabel berikut ini :

**Tabel 1**

**Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan**

No	Sub variabel	Rentang Pengklasifikasian	Skor Ideal	Kualitas pelayanan yang dirasakan		Kualitas pelayanan yang diharapkan		Tingkat Kesesuaian
				Total Skor	Interpretasi	Total Skor	Interpretasi	
1	<i>Tangible</i>	840-1000	1000	863	Sangat Baik	875	Sangat Setuju	98,63%
2	<i>Reliability</i>	1260-1500	1500	1275	Sangat Baik	1298	Sangat Setju	98,23%
3	<i>Responsiveness</i>	840-1000	1000	862	Sangat Baik	866	Sangat Setuju	99,54%
4	<i>Assurance</i>	840-1000	1000	862	Sangat Baik	862	Sangat Setuju	100%
5	<i>Empathy</i>	840-1000	1000	872	Sangat Baik	874	Sangat Setuju	99,77%
	Total Skor	4620-5500	5500	4734	Sangat Baik	4775	Sangat Setuju	99,14%

Sumber: Diolah dari lampiran data ordinal (n=100)

Hasil scoring pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa secara total kualitas pelayanan yang dirasakan berada dalam skor 4734 termasuk kedalam kategori sangat baik sedangkan kualitas pelayanan yang diharapkan berada dalam skor 4775 termasuk kedalam kategori sangat setuju. Skor total nilai kualitas pelayanan yang dirasakan dan diharapkan ini berada pada rentang kriteria klasifikasi antara 4620–5500 atau dengan tingkat kesesuaian sebesar 99,14%, karena kelima sub variabel yang membentuk kualitas pelayanan yaitu (1) Tangible, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance dan (5) Empathy mencapai kategori sangat baik. Fakta ini memberikan indikasi bahwa Wajib Pajak merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Majalaya sudah sangat baik.

### Kinerja Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Hasil dari seluruh indikator dari kinerja pelayanan (variabel Y) akan terlihat dalam bentuk tabel berikut ini :

**Tabel 2**  
**Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pelayanan**

No.	Sub variabel	Total Skor	Skor Ideal	Rentang Pengklasifikasian	Interpretasi
1	<i>Quality</i>	879	1000	840-1000	Sangat Baik
2	<i>Quantity</i>	463	500	420-500	Sangat Baik
3	<i>Timeliness</i>	898	1000	840-1000	Sangat Baik
4	<i>Cost Effectiveness</i>	888	1000	840-1000	Sangat Baik
5	<i>Need for Supervision</i>	874	1000	840-1000	Sangat Baik
6	<i>Interpersonal Impact</i>	853	1000	840-1000	Sangat Baik
	Total Skor	4855	5500	4620-5500	Sangat Baik

Sumber: Diolah dari lampiran data ordinal (n=100)

Hasil scoring pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa secara total kinerja pelayanan berada dalam skor 4855. Skor total nilai kinerja pelayanan ini berada pada rentang kriteria klasifikasi antara 4620–5500 yang termasuk kedalam kategori sangat baik, karena ke enam sub variabel yang membentuk kinerja pelayanan yaitu (1) Quality, (2) Quantity, (3) Timeliness, (4) Cost Effectiveness, (5) Need for Supervision dan (6) Interpersonal Impact mencapai kategori sangat baik. Fakta ini memberikan indikasi bahwa Wajib Pajak merasa kinerja pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Majalaya sudah sangat baik.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada KPP Pratama Majalaya

#### Analisis Regresi Ganda

**Tabel 3**  
**Hasil Regresi Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Pelayanan**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	6.465	2.790		2.317	.023			
X1	-.322	.342	-.084	-.941	.349	.186	-.097	-.073
X2	1.031	.262	.350	3.931	.000	.430	.376	.306
X3	.870	.359	.238	2.425	.017	.498	.243	.189
X4	.412	.387	.097	1.064	.290	.374	.109	.083
X5	1.095	.362	.286	3.025	.003	.494	.298	.235

Berdasarkan tabel 4.3, maka dapat dibentuk suatu persamaan antara kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan sebagai berikut:

$$Y = 6,465 - 0,322X_1 + 1,031X_2 + 0,870X_3 + 0,412X_4 + 1,095X_5 + \varepsilon$$

Persamaan regresi berganda tersebut berarti jika tidak adanya tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersamaan maka kinerja pelayanan akan meningkat sebesar 6,465, sedangkan jika:

1. Adanya penurunan tangible yang diberikan oleh instansi sebesar 1 satuan maka kinerja pelayanan akan menurun sebesar 6,143 satuan.
2. Adanya peningkatan dalam reliability yang diberikan oleh pegawai kepada Wajib Pajak sebesar 1 satuan maka kinerja pelayanan akan meningkat sebesar 7,496.
3. Adanya peningkatan dalam responsiveness yang diberikan oleh pegawai kepada Wajib Pajak sebesar 1 satuan maka kinerja pelayanan akan meningkat sebesar 7,335.
4. Adanya peningkatan dalam assurance yang diberikan oleh instansi kepada Wajib Pajak sebesar 1 satuan maka kinerja pelayanan akan meningkat sebesar 6,877.
5. Adanya peningkatan dalam empathy yang diberikan oleh pegawai kepada Wajib Pajak sebesar 1 satuan maka kinerja pelayanan akan meningkat sebesar 7,560.

### Uji Hipotesis

Uji t student dilakukan untuk membuktikan signifikansi (keberartian) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan secara parsial. Pengujian tingkat signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan hasil dari  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  untuk sedangkan untuk korelasi ganda menggunakan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Sehubungan nilai dari  $t_{tabel}$  pada  $dk = 100 - 2 = 98$  dengan  $\alpha = 0,05$  tidak terdapat pada tabel distribusi t, maka menggunakan cara interpolasi (Sugiyono, 2005:313) sebagai berikut:

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui bahwa  $F_{tabel} = 2,31$

Hasil Uji t adalah sebagai berikut  $t_{hitung} = 1,879 < t_{tabel} = 1,981$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, Sedangkan secara simultan diperoleh  $F_{hitung} = 14,233 > F_{tabel} = 2,31$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan KPP Pratama Majalaya secara kumulatif dapat dikatakan sangat baik dengan perolehan total skor sebesar 4734 dimana skor total nilai kualitas pelayanan ini berada pada rentang kriteria klasifikasi antara 4620–5500 dengan interpretasi sangat baik. Hal ini didukung oleh Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).
2. Kinerja pelayanan pada KPP Pratama Majalaya secara kumulatif dapat dikatakan sangat baik dengan perolehan total skor sebesar 4855 dimana skor total nilai kinerja pelayanan ini berada pada rentang kriteria klasifikasi antara 4620–5500 dengan interpretasi sangat



baik. Hal ini ini didukung oleh *Quality*, *Quantity*, *Timeliness*, *Cost Effectiveness*, *Need For Supervision* dan *Interpersonal Impact*.

- 3 Hasil Uji t adalah sebagai berikut  $t_{hitung} = 1,879 < t_{tabel} = 1,981$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, Sedangkan secara simultan diperoleh  $F_{hitung} = 14,233 > F_{tabel} = 2,31$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2006, "Manajemen Sumber Daya Perusahaan dan Kunci Keberhasilan". CV Masagung. Bandung.
- Ambar Teguh Sulistiyani, 2003, "Manajemen Sumber Daya Manusia". Graha Ilmu. Yogyakarta. Rja
- Atep Adya Barata, 2008, "Dasar-Dasar Pelayanan Prima", PT. Elex Media Komputindo, Gramedia Jakarta
- Bambang Wahyudi, 2002, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Sulita, Bandung.
- Bernadin, Jhon dan Russel, 2003, "Human Resources Management : and Experiential Approach". Mc. Graw Mill : Singapore
- Direktur Jenderal Pajak No.KPP70-0049 tentang "Tata Cara Permohonan Pengurangan PBB"
- Fandy Tjiptono, 2004, "Manajemen Jasa", Andi, Yogyakarta.
- dan Chandra, 2005, "Manajemen Jasa; Kepuasan Pelanggan", Andi, Yogyakarta
- , 2000, "Prinsip-prinsip Total Quality Service", Andi, Yogyakarta
- Hays W.L, 2001, "Statistics", Holt, Rinehart & Winston, London
- Husein Umar, 2003, "Metode Riset Bisnis", Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak No.Kep-14/PJ/2008 tentang "Standar Prosedur Operasi (Standard Operating Procedures)"
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.68/KMK.01/2008 Tentang "Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern"
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 362/KMK.04/1999 tentang "Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan"
- Kotler Philip, 2000, "Manajemen Pemasaran", Edisi Milenium alihbahasa oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Penerbit Prenhalindo, Jakarta.
- 2002, "Manajemen Pemasaran", Edisi Milenium alihbahasa oleh Hendra Teguh, Ronny A, Rusli dan Benjamin Molan, Jakarta : Penerbit : Prenhalindo.
- La Midjan dan Azhar Susanto, 2002, "Sistem Informasi Manajemen", Lingga Jaya, Bandung
- Lenvine, 1996, "Strategic Planing for Public", Terjemahan oleh Budiono, Hastabuana, Salemba Empat Jakarta.
- Lovelock, Christopher H, 2001, "Service Marketing", 4<sup>th</sup> Edition. United States of America. Prentice Hall. International Inc.
- Malayu SP Hasibuan, 2001, "Manajemen dasar Pengertian dan Masalah", edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta
- Mardiasmo, 2003, "Perpajakan", Andi, Yogyakarta
- Moh.Nazir, 1999, "Metode Penelitian", Ghalia Indonesia, Jakarta
- , 2001, "Metode Penelitian", Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Rambat Lupiyoadi, 2001, "Manajemen Pemasaran Jasa" Salemba Empat, Jakarta
- dan Hamdani, 2009, "Manajemen Pemasaran Jasa" Salemba Empat, Jakarta
- R.Santoso Brotodihardjo, 2003, "Pengantar Ilmu Hukum Pajak", PT. Eresco, Bandung

- Stup, Ricard,2001,"**Standard Operating Procedure**",*A Writing Guide Dairy Alliance,Penn State University.*
- Sugiyono,2005," **Metode Penelitian Administrasi**",CV. Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2003,"**Manajemen Penelitian**", Bina Aksara, Jakarta.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-37/PJ/2007 tentang "**Pencepatan Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak**"
- Undang-Undang Pajak No.28 Tahun 2007, " **Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan**".
- Undang-Undang Pajak No.12 Tahun 1994, " **Pajak Bumi dan Bangunan**".
- Wayne F. Cascio,1992,"*Managing Human Resources : Productivity, Quality Of Worklife, Profit.*" Edisi 6 th, McGraw Hill.
- Wijana,2002,"**Manajemen Dana Pensiun**", Universitas Gajah Mada,Yogyakarta.
- Wikipedia Bahasa Indonesia, [www.jantooktavia.com](http://www.jantooktavia.com)
- Veithzal Rivai,2004,"**Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik**",PT Raja Grafindo Persada,Jakarta