

KUALITAS PELAYANAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BOJONEGORO

Oleh : Okky Febriana (11040674210)
Pada Tahun 2015
Dosen Pembimbing : Dra. Meirinawati, M.AP
okky_febriana@yahoo.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. KPP Pratama Bojonegoro adalah salah satu Kantor pelayanan pajak yang memiliki banyak prestasi. Dengan memberikan 12 (dua belas) layanan unggulan dan modernisasi perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah di berikan KPP Pratama Bojonegoro pada wajib pajak yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (Bentuk Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), *Empaty* (Empati).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah wajib pajak di KPP Pratama Bojonegoro pada bulan januari-mei 2015 dengan jumlah 3.954 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah sample 98 wajib pajak. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji statistik yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 24 indikator dinyatakan 15 indikator dalam kriteria sangat baik dan 9 indikator dalam kriteria baik. Berikut nilai rasio indikator tertinggi dan terendah dari 24 indikator, yaitu indikator petugas pajak bertanggung jawab atas tugasnya dengan nilai 1,038 dan indikator petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan dengan nilai 0,980. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rasio antara persepsi dan harapan wajib pajak berada pada interval 0,8 - 0,99 dan $1 > 1$, maka kualitas pelayanan di KPP Pratama Bojonegoro sudah sangat baik.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pajak

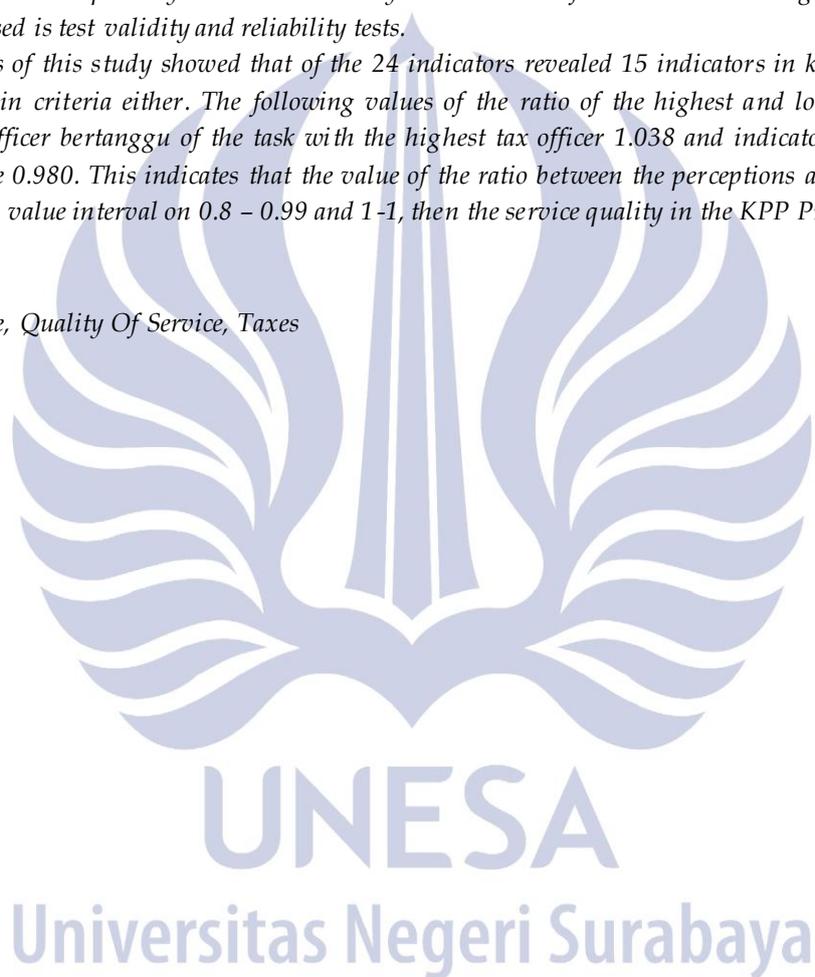
ABSTRACT

Service quality is a major factor that could affect taxpayer compliance. KPP Pratama Bojonegoro is one of the tax services office that has many achievements. By giving 12 (twelve) a superior service and modernization of taxation. This research aims to analyze the quality of service that has been given KPP Pratama Bojonegoro on taxpayers that focuses on five dimensions of quality of service, i.e. the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty.

The methods used in this research is a survey method with quantitative pendektan. The unit of analysis in this study is the tax payers in the KPP Pratama Bojonegoro in January-may 2015 with a total of 3954 taxpayers. The technique of sampling using random sampling with a total sample of 98 tax payers. The type of the data being used is the primary data and secondary data. Method of data collection using the questionnaire. Statistical tests used is test validity and reliability tests.

The results of this study showed that of the 24 indicators revealed 15 indicators in kriterian very good and 9 indicators in criteria either. The following values of the ratio of the highest and lowest indicator i.e. indicator of tax officer bertanggung of the task with the highest tax officer 1.038 and indicators provide ease in service with value 0.980. This indicates that the value of the ratio between the perceptions and expectations of the taxpayer has a value interval on 0.8 – 0.99 and 1-1, then the service quality in the KPP Pratama Bojonegoro is very good.

Keywords: Service, Quality Of Service, Taxes



BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung melainkan dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2008:1). Setiap masyarakat diwajibkan membayar iuran pajak di Kantor Pelayanan Pajak atau Dinas Pendapatan di tiap Kabupaten atau Kota. Dengan adanya pembayaran tersebut maka masyarakat juga diberikan pelayanan dalam proses pembayaran pajak. Berbicara dengan pelayanan, setiap Kantor Pelayanan Pajak atau Dinas Pendapatan akan memiliki keunggulan tersendiri pada aspek kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan dan persepsi layanan nyata (*actual performance*) yang diterima. Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima. Jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), karena kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki wajib pajak. Wajib pajak memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang akan diterimanya. Harapan ini seringkali berbeda dengan kualitas pelayanan yang diterima. Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kepada wajib pajaknya.

Salah satu instansi KPP yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro. KPP Pratama Bojonegoro bertempat di kawasan Bojonegoro yang memberikan pelayanan administrasi pajak dengan jam operasional pukul 08.00-16.00 WIB. KPP Pratama Bojonegoro menyediakan layanan mengenai pelaporan pajak, pendaftaran NPWP serta administrasi pajak dan lainnya, dengan jumlah wajib pajak tidak terlalu banyak, namun hal ini tidak membuat tingkat pelayanan KPP Pratama Bojonegoro buruk. Justru hal ini membuat KPP Pratama ingin selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia di dalamnya. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KPP Pratama Bojonegoro memberikan dua belas (12) Layanan Unggulan kepada masyarakat, agar masyarakat nyaman dalam mengurus masalah perpajakan. Menurut Ibu Wiwit selaku staf Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Bojonegoro menyatakan bahwa KPP Pratama Bojonegoro lebih unggul dari KPP lain karena

dari 16 (enam belas) layanan unggulan yang dicanangkan pemerintah, KPP Pratama Bojonegoro mampu menampung 12 (dua belas) layanan unggulan yang menjadi andalannya. Adapun 12 (dua belas) layanan unggulan tersebut meliputi:

1. Pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
2. Pelayanan penyelesaian permohonan Pengukuhan Penguasa Kena Pajak (PKP);
3. Pelayanan penyelesaian permohonan pengambilan kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN);
4. Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Menbayar Kelebihan Pajak (SPMKP);
5. Pelayanan penyelesaian permohonan keberatan penetapan Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM);
6. Pelayanan penyelesaian Surat Ketetapan Bebas (SKB) pemungut PPh Pasal 22 Impor;
7. Pelayanan penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) pemotongan PPh pasal 23;
8. Pelayanan penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) pemotongan PPh atas bunga deposito dan tabungan serta diskonto SBI yang diterima atau diperoleh dan pensiun yang pendirinya telah disahkan oleh Menteri Keuangan;
9. Pelayanan penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan atau bangunan;
10. Pelayanan penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPN atas barang kena pajak tertentu;
11. Pelayanan penyelesaian permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi;
12. Pelayanan penyelesaian permohonan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak besar (KPP Pratama Bojonegoro).

Berdasarkan hal di atas mengenai pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Bojonegoro, dan dari dua belas (12) pelayanan dan prestasi yang di dapat KPP Pratama Bojonegoro, maka peneliti tertarik untuk mengambil studi penelitian tentang “**Kualitas Pelayanan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro**” untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan KPP tersebut kepada wajib pajak.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 pengertian umum pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Nurcholis pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Dalam hal ini publik adalah sejumlah penduduk atau rakyat yang tinggal dalam wilayah suatu pemerintahan daerah yang mempunyai pikiran, perasaan, dan kepentingan yang sama terhadap keberadaan pemerintah daerah berdasarkan nilai-nilai yang mereka pegang (2005:178).

Sinambela, dkk (2006:3) mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik disebutkan mengenai asas-asas pelayanan publik yaitu:

- 1) Keterbukaan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Kepentingan Umum, pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- 3) Kepastian Hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

- 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- 7) Keprofesionalan, pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 8) Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 9) Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan, kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan Waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Sedangkan menurut Ibrahim (2008:19-20) asas-asas pelayanan publik antara lain:

- 1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima layanan harus mengetahui hak dan kewajiban mereka agar tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik
- 4) Apabila pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus maha!”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik akan berkualitas jika memenuhi azas-azas pelayanan publik diatas. Maka Instansi atau Lembaga Pemerintah dan Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban melaksanakan azas-azas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, agar penyelenggaraan layanan berjalan dengan baik dan semestinya.

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN No mor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadilan.
- 2) Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadilan.
- 3) Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterimasesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Pengertian kualitas layanan menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) mendefinisikan kualitas layanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Sementara itu Philip Kotler dalam Arif (2007:117) mendefinisikan bahwa "kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk untuk pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat". Sedangkan berdasarkan Kemenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit instansin pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk penyelenggaraan secara maksimal yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa memnuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2. Dimensi Kualitas Layanan

Salah satu pendekatan kualitas layanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Service Quality* (SERVQUAL). Menurut Parasuraman dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) dimensi kualitas layanan terdiri dari lima

dimensi, yaitu: berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) serta empati (*empaty*). Kelima dimensi kualitas layanan tersebut dapat dijelaskan dibawah sebagai berikut:

1. Bentuk Fisik (*tangible*)
Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai.
2. Keandalan (*reliability*)
Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
Merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)
Merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*empaty*)
Merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Setiap perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. (Parasuraman dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182))

C. Pajak

1. Definisi Pajak

Penggalian potensi penerimaan dalam negeri akan terus ditingkatkan seoptimal mungkin melalui perluasan sumber penerimaan negara guna menggantikan pendanaan negara yang bersumber dari utang luar negeri. Salah satu sumber penerimaan dalam negeri yang cukup dominan berasal dari penerimaan pajak.

Pajak menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2008:1) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Ardini dalam Waluyo (2005:2), pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang berhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung, dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Adapun definisi pajak menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang KUP sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU Nomor 28 Tahun 2007, 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.

Berdasarkan beberapa definisi pajak diatas disimpulkan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara, yang terutang oleh orang pribadi atau bada yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat prestasi pribadi kembali, melainkan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari beberapa definisi mengenai pajak terdapat ciri-ciri mendasar dari pajak antara lain:

1. Pajak dipungut berdasarkan kekuatan Undang-undang dan peraturan hukum lainnya.
2. Pajak dipungut oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
3. Pajak dipungut tanpa adanya kontraprestasi secara langsung, melainkan dapat ditunjukkan melalui fasilitas-fasilitas umum.

4. Pajak bersifat memaksa, jadi setiap individu wajib membayar pajak.
5. Hasil pemungutan pajak digunakan untuk menutupi pengeluaran negara atau daerah dan sisanya digunakan untuk investasi atau pembangunan.
6. Pajak disamping sebagai sumber keuangan negara atau daerah juga berfungsi sebagai pengatur (*regulated*).
7. Pajak dipungut disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu kepada seseorang.

2. Dasar Hukum Pemungutan Pajak

Pajak sebagai alat yang digunakan pemerintah untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi memiliki dasar hukum pemungutan yang diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945. Dasar hukum pemungutan pajak berdasarkan pada pasal 23 ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 yaitu: "Segala pajak untuk keperluan Negara berdasarkan Undang-Undang".

Berdasarkan penjelasan tersebut jelas terlihat bahwa apapun yang berhubungan dengan pajak diatur oleh pemerintah dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Undang-undang tersebut mempunyai landasan pemikiran, jiwa, sasaran, dan tujuan yang sesuai dengan harkat, hakekat, dan jiwa kehidupan bangsa Indonesia yang telah merdeka dan berdaulat, berdasarkan falsafah Pancasila dan UUD 1945. Walaupun telah berulang kali diadakan perubahan, tambahan dan penyesuaian, namun ternyata belum dapat memenuhi aspirasi rakyat banyak dan kebutuhan pembangunan nasional. Oleh karena itu perlu adanya reformasi (pembaharuan) dibidang perpajakan.

3. Definisi Wajib Pajak

Mardiasmo (2008:21), wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Tata Cara Perpajakan bahwa yang dimaksud dengan wajib pajak (*tax payer*) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu.

Dengan demikian Wajib Pajak ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau

pemotongan pajak tertentu. Oleh karena itu pemerintah terus mengupayakan agar Wajib Pajak memahami sepenuhnya kewajibannya terhadap negara dan mau melaksanakannya dengan itikad baik kewajiban perpajakannya.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro". Berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro Jalan Teuku Umar No. 17 Bojonegoro. Tempat ini diambil untuk mendapatkan data-data yang sesuai dengan peneliti butuhkan meliputi data sekunder dan data primer berupa kuesioner yang nantinya akan dibagikan kepada wajib pajak..

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiono (2001:80) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditunjuk oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditambah kesimpulan.

Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan seluruh data yang terdiri dari objek atau subjek penelitian. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang dilayani di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro. Jumlah wajib pajak KPP Pratama Bojonegoro pada bulan Januari sampai Mei 2015 adalah 3.954 wajib pajak.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2011:81) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Ukuran sampel yang digunakan oleh peneliti ditentukan berdasarkan pertimbangan menggunakan rumus Slovin dalam (Umar, 2008:65), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + N_{e^2})}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

- e : Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi (dalam penelitian ini diambil e = 10%)
- l : Konstanta

Berdasarkan rumus Slovin dalam (Umar, 2008:65) diatas, maka jumlah sample yang diambil dari populasi yang sebesar 3.954 wajib pajak dengan taraf kepercayaan 90% dan tingkat kesalahan 10%, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{(1 + N e^2)}$$

$$n = \frac{3954}{(1 + (3954 \times 10\%^2))}$$

$$n = \frac{3954}{40,54}$$

$$n = 97,53$$

$$n = 98 \text{ (pembulatan)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 98 responden wajib pajak dari KPP Pratama Bojonegoro.

D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2011:38). Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dioperasionalkan sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau Bentuk Fisik
Tangibles merupakan perwakilan kognitif karakteristik fisik nyata suatu pelayanan yang dapat diterima dan nyata.
2. *Reliability* atau Keandalan
Reliability merupakan kemampuan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, tepat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau Daya Tangkap
Responsiveness merupakan keinginan untuk selalu membantu wajib pajak dan memberi pelayanan sesegera mungkin yang tampak dari seberapa tanggap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro dalam membantu memecahkan masalah yang timbul.
4. *Assurance* atau Jaminan
Assurance merupakan suatu jaminan bahwa konsumen mendapatkan rasa aman dengan pelayanan yang diberikan.
5. *Empaty* atau Empati
Empaty merupakan kesediaan pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro

untuk lebih memberikan rasa peduli dan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

E. Instrumen Penelitian

Kuesioner yang disusun dalam penelitian ini didasarkan pada model *Service Quality* (SERVQUAL). Berikut kisi-kisi instrumen penelitian yang dituangkan dalam angket penelitian.

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	1. Lokasi gedung 2. Ketersediaan ruang tunggu 3. Ketersediaan lahan parkir 4. Ketersediaan brosur 5. Penampilan pegawai
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	6. Pelaksanaan jam kerja 7. Kesetaraan layanan 8. Petugas pajak yang bertanggung jawab 9. Petugas memberikan pelayanan yang tepat 10. Kemudahan memperoleh penjelasan tentang pajak.
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	11. Kesediaan pegawai untuk menjawab pertanyaan wajib pajak 12. Petugas pajak mampu menyelesaikan masalah dengan cepat 13. Petugas pajak mampu menyelesaikan masalah dengan tepat 14. Petugas pajak mampu menjelaskan prosedur pajak 15. Kesediaan petugas pajak
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	16. Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan 17. Petugas pajak pandai

		berkomunikasi yang bagus
		18. Petugas pajak menjaga rahasia wajib pajak
		19. Petugas pajak ramah dalam memberikan pelayanan
		20. Kesopanan petugas pajak
5	<i>Empaty</i> (Empati)	21. Perhatian terhadap masalah
		22. Memeberikan waktu penyelesaian masalah
		23. Wajib pajak mudah dalam menerima layanan
		24. Memberikan layanan yang terbaik

Sesuai kisi-kisi angket di atas, maka pengukuran pada instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* menurut Darmadi (2011:106) merupakan skala yang digunakan untuk menilai sikap atau tingkah laku yang diinginkan oleh para peneliti dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden. Skala *Likert* yang digunakan dijadikan 5 (Lima) alternatif jawaban dan yang diberi skor untuk kuesioner yang dirasakan wajib pajak, yaitu:

Tabel 3.2

Skor Skala *Likert* Kuesioner yang Dirasakan

No.	Jawaban	Skor
1.	Jawaban Sangat Baik (SB)	5
2.	Jawaban Baik (B)	4
3.	Jawaban Cukup Baik (CB)	3
4.	Jawaban Tidak Baik (TB)	2
5.	Jawaban Sangat Tidak Baik (STB)	1

Sedangkan skor atau pilihan jawaban untuk kuesioner yang diharapkan wajib pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Skala *Likert* Untuk Kuesioner Yang Diharapkan

No.	Jawaban	Skor
1.	Jawaban Sangat Setuju (SS)	5
2.	Jawaban Setuju (S)	4
3.	Jawaban Cukup Setuju (CS)	3
4.	Jawaban Tidak Setuju (TS)	2
5.	Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

“Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti (responden)” (Suyatno, 2010:56). Pengumpulan data primer dalam penelitian didapatkan menggunakan instrumen penelitian, yaitu kuesioner dan interview.

Kuesioner penelitian dikembangkan berdasarkan standar pelayanan publik sesuai model *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu bentuk fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) serta empati (*empaty*). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup, yaitu responden tinggal menjawab sesuai dengan pilihan jawaban yang telah disediakan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari lembaga atau instansi tertentu. Data sekunder merupakan data yang sudah diolah pihak lembaga atau instansi tertentu, seperti data profil KPP Pratama Bojonegoro, data jumlah wajib pajak, dan data-data yang lain.

3. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, yaitu pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro.

4. Dokumentasi

Dokumenter merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melihat dan mencatat bukti-bukti berupa arsip atau dokumen-dokumen, baik yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, maupun berkaitan dengan kantor pelayanan pajak. Gunanya untuk memastikan bahwa data yang dibuat tidak fiktif dan benar-benar terjadi aktivitas pelayanan sebagaimana yang diteliti.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiono (2011:134).

Rumus korelasi *product moment* menurut Ridwan (2010:110) sebagai berikut :

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

Keterangan:

r : Korelasi
 $\sum X$: Jumlah skor item
 $\sum Y$: Jumlah skor total (seluruh item)
n : Jumlah responden
Selanjutnya dihitung dengan Uji-t, berikut rumusnya:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t : Nilai t_{hitung}
r : Koefisiensi korelasi t_{hitung}
n : Jumlah responden
Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$), dengan kaidah keputusan:
Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid, sebaliknya
Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak valid

2) Uji Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dianalisis dengan rumus *Spearman Brown*, rumus *Spearman Brown* menurut Ridwan (2010:113) sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

r_{11} : Koefisiensi reliabilitas internal seluruh item
 r_b : Korelasi *Product Moment*
Distribusi (Tabel r) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$), dengan kaidah keputusan:
Jika $r_{11} > r_b$ berarti reliabel, sebaliknya
Jika $r_{11} < r_b$ berarti tidak reliabel

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan analisis data dengan cara memberikan interpretasi yang berupa keterangan-keterangan atau penjelasan yang berkaitan dengan kondisi empiris, atau cara

untuk menganalisis data kuantitatif sebagai bahan pembahasan yang sekiranya dapat menunjang terhadap analisis data kuantitatif, atau analisis data-data berbentuk kalimat terhadap angka-angka dari tabel dan diagram. Penggunaan analisis deskriptif adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro dan untuk mengidentifikasi karakteristik masing-masing variabel dalam bentuk frekuensi dan prosentase serta dilanjutkan dengan skor rasio.

Perhitungan hasil kuesioner berdasarkan pada kelompok responden menggunakan rumus sabagai berikut (dalam Riduwan, 2010:88)

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Prsentase Jumlah Responden
f : Jumlah Jawaban Responden
N : Jumlah Responden

Kemudian ditetapkan klasifikasi jawaban dengan kriteria skor sebagai berikut:

Tabel 3.4

Kriteria Skor Penilaian Kualitas Pelayanan

Interval	Klasifikasi
0% - 20%	Kualitas Pelayanan Sangat Rendah
21% - 40%	Kualitas Pelayanan Rendah
41% - 60%	Kualitas Pelayanan Sedang
61% - 80%	Kualitas Pelayanan Tinggi
81% - 100%	Kualitas Pelayanan Sangat Tinggi

Sumber: Riduwan (2010:88)

Tabel 3.5

Kriterian Penilaian Pelayanan Terhadap Rasio Kinerja - Harapan

No.	Nilai Interval	Kriteria Penilaian
1	0,2 - 0,39	Tidak Baik
2	0,4 - 0,59	Kurang Baik
3	0,6 - 0,79	Cukup Baik
4	0,8 - 0,99	Baik
5	1 - >1	Sangat Baik

Sumber: Gaspersz (2006:22)

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Penelitian

a. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dikatakan layak digunakan jika lolos uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan teknik analisis statistik perhitungan program Microsoft Excel.

1. Uji Validitas

Instrumen dikatakan valid jika t_{hitung} lebih dari t_{tabel} . Berikut hasil uji coba validitas instrumen penelitian.

Tabel 4.1

Uji Validitas Kuesioner yang Dirasakan Wajib Pajak

No. Item	t Hitung	t Tabel	Validitas
1	2,729	1,66	VALID
2	3,518	1,66	VALID
3	1,973	1,66	VALID
4	3,647	1,66	VALID
5	4,609	1,66	VALID
6	4,442	1,66	VALID
7	4,102	1,66	VALID
8	4,535	1,66	VALID
9	3,934	1,66	VALID
10	3,763	1,66	VALID
11	3,61	1,66	VALID
12	3,549	1,66	VALID
13	3,324	1,66	VALID
14	3,178	1,66	VALID
15	3,089	1,66	VALID
16	3,021	1,66	VALID
17	2,93	1,66	VALID
18	2,792	1,66	VALID
19	2,74	1,66	VALID
20	2,718	1,66	VALID
21	2,579	1,66	VALID
22	2,508	1,66	VALID
23	2,499	1,66	VALID
24	2,466	1,66	VALID

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Dari hasil uji validitas penelitian pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang dirasakan wajib pajak dapat dinyatakan valid. Sedangkan uji validitas

kuesioner yang diharapkan wajib pajak sebagai berikut:

Tabel 4.2

Uji Validitas Kuesioner yang Diharapkan Wajib Pajak

No. Item	t Hitung	t Tabel	Validitas
1	6,850	1,66	VALID
2	7,602	1,66	VALID
3	5,246	1,66	VALID
4	6,028	1,66	VALID
5	8,724	1,66	VALID
6	4,667	1,66	VALID
7	4,774	1,66	VALID
8	4,896	1,66	VALID
9	3,733	1,66	VALID
10	4,614	1,66	VALID
11	5,949	1,66	VALID
12	5,642	1,66	VALID
13	7,662	1,66	VALID
14	6,386	1,66	VALID
15	8,183	1,66	VALID
16	8,403	1,66	VALID
17	8,585	1,66	VALID
18	6,044	1,66	VALID
19	4,587	1,66	VALID
20	3,149	1,66	VALID
21	7,178	1,66	VALID
22	5,748	1,66	VALID
23	5,390	1,66	VALID
24	4,707	1,66	VALID

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Dari uji validitas penelitian pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang diharapkan wajib pajak dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel jika r_{hitung} lebih dari r_{tabel} atau sama dengan r_{tabel} (0,167). Berikut hasil uji coba reliabilitas instrumen penelitian.

Tabel 4.3
Uji Reliabilitas Kuesioner Yang Dirasakan
Wajib Pajak

No. Item	t Hitung	t Tabel	Reliabilitas
1	2,907	0,167	RELIABEL
2	3,23	0,167	RELIABEL
3	2,617	0,167	RELIABEL
4	3,284	0,167	RELIABEL
5	3,704	0,167	RELIABEL
6	3,629	0,167	RELIABEL
7	3,48	0,167	RELIABEL
8	3,67	0,167	RELIABEL
9	3,407	0,167	RELIABEL
10	3,334	0,167	RELIABEL
11	3,269	0,167	RELIABEL
12	3,243	0,167	RELIABEL
13	3,149	0,167	RELIABEL
14	3,088	0,167	RELIABEL
15	3,051	0,167	RELIABEL
16	3,024	0,167	RELIABEL
17	2,987	0,167	RELIABEL
18	2,932	0,167	RELIABEL
19	2,911	0,167	RELIABEL
20	2,902	0,167	RELIABEL
21	2,847	0,167	RELIABEL
22	2,82	0,167	RELIABEL
23	2,816	0,167	RELIABEL
24	2,803	0,167	RELIABEL

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Dari hasil uji reliabilitas penelitian pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang dirasakan wajib pajak dapat dinyatakan reliabel. Sedangkan uji reliabilitas kuesioner yang diharapkan wajib pajak sebagai berikut:

Tabel 4.4
Uji Reliabilitas Kuesioner Yang
Diharapkan Wajib Pajak

No. Item	t Hitung	t Tabel	Reliabilitas
1	0,728	0,167	RELIABEL
2	0,760	0,167	RELIABEL
3	0,641	0,167	RELIABEL
4	0,687	0,167	RELIABEL
5	0,799	0,167	RELIABEL
6	0,601	0,167	RELIABEL
7	0,609	0,167	RELIABEL
8	0,618	0,167	RELIABEL
9	0,526	0,167	RELIABEL
10	0,597	0,167	RELIABEL
11	0,683	0,167	RELIABEL
12	0,665	0,167	RELIABEL
13	0,762	0,167	RELIABEL
14	0,707	0,167	RELIABEL
15	0,781	0,167	RELIABEL
16	0,788	0,167	RELIABEL
17	0,795	0,167	RELIABEL
18	0,689	0,167	RELIABEL
19	0,596	0,167	RELIABEL
20	0,468	0,167	RELIABEL
21	0,743	0,167	RELIABEL
22	0,672	0,167	RELIABEL
23	0,650	0,167	RELIABEL
24	0,604	0,167	RELIABEL

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Dari hasil uji reliabilitas penelitian pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang dirasakan wajib pajak dapat dinyatakan reliabel.

b. Analisis data

Variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di KPP Pratama Bojonegoro mengacu pada dimensi kualitas pelayanan model *Service Quality* (SERVQUAL) menurut Parasuraman dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182). Dimensi kuliatas pelayanan model *Service Quality* (SERVQUAL) terdiri dari lima dimensi, yaitu: berwujud (*tangible*), keandalan

(*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) serta empati (*empaty*). Hasil penelitian terhadap lima dimensi kualitas pelayanan diimplementasikan ke dalam bentuk kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak KPP Pratama Bojonegoro. Nilai persepsi wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro tentang kualitas pelayanan yang dirasakan di KPP Pratama Bojonegoro dikategorikan sebagai berikut:

- 1) **Sangat Baik** diberi nilai lima (5)
- 2) **Baik** diberi nilai empat (4)
- 3) **Cukup Baik** diberi nilai tiga (3)
- 4) **Tidak Baik** diberi nilai dua (2)
- 5) **Sangat Tidak Baik** diberi nilai satu (1)

Sedangkan nilai persepsi wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro tentang kualitas pelayanan yang diharapkan di KPP Pratama Bojonegoro dikategorikan sebagai berikut:

- 1) **Sangat Setuju** diberi nilai lima (5)
- 2) **Setuju** diberi nilai empat (4)
- 3) **Cukup Setuju** diberi nilai tiga (3)
- 4) **Tidak Setuju** diberi nilai dua (2)
- 5) **Sangat Tidak Setuju** diberi nilai satu (1)

Selanjutnya nilai yang dirasakan dan yang diharapkan akan dihitung dalam bentuk presentase. Untuk mengetahui presentase dari lima dimensi kualitas pelayanan digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Presentase} \sum \text{Jawaban} = \frac{\sum \text{Jawaban Responden}}{\sum \text{Responden}} \times 100\%$$

Berikut ini merupakan hasil presentase setiap unsur pelayanan dari lima dimensi kualitas pelayanan model *Service Quality* (SERVQUAL).

1) **Tangible (Bukti Fisik)**

Tangible (Bukti Fisik) Kantor Kuliatas Pelayanan (KPP) Pratama Bojonegoro meliputi lokasi KPP yang strategis, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan tempat parkir yang memadai, ketersediaan brosur pelayanan dan kerapian penampilan petugas pajak. Berikut hasil jawaban masing-masing item variabel *Tangible* (Bukti Fisik).

Tabel 4.5
Letak/Lokasi Gedung yang Strategis
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	0	0%
4	Baik	30	30,61%
5	Sangat Baik	68	69,39%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 68 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan presentase 68,39%, dan 30 wajib pajak menyatakan baik dengan presentase 30,61% terhadap letak/lokasi gedung yang strategis.

Tabel 4.6
Letak/Lokasi Gedung yang Strategis
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	1	1,02%
4	Setuju	39	39,80%
5	Sangat Setuju	58	59,18%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 58 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan presentase 59,18%, 39 wajib pajak menyatakan setuju dengan presentase 39,80%, dan 1 wajib pajak yang menyatakan cukup setuju dengan presentase 1,02% terhadap letak/lokasi gedung yang strategis.

Tabel 4.7
Tersedia Ruang Tunggu yang Nyaman
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	1	1,92%
4	Baik	27	27,55%
5	Sangat Baik	70	71,43%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 70 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 65.33%, 27 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 32.65%, dan 1 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 1.92% terhadap ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan memadai.

Tabel 4.8
Tersedia Ruang Tunggu yang Nyaman
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	36	36,73%
5	Sangat Setuju	62	63,27%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 62 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 65.27%, dan 36 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 36.73% terhadap ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan memadai.

Tabel 4.9
Ketersediaan Tempat Parkir yang
Memadai
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	3	3,06%
4	Baik	34	34,69%
5	Sangat Baik	61	62,24%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 61 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 62.24%, 34 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 34.69%, dan 3 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 3.06% terhadap ketersediaan tempat parkir yang memadai.

Tabel 4.10
Ketersediaan Tempat Parkir yang
Memadai
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	31	31,63%
5	Sangat Setuju	67	68,37%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak 67 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 68.37%, dan 31 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 31.63% terhadap ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan memadai.

Tabel 4.11
Ketersediaan Brosur/Leaflet Pelayanan
Pajak
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	2	2.04%
4	Baik	24	24.48%
5	Sangat Baik	72	73.46%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak 72 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 73.46%, 24 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 24.48%, dan 2 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 2.04% terhadap ketersediaan brosur /leaflet pelayanan pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.12
Ketersediaan Brosur/Leaflet Pelayanan
Pajak
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	31	30,61%
5	Sangat Setuju	67	69,39%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 67 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 69.39%, dan 31 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 30.61% terhadap ketersediaan brosur/leaflet pelayanan pajak di KPP Pratama Bojonegoro

Tabel 4.13
Kerapian Penampilan Petugas
Pelayanan Pajak
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	2	2.04%
4	Baik	26	26.53%
5	Sangat Baik	70	71.42%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 70 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 71.42%, 26 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 26.53%, dan 2 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 2.04% terhadap kerapian penampilan petugas pelayanan pajak.

Tabel 4.14
Kerapian Penampilan Petugas
Pelayanan Pajak
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	33	33,67%
5	Sangat Setuju	65	66,33%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 65 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 66.33%, dan 33 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 33.67% terhadap kerapian penampilan petugas pelayanan pajak.

2) Reliability (Keandalan)

Reliability (Keandalan) pegawai di KPP Pratama Bojonegoro yang meliputi pelaksanaan jam kerja, petugas pajak mampu memberikan pelayanan yang sama pada seluruh pajak, petugas pajak bertanggung jawab atas tugasnya, ketepatan layanan dan kemudahan layanan. Berikut hasil jawaban masing-masing item variabel *Reliability* (Keandalan).

Tabel 4.15
Pelaksanaan Jam Kerja Tepat Waktu
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	1	1.02%
4	Baik	39	39.79%
5	Sangat Baik	58	59.18%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 58 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 59.18%, 39 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 39.79%, dan 1 wajib pajak menjawab cukup baik dengan prosentase 1.02% terhadap pelaksanaan jam kerja yang tepat waktu di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.16
Pelaksanaan Jam Kerja Tepat Waktu
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	37	37,76%
5	Sangat Setuju	61	62,24%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 61 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 62.24%, dan 37 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 37.76% terhadap pelaksanaan jam kerja tepat waktu.

Tabel 4.17
Petugas Pajak Mampu Memberikan
Pelayanan yang Sama Kepada WP
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	2	2.04%
4	Baik	48	48.97%
5	Sangat Baik	48	48.97%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 48 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 48.97%, 48 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 48.97%, dan 2 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 2.04% terhadap kesetaraan layanan yang diberikan KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.18
Petugas Pajak Mampu Memberikan
Pelayanan yang Sama Kepada WP
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	41	41,84%
5	Sangat Setuju	57	58,16%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 57 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 58.16%, dan 41 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 41.84% terhadap kesetaraan layanan yang diberikan KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.19
Petugas Pajak Bertanggung Jawab atas Tugasnya
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	0	0%
4	Baik	32	32.65%
5	Sangat Baik	66	67.34%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 66 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 67.34%, dan 32 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 32.65% terhadap petugas pajak di KPP Pratama Bojonegoro yang bertanggung jawab atas setiap tugasnya

Tabel 4.20
Petugas Pajak Bertanggung Jawab atas Tugasnya
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	1	1,02%
4	Setuju	39	39,80%
5	Sangat Setuju	58	59,18%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 58 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 59.18%, 39 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 39.80%, dan 1 wajib pajak

menyatakan cukup setuju dengan prosentase 1.02% terhadap tanggung jawab setiap petugas pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.21
Petugas Pajak Mampu Memberikan Pelayanan yang Tepat
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	3	3.06%
4	Baik	30	30.61%
5	Sangat Baik	65	66.32%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 65 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 66.32%, 30 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 30.61%, dan 3 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 3.06% terhadap ketepatan layanan yang diberikan petugas pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.22
Petugas Pajak Mampu Memberikan Pelayanan yang Tepat
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	38	38,78%
5	Sangat Setuju	60	61,22%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 60 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 61.22%, dan 38 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 38.78% terhadap

ketepatan layanan yang diberikan petugas pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

informasi terkait perpajakan di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.23
Kemudahan Memperoleh Penjelasan Perpajakan
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	3	3,06%
4	Baik	34	34,69%
5	Sangat Baik	61	62,24%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 61 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 62,24%, 34 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 34,69%, dan 3 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 3,06% terhadap kemudahan wajib pajak dalam memperoleh informasi terkait perpajakan di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.24
Kemudahan Memperoleh Penjelasan Perpajakan
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	40	40,82%
5	Sangat Setuju	58	59,18%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 58 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 59.18%, dan 40 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 40.82% terhadap kemudahan wajib pajak dalam memperoleh

3) Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (Daya Tangkap) pegawai di KPP Pratama Bojonegoro yang meliputi kesediaan melayani setiap pertanyaan wajib pajak, petugas pajak mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat, petugas pajak mampu menyelesaikan masalah dengan tepat, petugas pajak mampu menjelaskan prosedur pelayanan pajak, dan kesediaan petugas pajak untuk membantu wajib pajak. Berikut hasil jawaban masing-masing item variabel *Responsiveness* (Daya Tangkap).

Tabel 4.25
Kesediaan Petugas Untuk Menjawab Pertanyaan Wajib Pajak
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	0	0%
4	Baik	40	40,81%
5	Sangat Baik	58	59,18%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 58 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 59.18%, dan 40 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 40.81% terhadap ketersediaan pegawai pajak dalam menjawab pertanyaan wajib pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.26
Kesediaan Petugas Untuk Menjawab
Pertanyaan Wajib Pajak
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	40	40,82%
5	Sangat Setuju	58	59,18%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 58 menyatakan sangat setuju dengan prosentase 59.18%, dan 40 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 40.82% terhadap ketersediaan pegawai pajak dalam menjawab pertanyaan wajib pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.27
Petugas Pajak Mampu Menyelesaikan
Masalah dengan Cepat
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	1	1.02%
4	Baik	39	39.79%
5	Sangat Baik	58	59.18%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 58 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 59.18%, 39 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 39.79%, dan 1 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 1.02% terhadap kemampuan petugas pajak dalam menyelesaikan masalah dengan cepat di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.28
Petugas Pajak Mampu Menyelesaikan
Masalah dengan Cepat
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	2	2,04%
4	Setuju	33	33,67%
5	Sangat Setuju	63	64,29%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 63 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 64.29%, 33 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 33.67%, dan 2 wajib pajak menyatakan cukup setuju dengan prosentase 2.04% terhadap kemampuan petugas pajak dalam menyelesaikan masalah dengan cepat di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.29
Petugas Pajak Mampu Menyelesaikan
Masalah dengan Tepat
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	2	2.04%
4	Baik	40	40.81%
5	Sangat Baik	56	57.14%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 56 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 57.81%, 40 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 40.81%, dan 2 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 2.04% terhadap kemampuan petugas pajak dalam menyelesaikan masalah dengan tepat.

Tabel 4.30
Petugas Pajak Mampu Menyelesaikan
Masalah dengan Tepat
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	1	1,02%
4	Setuju	44	44,90%
5	Sangat Setuju	53	54,08%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 53 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 54.08%, 44 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 44.90%, dan 1 wajib pajak menyatakan cukup setuju dengan prosentase 1.02% terhadap kemampuan petugas pajak dalam menyelesaikan masalah dengan tepat.

Tabel 4.31
Petugas Pajak Mampu Menjelaskan
Prosedur Perpajakan
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	2	2,04%
4	Baik	32	32,65%
5	Sangat Baik	64	65,30%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 64 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 65.30%, 32 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 32.65%, dan 2 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 2.04% terhadap kemampuan petugas pajak dalam menjelaskan prosedur perpajakan kepada wajib pajak.

Tabel 4.32
Petugas Pajak Mampu Menjelaskan
Prosedur Perpajakan
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	35	35,71%
5	Sangat Setuju	63	64,29%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 63 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 64.29%, dan 35 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 35.71% terhadap kemampuan petugas pajak dalam menjelaskan prosedur perpajakan kepada wajib pajak.

Tabel 4.33
Petugas Pajak Selalu Sedia Membantu
Wajib Pajak
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	2	2,04%
4	Baik	32	32,65%
5	Sangat Baik	64	65,30%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 64 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 65.30%, 32 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 32.65%, dan 2 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 2.04% terhadap ketersediaan petugas pajak untuk membantu permasalahan wajib pajak terkait perpajakan.

Tabel 4.34
Petugas Pajak Selalu Sedia Membantu
Wajib Pajak
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	41	41,84%
5	Sangat Setuju	57	58,16%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 57 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 58.16%, dan 41 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 41.84% terhadap ketersediaan petugas pajak untuk membantu permasalahan wajib pajak terkait perpajakan.

4) Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Assurance (Jaminan) merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai KPP Pratama Bojonegoro untuk menumbuhkan rasa percaya para wajib pajak pada KPP Pratama Bojonegoro, meliputi petugas pajak menguasai peraturan perpajakan, kemampuan berkomunikasi, menjaga kerahasiaan data wajib pajak, keramahan petugas pajak dan kesopanan petugas pajak. Berikut hasil jawaban masing-masing item variabel *Assurance* (Jaminan).

Tabel 4.35
Petugas Pajak Menguasai Peraturan
Perpajakan
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	0	0%
4	Baik	36	36.73%
5	Sangat Baik	62	63.26%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 62 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 63.26%, dan 36 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 36.73% terhadap kemampuan petugas pajak dalam menguasai peraturan perpajakan di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.36
Petugas Pajak Menguasai Peraturan
Perpajakan
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	46	46,94%
5	Sangat Setuju	52	53,06%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 52 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 53.06%, dan 46 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 46.94% terhadap kemampuan petugas pajak dalam menguasai peraturan perpajakan di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.37
Petugas Pajak Mampu Melakukan
Komunikasi yang Efektif
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	1	1.02%
4	Baik	32	32.65%
5	Sangat Baik	66	66.33%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 66 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 66.33%, 32 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 32.65%, dan 1 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 1.02% terhadap penguasaan sistem komunikasi yang efektif di KPP Pratama Bojonegoro untuk menyampaikan peraturan dan prosedur-prosedur perpajakan dengan baik.

Tabel 4.38
Petugas Pajak Mampu Melakukan Komunikasi yang Efektif
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	36	36,73%
5	Sangat Setuju	62	63,27%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dai 98 wajib pajak, 62 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 63.27% , dan 36 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 36.73% terhadap penguasaan sistem komunikasi yang efektif di KPP Pratama Bojonegoro untuk menyampaikan peraturan dan prosedur-prosedur perpajakan dengan baik.

Tabel 4.39
Petugas Pajak Menjaga Kerahasiaan Data Wajib Pajak
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	0	0%
4	Baik	37	37.75%
5	Sangat Baik	61	62.24%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 61 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 62.24%, dan 37 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 37.75% terhadap kerahasiaan data wajib pajak.

Tabel 4.40
Petugas Pajak Menjaga Kerahasiaan Data Wajib Pajak
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	34	34,69%
5	Sangat Setuju	64	65,31%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 64 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 65.31%, dan 34 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 34.69% terhadap kerahasiaan data wajib pajak.

Tabel 4.41
Petugas Pajak Ramah dalam Memberikan Pelayanan
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	0	0%
4	Baik	29	29.59%
5	Sangat Baik	69	70.40%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 69 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 70.40%, dan 29 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 29.59% terhadap sikap ramah petugas pajak dalam memberikan

pelayanan kepada wajib pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.42
Petugas Pajak Ramah dalam Memberikan Pelayanan
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	30	30,61%
5	Sangat Setuju	68	69,39%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 68 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 69.39%, dan 30 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 30.61% terhadap sikap ramah petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.43
Petugas Pajak Berprilaku Sopan dalam Memberikan Layanan
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	0	0%
4	Baik	26	26.53%
5	Sangat Baik	72	73.46%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 72 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 73.46%, dan 26 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 26.53% terhadap sikap sopan santun petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.44
Petugas Pajak Berprilaku Sopan dalam Memberikan Layanan
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	2	2,04%
4	Setuju	35	35,71%
5	Sangat Setuju	61	62,24%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 61 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 62.24%, 35 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 35.71%, dan 2 wajib pajak menyatakan cukup setuju dengan prosentase 2.04% terhadap sikap sopan santun petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

5) *Empaty* (Empati)

Empaty (Empati) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak, meliputi petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan perpajakan, petugas pajak memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah, kemudahan layanan dan petugas pajak memberikan pelayanan terbaik. Berikut hasil jawaban masing-masing item variabel *Empaty* (Empati).

Tabel 4.45
Petugas Pajak Memberikan Perhatian
Terhadap Masalah Perpajakan
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	1	1.02%
4	Baik	40	40.81%
5	Sangat Baik	57	58.16%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 57 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 58.16%, 40 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 40.81%, dan 1 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 1.02% terhadap sikap perhatian kepada masalah wajib pajak terkait perpajakan di KPP Pratama Bojonegoro

Tabel 4.46
Petugas Pajak Memberikan Perhatian
Terhadap Masalah Perpajakan
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	42	42,86%
5	Sangat Setuju	56	57,14%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 56 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 57.14%, dan 42 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 42.86% terhadap sikap perhatian kepada masalah wajib pajak terkait perpajakan di KPP Pratama Bojonegoro

Tabel 4.47
Petugas Pajak Memberikan Waktu Untuk
Menyelesaikan Masalah
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	3	3.06%
4	Baik	33	33.67%
5	Sangat Baik	62	63.26%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 62 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 63.26%, 33 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 33.67%, dan 3 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 3.06% terhadap memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah perpajakan yang di alami wajib pajak.

Tabel 4.48
Petugas Pajak Memberikan Waktu Untuk
Menyelesaikan Masalah
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	32	32,65%
5	Sangat Setuju	66	67,35%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 66 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 67.35%, dan 32 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 32.65% terhadap memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah perpajakan yang di alami wajib pajak.

Tabel 4.49
Petugas Pajak Memberikan Kemudahan
dalam Pelayanan
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	4	4.08%
4	Baik	31	31.63%
5	Sangat Baik	63	64.28%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 63 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 64.28%, 31 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 31.63%, dan 4 wajib pajak menyatakan cukup baik dengan prosentase 4.08% terhadap kemudahan layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.50
Petugas Pajak Memberikan Kemudahan
dalam Pelayanan
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0%
4	Setuju	28	28,57%
5	Sangat Setuju	70	71,43%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 70 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 71.43%, dan 28 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 28.57% terhadap kemudahan layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.51
Petugas Pajak Berusaha Memberikan
Pelayanan Terbaik
n = 98
(Dirasakan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
2	Tidak Baik	0	0%
3	Cukup Baik	0	0%
4	Baik	30	30.61%
5	Sangat Baik	68	69.38%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 68 wajib pajak menyatakan sangat baik dengan prosentase 69.38%, dan 30 wajib pajak menyatakan baik dengan prosentase 30.61% terhadap sikap petugas pajak dalam memberikan pelayanan terbaik pada seluruh wajib pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.52
Petugas Pajak Berusaha Memberikan
Pelayanan Terbaik
n = 98
(Diharapkan)

No.	Option	Frekuensi	Prosentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Cukup Setuju	0	0,00%
4	Setuju	25	25,51%
5	Sangat Setuju	73	74,49%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 98 wajib pajak, 73 wajib pajak menyatakan sangat setuju dengan prosentase 74.49%, dan 25 wajib pajak menyatakan setuju dengan prosentase 25.51% terhadap sikap petugas pajak dalam memberikan pelayanan terbaik pada seluruh wajib pajak di KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 4.53
Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan KPP
Pratama Bojonegoro

No	Indikator	Rasio	Kriteria
1	Letak/Lokasi gedung yang strategis	1,026	Sangat Baik
2	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	1,020	Sangat Baik
3	Tersedia tempat parkir yang memadai	0,987	Baik
4	Tersedia brosur/leaflet pelayanan pajak	1,004	Sangat Baik
5	Kerapian penampilan petugas pelayanan pajak	1,018	Sangat Baik
6	Pelaksanaan jam kerja dilaksanakan tepat waktu	1,004	Sangat Baik
7	Petugas pajak mampu memberikan pelayanan yang sama	0,991	Baik
8	Petugas pajak bertanggung jawab atas tugasnya	1,038	Sangat Baik
9	Petugas pajak mampu memberikan pelayanan yang tepat	1,022	Sangat Baik
10	Kemudahan untuk memperoleh penjelasan terkait perpajakan	1,022	Sangat Baik
11	Ketersediaan petugas pajak untuk menjawab pertanyaan WP	1	Sangat Baik
12	Petugas pajak mampu menyelesaikan masalah dengan cepat	0,991	Baik
13	Petugas pajak mampu menyelesaikan masalah dengan tepat	1,004	Sangat Baik

14	Petugas pajak mampu menjelaskan prosedur pelayanan pajak	0,995	Baik
15	Petugas pajak selalu sedia membantu WP	1,011	Sangat Baik
16	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan	1,022	Sangat Baik
17	Petugas pajak mampu melakukan komunikasi yang efektif	1,004	Sangat Baik
18	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data WP	0,991	Baik
19	Petugas pajak ramah dalam memberikan layanan	1,002	Sangat Baik
20	Petugas pajak berperilaku sopan dalam memberikan layanan	1,028	Sangat Baik
21	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah WP	0,997	Baik
22	Petugas pajak memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah	0,989	Baik
23	Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan	0,980	Baik
24	Petugas pajak berusaha memberikan pelayanan yang terbaik	0,989	Baik

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah diolah 2015

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 24 (dua puluh empat) indikator penilaian kualitas pelayanan di KPP Pratama Bojonegoro menunjukkan 15 indikator dengan kriteria sangat baik dan 9 indikator dalam kriteria baik. Bila dilihat dari tiap-tiap indikator bahwa sebagian besar menunjukkan nilai rasio yang sangat baik yang terdaftar dalam **Tabel 4.54** Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan KPP Pratama Bojonegoro dengan nilai rasio tertinggi 1,028 yaitu indikator petugas pajak berperilaku sopan dalam memberikan layanan dan nilai rasio terendah 0,980 yaitu indikator kemudahan layanan yang diberikan petugas pajak. Dilihat dari nilai rasio lebih dari 0 (nol), maka hal ini menunjukkan bahwa karakteristik-karakteristik pelayanan yang diinginkan wajib pajak dapat dipenuhi oleh KPP Pratama Bojonegoro. Dengan kata lain, KPP Pratama Bojonegoro dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Bojonegoro telah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dianalisis menunjukkan bahwa KPP Pratama Bojonegoro telah memberikan pelayanan yang berkualitas, maka saran yang penulis berikan yaitu untuk indikator tertinggi, perilaku sopan dalam memberikan layanan, agar mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Sedangkan untuk indikator terendah yaitu kemudahan layanan yang diberikan petugas pajak, agar meningkatkan inovasi-inovasi dalam masalah perpajakan dan sistem pembayaran pajak. Misalnya dengan cara mempertahankan dan meningkatkan fasilitas fisik, sarana dan prasarana, sumber daya manusia yang berkualitas serta komunikasi intern dan ekstern yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arif. 2007. *Pemasaran Jasa Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing
- Darmadi, Hamdani. 2011. *Metode Penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hartono, Sunaryati, dkk. 2008. *Kompendium Etika Kehidupan Berbangsa*. Jakarta: Badan

Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Saleman Empat.
- _____ dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Saleman Empat..
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Resmi, Siti. 2003. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L, Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Andi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima: Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan I, Cetakan 1*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suyatno, Bagong, dan Satinah. 2010. *Manajemen Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif dan Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publik.
- Umar, Husain. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Waluyo. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksana.

Perundang-Undangan:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata

Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Di
Daerah
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun
2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal
Undang-Undang Dasar 1945
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4
tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang
Perubahan Ketiga atas Undang-Undang
Nomor 6 Tahun 1983
Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang
Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara
Perpajakan (KUP)



UNESA
Universitas Negeri Surabaya