

**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PELAYANAN SAMSAT**

Studi Kasus di Kantor SAMSAT Kabupaten Gunungkidul

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi



Oleh:

Agnes Indaryati

NIM : 032114112

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2010**

**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PELAYANAN SAMSAT**

Studi Kasus di Kantor SAMSAT Kabupaten Gunungkidul

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi



Oleh:

Agnes Indaryati

NIM : 032114112

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2010**

S k r i p s i

**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PELAYANAN SAMSAT**

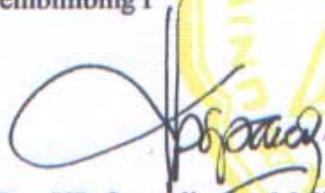
Studi Kasus di Kantor SAMSAT Kabupaten Gunungkidul

Oleh:

Agnes Indaryati
NIM: 032114112

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



(Drs. YP. Supardiyono, M.Si., Akt., QIA.)

Tanggal: 4 Desember 2009

Pembimbing II



(M. Trisnawati Rahayu, S.E., M.Si., Akt., QIA.)

Tanggal: 11 Januari 2010

Skripsi
ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PELAYANAN SAMSAT
Studi Kasus di Kantor SAMSAT Kabupaten Gunungkidul

Dipersiapkan dan ditulis oleh:
Agnes Indaryati
NIM: 032114112

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 27 Februari 2010
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Nama Lengkap

Ketua	Dra. YFM. Gien Agustinawansari, M.M., Akt.
Sekretaris	Lisia Apriani, S.E., M.Si., Akt., QIA.
Anggota	Drs. YP. Supardiyono, M.Si., Akt., QIA.
Anggota	M. Trisnawati Rahayu, S.E., M.Si., Akt., QIA.
Anggota	Drs. Yusef Widya Karsana, M.Si., Akt., QIA.

Tanda Tangan



Yogyakarta, 27 Februari 2010
Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma

Dekan,




Drs. YP. Supardiyono, M.Si., Akt., QIA.

PERSEMBAHAN

Tuhan mempunyai rencana yang berbeda untuk masing-masing cipta-Nya. Bicara kepada Tuhan dan biarkan Tuhan membantu kita.



Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ✦ Yesus Kristus & Bunda Maria
(yang selalu memberi mukjizat dalam hidupku)
- ✦ Bapak dan Ibuku tercinta (terima kasih doanya)
- ✦ Mba Yanti dan keluarga, Mba Wuri dan keluarga (terima kasih supportnya)



**UNIVERSITAS SANATA DHARMA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI – PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN SAMSAT
Studi kasus di Kantor SAMSAT Kabupaten Gunungkidul dan dimajukan tanggal 27 Februari 2010 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar atau ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 4 Maret 2010
Yang membuat pernyataan,

Agnes Indaryati

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN KAMPUS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas Sanata Dharma:

Nama : Agnes Indaryati

NIM : 032114112

Demi kepentingan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma karya ilmiah saya berjudul:

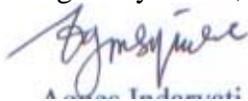
Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan SAMSAT beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada tanggal : 4 Maret 2010

Yang menyatakan,



(Agnes Indaryati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.

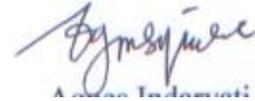
Dalam menyelesaikan skripsi ini penulisan mendapat bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

- a. Rama Dr. Ir. P. Wiryono Priyotamtama, S.J., selaku Rektor Universitas Sanata Dharma.
- b. Drs. YP. Supardiyono. M.Si., Akt. QIA, selaku Dekan Fakultas Universitas Sanata Dharma.
- c. Drs. Yosef Widya Karsana, M.Si., Akt. QIA, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Sanata Dharma.
- d. Drs. YP. Supardiyono. M.Si. Akt. QIA, selaku Pembimbing I yang telah membantu serta membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- e. E. Maryarsanto P, SE., Akt. QIA, Selaku Pembimbing II yang telah sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

- f. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Sanata Dharma Yogyakarta yang telah membimbing dan membekali ilmu pengetahuan yang sangat berharga.
- g. Seluruh karyawan Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma atas pelayanan yang diberikan.
- h. Bambang Sulistyana, SH,M.Hum, selaku Ka Sub Bag Tata Usaha yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor SAMSAT Kabupaten Gunungkidul
- i. Bapak dan Ibu, atas dukungan moril, dana, dan doa yang tiada hentinya.
- j. Mba Yanti + Mas Agus, Mba Wuri + Mas Iwir, dan juga keponakan-keponakanku Fidel, Arsi, Alen, Thomas dan keponakan baruku Oline (semuanya telah memberi warna yang indah dalam hidupku).
- k. Sahabat-sahabatku dan teman-teman kostku: Ratna yang telah mambantu aku dalam penelitianku, Yuli atas saran-saranmu, Andri yang mau nganterin aku selama ini, Maria dengan setia mau mendengarkan keluhan-keluhanku, (Elis, Niken, Lany, Vita, Tian, Desy, dan Ika yang mau menjadi temanku selama ini).
- l. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selama ini banyak membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat menghargai masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 4 Maret 2010



Agnes Indaryati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Batasan Masalah.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	3
F. Sistematika Penelitian.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kualitas.....	6
B. Kepuasan Pelanggan.....	8
C. Pajak.....	13
D. Kendaraan Bermotor.....	20
E. Perumusan Hipotesis.....	21
F. Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	24
D. Populasi dan Sampel.....	25
E. Sumber Data.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	25
G. Teknik Pengukuran Data.....	26
H. Teknik Pengujian Instrumen.....	27
I. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	28
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	32
A. Umum.....	32
B. Mekanisme Kerja Loker.....	33
C. Pengolahan Arsip.....	44

D. Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Gunungkidul.....	45
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Diskripsi Data.....	49
B. Analisis Data.....	55
C. Pembahasan.....	62
BAB VI PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Keterbatasan Penelitian	64
C. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 5.2 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	50
Tabel 5.3 Status Pekerjaan Responden	51
Tabel 5.4 Harapan dan Kenyataan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan SAMSAT	52
Tabel 5.5 Statistik Diskripsi Harapan dan Kenyataan	58
Tabel 5.6 <i>Paired Sample Test</i>	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Tata cara PKB-BBNKB dalam mekanisme SAMSAT.	43
Gambar 5.1 Rata-rata tingkat kepuasan pelayanan Wajib Pajak yang diberikan.	60

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN SAMSAT

Studi Kasus di Kantor SAMSAT Kabupaten Gunungkidul

Agnes Indaryati

NIM: 032114112

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan antara harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT dan apakah Wajib Pajak sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Penelitian ini merupakan studi kasus. Data diperoleh dengan melakukan observasi dan kuesioner. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Penulis menggunakan data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarakan bagi wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Gunungkidul. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat perbedaan harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor, terbukti dari perhitungan t-hitung sebesar 4,449 dan t-tabel sebesar 1,984 dengan menggunakan taraf signifikan 5%. Oleh karena itu t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. (2) Rata-rata harapan sebesar 64,79 dengan skala penilaian di daerah puas dan rata-rata kenyataan sebesar 65,93 dengan skala penilaian di daerah puas. Jadi berdasarkan data rata-rata antara harapan Wajib Pajak sebelum merasakan pelayanan dan kenyataan Wajib Pajak setelah menerima pelayanan menunjukkan di daerah puas, maka dengan ini Wajib Pajak sudah puas dengan pelayanan yang telah diberikan SAMSAT.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF THE TAXPAYERS SATISFACTION TOWARD THE SAMSAT SERVICES

A case study in SAMSAT department, Gunungkidul Regency

Agnes Indaryati
NIM: 032114112
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2010

The aim of this study was to examine the difference between the expectation and the actual satisfaction of the taxpayers toward the motorcycle tax services done by SAMSAT. This study also examined whether the taxpayers were satisfied with the service given to them.

The type of this study was a case study. The data were obtained by conducting observation and questionnaires. The amounts of the sample were 100 respondents. The writer used the primary data as the main data and secondary data as the supporting data. The primary data were obtained from the questionnaires which had already been answered by the motorcycle taxpayer in SAMSAT office. Next, the data, which had been obtained, were analyzed by using t-test.

The results of the analysis showed that: (1) there was difference between the expectation and the actual satisfaction of the taxpayers toward the tax services. It could be seen from the result of t-statistic was 4,449 and t-table was 1,984 by using significance level 5%. As the result, t-statistic was bigger than t-table, therefore H_0 was rejected and H_a was accepted. (2) The amount of the average expectation was 64,79 in the scale of satisfied area, and the amount of the average actual satisfaction was 65,93 in the scale of satisfied area. Hence, based on the average data between the expectation of the taxpayers before they experienced the services done by the SAMSAT, and the reality of the taxpayers after they experienced the services, the conclusion was that the taxpayers were satisfied with the services given by SAMSAT.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era Otomoni daerah ini, bagi institusi pelayanan publik atau jasa, Wajib Pajak merupakan bagian yang dituntut untuk menentukan keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan daerah. Dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak mempunyai peran penting terhadap kualitas kegiatan pembayaran pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah. Wajib Pajak tidak hanya patuh terhadap pembayaran pajak, tetapi bagaimana pelayanan publik atau jasa memberi kepuasan kepada Wajib Pajaknya. Karena hal inilah maka perlu diketahui bagaimana kualitas pelayanan pajak kepada Wajib Pajak yang ada.

Dalam hal ini semakin meningkatnya pendapatan yang diterima oleh pemerintah daerah harus diimbangi pula dengan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pihak yang terkait dalam pembayaran pajak. Dalam penelitian ini Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) tidak hanya memberikan pelayanan, tetapi bagaimana SAMSAT memberi kepuasan dalam pelayanan kepada Wajib Pajak. Fasilitas dan pelayanan yang sangat baik sangat berpengaruh pada persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas yang diberikan pihak kantor pelayanan pajak. Kualitas yang tinggi dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan pihak kantor pelayanan pajak maupun

akomodasi lain akan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak dapat merasakan kepuasan dalam pelayanannya.

Upaya meningkatkan kepuasan Wajib Pajak memang menjadi target di banyak daerah. Kunci untuk meraih kesuksesan adalah keberhasilan dalam memahami keinginan dan kepuasan Wajib Pajak, sehingga SAMSAT dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan nilai tambah akan pelayanan bagi para Wajib Pajak.

Untuk mengetahui kepuasan Wajib Pajak dalam pelayanan pembayaran pajak akan lebih penting, karena suatu pelayanan adalah kepuasan Wajib Pajak. Wajib Pajak merupakan pihak yang memaksimalkan nilai dari suatu pelayanan, sehingga wajar bagi mereka dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor mengharapkan suatu pelayanan yang baik pula. Ini berarti SAMSAT dituntut untuk memenuhi nilai tambah akan pelayanan bagi para Wajib Pajak.

Kepuasan Wajib Pajak harus diperhatikan karena kepuasan merupakan tingkat perasaan Wajib Pajak yang diperolehnya setelah Wajib Pajak melakukan/meningkatkan sesuatu. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kepuasan Wajib Pajak merupakan perbedaan antara yang diharapkan Wajib Pajak. Sejalan dengan kesadaran kualitas pelayanan menjadi suatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk peningkatan pendapatan daerah.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian adalah: Apakah ada perbedaan antara harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan di Kantor SAMSAT Gunungkidul.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis perbedaan harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak dalam pelayanan yang dilakukan di Kantor SAMSAT Gunungkidul.

D. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah hanya pada Wajib Pajak yang melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Gunungkidul.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi SAMSAT

Hasil penelitian ini semoga dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan SAMSAT terhadap kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini, penulis memperoleh kesempatan untuk mengembangkan pengetahuan yang diperoleh selama studi.

3. Bagi Universitas Sanata Dharma

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan khususnya masalah dibidang pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi lebih baik.

F. Sistematika Penulisan

Bab I. Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II. Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini diuraikan mengenai tentang berbagai teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang penulis lakukan.

Bab III. Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, variabel penelitian dan pengukuran, jenis data, teknik pengumpulan data, uji reabilitas dan validitas, serta teknik analisis data.

Bab IV. Gambaran Umum

Bab ini berisi tentang informasi mengenai gambaran umum tentang kantor pelayanan pajak daerah di Kabupaten Gunungkidul.

Bab V. Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil oleh data, analisis data, pembahasan dan jawaban dari masalah yang telah rumuskan.

Bab VI. Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, serta mengemukakan keterbatasan penelitian dan memberikan saran bagi SAMSAT.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas

a. Pengertian Kualitas

Definisi yang dirumuskan Goest dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2006:51) kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:603) kualitas di definisikan “sebagai tingkat baik buruknya sesuatu”. Jadi kualitas adalah ukuran relatif kebaikan.

b. Pendekatan Desain Sistem Jasa

Menurut Tjiptono (2006,32-33) ada lima pendekatan yang dapat diterapkan dalam rangka mendesain suatu jasa meliputi:

1. Jasa Personal (*personalized service*)

Pendekatan ini didasari keyakinan bahwa jasa merupakan sesuatu yang sifatnya personal, artinya dilakukan oleh individu tertentu dan ditunjukkan kepada individu lainnya. Oleh sebab itu setiap pelanggan harus dilayani secara personal sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Setiap karyawan diberi wewenang dan keleluasaan dalam bertindak guna melayani setiap pelanggan.

2. Pendekatan lini produk

Melalui pendekatan ini, jasa rutin disediakan dalam lingkungan yang terkendali untuk menjamin konsistensi kualitas dan efisiensi operasi. Pada dasarnya pendekatan ini berusaha mengadaptasi konsep manufaktur ke dalam sektor jasa.

3. Memisahkan operasi kontak tinggi dan operasi tanpa kontak

langsung dengan pelanggan

Pada produk berwujud barang fisik, proses pemanufakturan berlangsung dalam suatu lingkungan yang terkendali. Proses desain barang tersebut dipusatkan pada upaya menciptakan proses konversi yang berkesinambungan dan efisien dari input menjadi produk akhir.

4. Partisipasi Pelanggan

Dalam sebagian system jasa, pelanggan hadir pada saat jasa tersebut diberikan. Bahkan tidak jarang pelanggan juga memainkan peranan penting dalam meningkatkan produktivitas.

5. Swalayan (*self-service*)

Dalam pendekatan ini, tingkat keterlibatan pelanggan sangat tinggi. Pelanggan berperan secara aktif dalam proses jasa.

B. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, P., Swee Hong Ang, Siew Meng Leong, dan Chin Tiong Tan (1996) yang dikutip oleh Tjiptono (1997:24) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

b. Dimensi Kualitas Jasa

Parasuraman, A., Valeria A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1985) yang dikutip oleh Tjiptono (1997:26) dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keingginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

c. Manajemen Pelayanan

Menurut Albrecht dan Zemke yang dikutip oleh Yamin (2005:23-24) model interaksi manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggannya adalah sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan (*service strategy*)

Strategi pelayanan adalah strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan.

2. Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan (*service people*)

Orang yang berinteraksi secara langsung maupun yang tidak berinteraksi secara langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. Untuk itu perusahaan harus pula memperhatikan kebutuhan pelanggan internalnya

(karyawan) dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, rasa aman dalam bekerja, penghasilan yang wajar, manusiawi, sistem penilaian kerja yang mampu menumbuhkan motivasi.

3. Sistem pelayanan (*service system*)

Sistem pelayanan adalah prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumberdaya manusia yang dimiliki perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat sederhana tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk itu perusahaan harus mampu melakukan desain ulang sistem pelayanannya, jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan. Desain ulang sistem pelayanan tidak berarti harus merubah total sistem pelayanan, tapi dapat dilakukan hanya bagian tertentu yang menjadi titik kritis penentu kualitas pelayanan.

d. Harapan Pelanggan

Menurut Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, dan A. Parasuraman (1993) yang diikuti oleh Tjiptono (2006:61-64) mengemukakan model konseptual mengenai harapan pelanggan terhadap jasa sebagai berikut:

1. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa. Seorang pelanggan akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik apabila pelanggan lainnya dilayani dengan baik oleh penyedia jasa.

2. *Personal Need*

Kebutuhan yang dirasakan oleh seseorang mendasarkan bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi fisik, sosial, dan psikologis.

3. *Transitory Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

4. *Perceived Service Alternatives*

Perceived service alternatives merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

5. *Self-Perceived Service Role*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Apabila konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpalkan kesalahan sepenuhnya kepada pihak penyedia jasa. Oleh karena itu persepsi tentang derajat keterlibatannya ini akan mempengaruhi tingkat jasa yang bersedia diterimanya.

6. *Situational Factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang biasa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

7. *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini berupa iklan, *personal selling*, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

8. *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang

memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat-alat pendukung jasanya.

9. *Word-of-Mounth* (rekomendasi/saran dari orang lain)

Word-of-mounth merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. *Word-of-mounth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti pakar, teman, keluarga, dan publikasi media massa.

10. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi (*nonexperimental information*) yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

C. Pajak

1. Pengertian Pajak

Menurut Soemitro yang dikutip oleh Waluyo (2006:2) pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik

(kontrapretasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

2. Fungsi Pajak

Menurut Waluyo (2006:6) ada dua fungsi pajak yaitu:

a. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperlukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi.

3. Pembagian Pajak Menurut Golongan, Sifat, dan Pemungutnya

Menurut Waluyo (2006:12) pembagian pajak di bagi menjadi tiga yaitu: menurut golongan, sifat dan pemungutannya.

a. Menurut Golongan

1. Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan.

2. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain.

b. Menurut Sifat

1. Pajak Subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektif, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.
2. Pajak Objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

c. Menurut Pemungutan dan Pengelolanya

1. Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
2. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: Pajak Reklame, Pajak Hiburan.

4. Asas Menurut Falsafah Hukum

Menurut Waluyo (2006:15) asas menurut falsafah hukum sebagai berikut:

a. Teori Asuransi

Dalam perjanjian asuransi diperlukan pembayaran premi. Premi tersebut dimaksudkan sebagai pembayaran atas usaha melindungi orang dari segala kepentingannya, misalnya keselamatan atau

keamanan harta bendanya. Teori asuransi ini menyatakan pembayaran premi dengan pembayaran pajak. Walaupun kenyataannya dengan premi tersebut tidak tepat.

b. Teori kepentingan

Pada teori kepentingan ini memperhatikan beban pajak yang harus dipungut dari masyarakat. Pembebanan ini harus didasarkan pada kepentingan setiap orang pada tugas pemerintah termasuk perlindungan jiwa dan hartanya. Oleh karena itu, pengeluaran negara untuk melindunginya dibebankan kepada masyarakat.

c. Teori Gaya Pikul

Teori ini mengandung maksud bahwa dasar keahlian pemungut pajak terletak dalam jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada masyarakat berupa perlindungan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu, untuk kepentingan perlindungan, maka masyarakat akan membayar pajak menurut gaya pikul seseorang.

d. Teori Bakti

Teori bakti ini disebut juga teori kewajiban mutlak. Teori ini berdasarkan pada negara mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak. Di pihak lain, masyarakat menyadari bahwa pembayaran pajak sebagai suatu kewajiban untuk membuktikan tanda baktinya terhadap negara. Dengan demikian dasar hukum pajak terletak pada hubungan masyarakat dengan negara.

e. Teori Asas Daya Beli

Dalam teori ini mendasarkan bahwa penyelenggaraan kepentingan masyarakat yang dianggap sebagai dasar keadilan pemungut pajak yang bukan kepentingan individual atau negara, sehingga lebih menitikberatkan pada fungsi mengatur.

5. Cara Pemungutan Pajak

a. *Stelsel* Pajak

Menurut Waluyo (2006:16-17) cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) *stelsel*, yaitu:

1. *Stelsel* Nyata (*riil stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui. Kelebihan *stelsel* ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan diketahui).

2. *Stelsel* Anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-Undang, sebagai contoh, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga

pada awal tahun pajak yang telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kelebihan *stelsel* ini adalah pajak yang dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun. Kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

3. *Stelsel* Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihannya dapat diminta kembali.

b. Sistem Pemungutan pajak

Menurut Waluyo (2006:17) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi:

1. *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiksus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri Official Assessment System

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

2. *Self Assessment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggungjawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. *Withholding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

D. Kendaraan Bermotor

- a. Pengertian Kendaraan Bermotor

Menurut Kurniawan, Purwanto (2006:53) kendaraan bermotor adalah semua kendaraan berroda dua atau lebih, berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknis, berupa motor atau peralatan lain yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga.

b. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Kurniawan, Purwanto (2006:99) tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebesar:

1. 1,5 % untuk kendaraan bermotor bukan umum
2. 1 % untuk kendaraan bermotor umum, dan
3. 0,5 % untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

c. Kewenangan pemungutan dan pemungutan

Menurut peraturan daerah (2002:11) kewenangan pemungutan adalah:

Kewenangan pemungutan Pajak Daerah meliputi pendaftaran dan pendataan, penetapan, penyeteroran, angsuran, dan pemohonan penundaan pembayaran, pembukuan, dan pelaporan, keberatan dan banding, penagihan, dan pengembalian kelebihan pembayaran, dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan daerah.

Pemungutan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dapat dilakukan oleh penyedia bahan bakar kendaraan bermotor sebagai Wajib Pajak.

E. Perumusan Hipotesis

Dasar tentang kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan harus memberikan hasil yang memuaskan yang cocok dengan yang diinginkan Wajib Pajak. Sebelum Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT, mereka mempunyai harapan tentang kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan individual. Setelah mereka melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor Wajib Pajak membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan dengan apa yang mereka terima.

Kinerja pelayanan yang menyenangkan Wajib Pajak akan pelayanan yang mereka inginkan akan terlihat sebagai kualitas pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh Wajib Pajak maka Wajib Pajak dapat menilai bahwa kualitas pelayanan tersebut sudah memadai.

Maka dalam penelitian mengenai kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT dapat dilakukan analisis untuk mengetahui apakah kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan tersebut signifikan atau tidak.

F. Penelitian Terdahulu

1. Rufina Fantirini (2004) mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa warung internet (studi kasus di Warung Internet Angkasa Net). Berdasarkan analisis data dan pembahasan, dapat

disimpulkan sebagai berikut: Sebagian besar konsumen berjenis kelamin pria dengan persentase 61%, konsumen berusia antara 19 tahun-21 tahun dengan persentase 66%, pendidikan terakhir sebagai SLTA/ sederajat sebesar 78%, memiliki pekerjaan pelajar/mahasiswa sebesar 78%, dan konsumen berpenghasilan sebulan antara Rp 451.000-Rp 600.000 sebesar 35%. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan konsumen dengan membandingkan harapan dan kenyataan bahwa sebanyak 44 orang (44%) merasa sangat puas, 9 orang (9%) merasa puas dan 47 orang (47%) merasa tidak puas.

2. Paulus Marulitua Manik Ambarita (2004) mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan fasilitas Game-Net (Studi kasus di konsumen Game-Net Dixinet Yogyakarta). Kesimpulan yang diambil: Sebagian besar konsumen pria dengan presentase 95%, sebagian besar berusia antara 21 tahun-28 tahun 61%, sebagian besar memiliki status pekerjaan mahasiswa 40%, responden sebagian besar memiliki tingkat penghasilan perbulan Rp 301.000-Rp 450.000 persentase 30%, dan sebagian besar berpendidikan terakhir SMU persentase 56%. Hasil analisis menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap atribut Game-Net Dixinet sangat puas. Hasil tersebut ditunjukkan dalam nilai sikap 70,3 termasuk dalam sikap sangat puas.
3. Lusia Suswidatiningsih (2003) mengenai analisis hubungan kepuasan terhadap pelayanan dengan loyalitas konsumen (studi kasus Restoran

Pandak Perak Yogyakarta). Kesimpulan yang diambil adalah: Berdasarkan jenis kelamin responden pria lebih banyak dibandingkan responden wanita (53,3%) dengan usia kebanyakan usia adalah 31 tahun-40 tahun (45,6%), pendidikan sarjana (38,9%), dan sebagai karyawan swasta (32,2%). Distribusi respons subyek penelitian terhadap variabel kepuasan kebanyakan sangat puas (76,7%), sedangkan terhadap variabel loyalitas kebanyakan menunjukkan sangat loyal (57,8%). Hipotesis yang memprediksi bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Restoran Pandak Perak terdukung dimana konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Restoran Pandak Perak. Hipotesis memprediksi adalah hubungan yang signifikan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen ($r = 0,513$; $t\text{-hitung} = 5,610 > t\text{-tabel} = 1,987$).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini merupakan studi kasus yaitu dengan penyebaran kuesioner untuk Wajib Pajak yang merasakan pelayanan pajak kendaraan bermotor kemudian kuesioner dianalisis.

B. Tempat dan waktu penelitian

a. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di kantor SAMSAT Kabupaten Gunungkidul.

b. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2008 sampai dengan Januari 2009

C. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian adalah Wajib Pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT

- b. Objek penelitian adalah pengaruh harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor.

D. Populasi dan Sampel

Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Gunungkidul. sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti.

E. Sumber Data

- a. Data primer

Data mengenai pendapat responden terhadap kualitas pelayanan SAMSAT meliputi: pelayanan, ruang, dan fasilitas pendukung.

- b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari SAMSAT yang meliputi gambaran SAMSAT, dan struktur SAMSAT

F. Teknik Pengumpulan Data

- a. Metode *observasi* yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada objek penelitian

- b. Metode *kuesioner* yaitu mengumpulkan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian dibagikan kepada responden untuk dijawab.
- c. Cara menyajikan kuesioner panduan yang digunakan dari buku Manajemen Jasa karangan Tjiptono, Fandy (2006:101-109); buku Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa karangan Umar, Husein (2003:270-272); dan Skrpisi, sedangkan point-point yang dipilih mengenai pelayanan yang diberikan, ruangan pelayanan dan fasilitas pendukung lainnya.

G. Teknik Pengukuran Data

Untuk mengukur tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan menyebar kuesioner.

Alternatif jawaban yang disediakan sebagai berikut:

Alternatif jawaban:

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Tidak Pasti
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

Karena data tersebut masih dalam bentuk kualitatif maka pengukuran dikuantitatifkan dengan cara skoring. Langkah skoring dengan menggunakan skala Likert, maka skor terhadap alternatif jawaban responden setiap pertanyaan sebagai berikut:

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Tidak Pasti	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

H. Teknik Pengujian Instrumen

1. Harapan (*Expectation*), yaitu data-data mengenai apa yang diharapkan oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gunungkidul sebelum merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak SAMSAT.
2. Kenyataan (*Perceived*), yaitu data-data mengenai apa yang dirasakan oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gunungkidul setelah menikmati pelayanan yang diberikan oleh pihak SAMSAT.

I. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Pengujian Validitas

Validitas adalah kebenaran dan keabsahaan instrumen penelitian yang digunakan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor, peneliti menggunakan analisis *product moment* Karel Pearson sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi antara X dan Y

$\sum X$ = Jumlah skor X

$\sum Y$ = Jumlah Skor Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali antara X dan Y

N = Banyaknya sampel yang diuji

Untuk mengetahui apakah insrtumen itu valid atau tidak maka ketentuannya sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% maka instrumen tersebut valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% maka instrumen tersebut tidak valid.

a. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah deretan ketepatan, ketelitian dan akuransi yang ditunjukkan oleh instrumen pengukur.

Rumus untuk mengukur reliabilitas ini yaitu menggunakan Spearman Brown.

Rumus Spearman Brown

$$r_1 = \frac{2rb}{1+rb}$$

Keterangan:

r_1 = reliabilitas seluruh instrumen

rb = korelasi *product moment* antara item ganjil dan item genap

Untuk menentukan apakah instrumen itu reliabel atau tidak di gunakan ketentuan sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 5% maka instrumen tersebut reliabel.

- Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 5% maka instrumen tersebut tidak reliabel.

2. Untuk menganalisis rumusan masalah tentang harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor, rumus yang digunakan *t-test* (Sugiyono:122) yaitu:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} - 2r \left(\frac{s_1}{\sqrt{n_1}} \right) \left(\frac{s_2}{\sqrt{n_2}} \right)}}$$

Keterangan:

\bar{X}_1 = Rata- rata harapan Wajib Pajak

\bar{X}_2 = Rata- rata kenyataan Wajib Pajak

s_1 = Simpang baku harapan Wajib Pajak

s_2 = Simpang baku kenyataan Wajib Pajak

s_1^2 = Varians harapan Wajib Pajak

s_2^2 = Varians kenyataan Wajib Pajak

n_1 = Jumlah sampel harapan Wajib Pajak

n_2 = Jumlah sampel kenyataan Wajib Pajak

Kriteria pengujian hipotesis:

H_0 = Tidak terdapat perbedaan harapan dan kenyataan
kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan SAMSAT.

H_a = Terdapat perbedaan harapan dan kenyataan kepuasan
Wajib Pajak terhadap pelayanan SAMSAT.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

A. Umum

Pelaksanaan peraturan daerah provinsi daerah istimewa Yogyakarta nomor 2 tahun 2002 tentang pajak daerah. Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) telah mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan sebagainya.

Tujuan didirikan SAMSAT adalah untuk memberikan pelayanan dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB) dan pemungutan PKB, BBN-KB serta SWDKLLJ.

Dalam pelaksanaan pelayanan di kantor bersama SAMSAT, kepolisian Negara Republik Indonesia, pemerintah daerah propinsi dan PT. Jasa Raharja tetap berwenang dan bertanggungjawab sesuai dengan tugas dan fungsinya. Di propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta salah satunya adalah di kantor bersama SAMSAT di Kabupaten Gunungkidul

guna meningkatkan pelayanan yang diberikan di kantor bersama SAMSAT.

B. Mekanisme Kerja Loker

Loker pelayanan terdiri dari (1) loker pendaftaran dan penetapan dan (2) loker pembayaran dan penyerahan adalah sebagai berikut:

(a) Mekanisme kinerja pendaftaran dan penetapan

1. Penelitian dan Registrasi Identifikasi

a. Uraian Tugas:

1. Menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas pemohon.
2. Melakukan penelitian pada daftar pencarian barang dan daftar pemblokiran.
3. Membubuhkan paraf pada resi formulir pendaftaran yang diterima, memotong dan memberikan resi tersebut kepada pemohon.
4. Menerima dan meneliti hasil pemeriksaan fisik kendaraan untuk di cross check dengan dokumen kendaraan bermotor dan apabila ternyata di dalam penelitian pemeriksaan fisik ditemukan adanya perbedaan dan kejanggalan, apapun tercantum dalam datar pencarian dan pemblokiran berkas, maka

pemohon tersebut diselesaikan secara khusus sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Memberikan dan menetapkan Nomor Polisi dan Nomor BPKB serta menuliskannya pada formulir SPPKB yang juga formulir pemohon STNK, serta membubuhkan paraf pada formulir tersebut.
6. Meneruskan berkas pemohon kepada otorisasi data statis kendaraan.
7. Khusus untuk pendaftaran STCK dan TCKB, petugas Kepolisian Republik Indonesia dan Jasa Raharja melaksanakan tugas:
 - a) Memberikan biaya administrasi STCK, TCKB, BTCK, dan SWDKLLJ.
 - b) Melaksanakan pengetikan STCK
 - c) Verifikasi STCK
 - d) Menyiapkan TCKB
 - e) Menyerahkan berkas dan BTCK kepada petugas penyerahan.

b. Sarana:

1. Buku Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
2. Buku Induk kendaraan Bermotor yang berisi Identifikasi, jenis, golongan, dan fungsi Kendaraan bermotor.
3. Buku Induk TNKB.

c. Petugas Pelaksana:

1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia atau disesuaikan dengan potensi, khusus untuk pendaftaran STCK dan TCKB termasuk petugas PT. Jasa Raharja (Persero).

2. Otorisasi Data Stastis Kendaraan

a. Uraian Tugas:

1. Membuat Kartu Induk Kendaraan Bermotor bagi kendaraan baru. Khusus yang sudah kompensasi, menyesuaikan dengan aplikasi program.
2. Memberikan Nomor Kartu Induk Kendaraan secara sistematis.
3. Menuliskan insentifikasi Kepemilikan, Jenis, Golongan, Fungsi Kendaraan pada Kartu Induk Kendaraan Bermotor untuk kepentingan penetapan besarnya PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ.

4. Membuat order TNKB untuk proses pencetakan TNKB bagi kendaraan baru, perpanjangan STNK dan Pergantian Nomor Kendaraan lainnya.
 5. Melaksanakan penyimpanan dan penataan Kartu Induk Kendaraan sesuai dengan bulan dan tahun penerbitan Kartu Induk Kendaraan.
 6. Meneruskan berkas permohonan kepada penetapan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ
- b. Sarana:
1. Kartu Induk Kendaraan Bermotor
 2. Buku order TNKB
 3. Pemberkasan/file
 4. Monitor Komputer
- c. Petugas Pelaksana:
- 2 (dua) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia atau disesuaikan dengan potensi.
3. Penetapan PKB dan BBN-KB
- a. Uraian Tugas:
1. Menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB serta denda dalam SKPD.
 2. Memberikan Nomor SKUM dan kahir pada SKPD.
 3. Membukukan dalam buku Produksi pajak.

4. Menyelesaikan secara khusus apabila terjadi kesalahan penetapan sesuai ketentuan yang berlaku.
 5. Meneruskan berkas yang telah disahkan PKB/BBN-KB dan dendanya kepada Penetapan SWDKLLJ
- b. Sarana:
1. Buku Produksi
 2. Buku Kohir
 3. Buku SKUM
 4. Buku Denda
 5. Laporan Produksi
- c. Petugas Pelaksana:
- 2 (dua) orang petugas Dipenda atau disesuaikan dengan potensi.
4. Penetapan SWDKLLJ
- a. Uraian Tugas:
1. Menetapkan SWDKJJ dan denda serta membubuhkan paraf pada SKPD.
 2. Membubuhkan penetapan.
 3. Meneruskan berkas yang telah ditetapkan SWDKJJ dan dendanya kepada penetapan Biaya administrasi STNK/TNKB
- b. Sarana:

1. Buku penetapan.
 2. Buku Denda
 3. Laporan penetapan
- c. Petugas Pelaksana:
- 1 (satu) orang petugas PT. Jasa Raharja (persero) atau disesuaikan dengan potensi.
5. Penetapan Biaya Administrasi STNK/TNKB
- a. Uraian Tugas:
1. Menetapkan biaya administrasi dan biaya TNKB serta membubuhkan paraf.
 2. Membukukan biaya administrasi
 3. Menyerahkan berkas pendaftaran kepada korektor.
- b. Sarana:
1. Buku Registrasi
 2. Buku Laporan
- c. Petugas Pelaksana:
- 1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia.
6. Pelayanan Korektor
- a. Uraian Tugas:
1. Memeriksa kebenaran besarnya pendapatan dan denda.
 2. Memberikan paraf pada SKPD.

3. Memeriksa/meneliti berkas pendaftaran kendaraan bermotor.
 4. Menyerahkan KTP asli, BPKB Asli, dan SKPD asli kepada pemohon.
 5. Meneruskan berkas ke unit pembayaran.
- b. Sarana:
- Buku Registrasi Koreksi.
- c. Petugas Pelaksana:
- 1 (satu) orang petugas Dipenda
 - 1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia
 - 1 (satu) orang petugas PT. Jasa Raharja (Persero), atau disesuaikan dengan potensi.

(b) Mekanisme Pembayaran dan Penyerahan

1. Penerimaan Pembayaran

a. Uraian Tugas:

1. Menerima Pembayaran sesuai dengan SKPD dan membubuhkan validasi pada SKPD.
2. Meneruskan berkas dan tindakan SKPD kepada petugas pencetak Peneng/pencetakan STNK/pengesahan STNK.

3. Menyerahkan lembaran asli SKPD yang telah divalidasi kepada pemohon.
4. Mendistribusikan tindasan SKPD kepada Dipenda dan PT. Jasa Raharja (persero).
5. Menyetorkan uang penerimaan kepada Instansi atau pihak yang berhak menerima paling lambat 1 x 24 jam.
6. Membubuhkan dalam Buku Kas Umum dan penerimaan persejenis:
 - a) PKB/BBN-KB
 - b) SWDKLLJ
 - c) Administrasi STNK dan TNKB

b. Sarana:

- (1) Buku Kas Umum
- (2) Buku Bantu
- (3) Buku Setoran
- (4) Buku Penerimaan persejenis
- (5) Buku Laporan penerimaan

c. Petugas Pelaksana:

- 1 (satu) orang Bendaharawan khusus Penerima
- 1 (satu) orang Kasir (Dipenda) atau disesuaikan dengan potensi.
- 2 (dua) orang tenaga pembukuan.

2. Validasi STNK/Pencetakan STNK dan Penyediaan TNKB/Penyediaan Peneng

1. Uraian Tugas:

- a. Mencetak STNK baru/perpanjangan/pengesahan.
- b. Mencetak TNKB
- c. Menerima berkas dan tindasan SKPD dari penerima pembayaran
- d. Menyediakan peneng atas dasar SKPD yang telah divalidasi
- e. Meneruskan berkas kepada unit penyerahan STNK, TNKB dan peneng.

2. Sarana:

- a. Buku Registrasi STNK dan TNKB
- b. Buku Produksi

3. Petugas Pelaksana:

- 1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia/atau
- 1 (satu) orang petugas Dinas pendapatan daerah atau disesuaikan dengan potensi.

3. Penyerahan STNK, TNKB, dan Peneng

1. Uraian Tugas:

Menyerahkan STNK, TNKB, dan Peneng

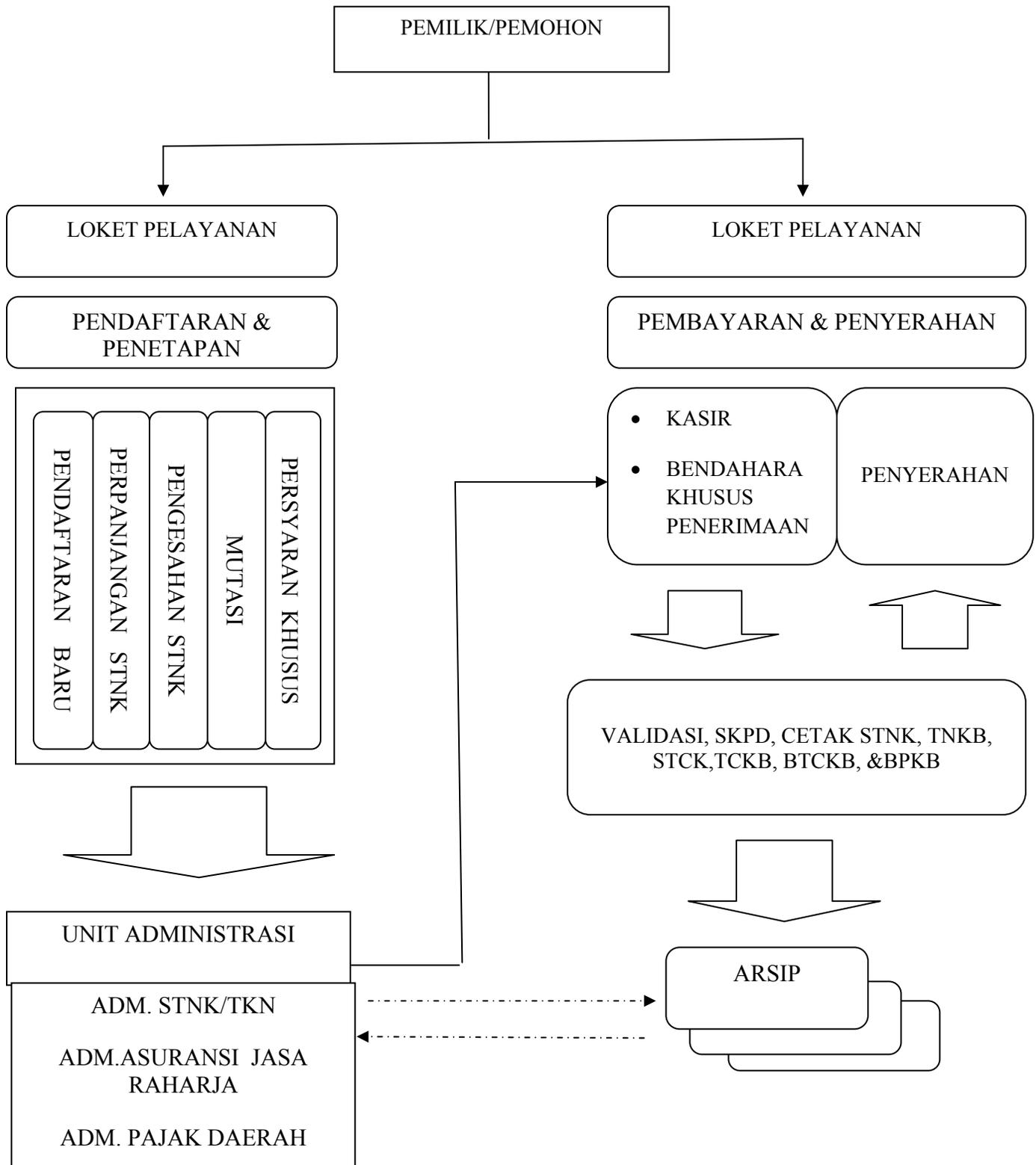
2. Sarana:

Buku Registrasi Penyerahan

3. Petugas Pelaksana:

1 (satu) orang petugas Polri atau Dipenda dan 1 (satu) orang petugas PT. Jasa Raharja (Persero) atau disesuaikan dengan potensi.

Gambar 4.1
Tata Cara pelayanan PKB – BBNKB dalam Mekanisme SAMSAT



C. Pengelolaan Arsip

a. Uraian Tugas:

1. Menerima berkas dari Unit Pelayanan Penyerahan.
2. Menyiapkan dan menyerahkan berkas arsip yang diminta oleh sub unit pelayanan penelitian berkas.
3. Melaksanakan tata usaha berkas kedalam kelompok sehingga memudahkan pencarian kembali.
4. Membukukan arsip yang diterima dan dikeluarkan.
5. Menyusun berkas sesuai dengan Nomor Polisi.
6. Menyusun dan menyiapkan berkas surat kendaraan bermotor untuk data perpanjangan.
7. Memisahkan berkas kendaraan bermotor yang diblokir

b. Sarana:

1. Rak Arsip
2. Ruang Arsip
3. Buku Registrasi
4. Buku Ekspendisi

c. Petugas pelaksana:

- 1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia
- 1 (satu) orang petugas Dipenda.

D. Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Gunungkidul

Kantor pelayanan pajak daerah Propinsi DIY di Kabupaten Gunungkidul mempunyai tugas sebagai pelaksana operational pemungutan pajak daerah, retribusi dan pendapatan lain-lain di wilayah Kabupaten Gunungkidul.

Kantor Pelayanan Pajak Daerah Propinsi DIY di Kabupaten Gunungkidul mempunyai fungsi:

1. Penyusunan program kantor.
2. Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Pajak Air Bawah Tanah (P-ABT), Air Permukaan (AP), retribusi, dan pendapatan lain-lain.
3. Pelaksanaan pendapatan dan penetapan pajak daerah, retribusi dan pendapatan lain-lain;
4. Pelaksanaan pelaporan dan penagihan pajak daerah, retribusi dan pendapatan lain-lain;
5. Penyimpanan bahan kebijakan penyelesaian sengketa pajak;
6. Pelaksanaan ketatausahaan;
7. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan program kantor;
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kantor Pelayanan Pajak Daerah Propinsi DIY di Kabupaten Gunungkidul, terdiri dari:

1. Kepala kantor;

2. Subbagian Tata Usaha;

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan kearsipan, keuangan, kepegawaian, pengelolaan barang, kerumahtanggaan, kehumasan, kepustakaan, serta penyusunan program, dan laporan kinerja.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan, Subbagian Tata Usaha mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program Subbagian Tata Usaha;
- b. Penyusunan program kantor;
- c. Pengelolaan kearsipan;
- d. Pengelolaan keuangan;
- e. Penyelenggara kepegawaian;
- f. Penyelenggara kerumahtanggaan;
- g. Penyelenggara kehumasan;
- h. Pengelola barang;
- i. Pengelola kepustakaan;
- j. Pengelolaan data, pelayananan informasi dan pengembangan sistem informasi;
- k. Monitoring, evaluasi, dan penyusunan laporan program kantor;
- l. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan Subbagian Tata Usaha.

3. Seksi Pendaftaran dan Penetapan;

Seksi Pendaftaran dan Penetapan mempunyai tugas melaksanakan pendataan dan penetapan pajak daerah, retribusi dan pendapatan lain-lain.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, seksi pendaftaran dan penetapan mempunyai tugas:

- a. Penyusunan rencana kegiatan seksi pendataran dan penetapan;
 - b. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran wajib pajak;
 - c. Pengelola berkas arsip pajak daerah;
 - d. Pelaksanaan pendaftaran subjek dan objek pajak daerah, retribusi dan pendapatan lain-lain;
 - e. Penyelenggara pelaksana, verifikasi dan perhitungan penetapan pajak daerah, retribusi dan pendapatan lain-lain;
 - f. Penyiapan data pertimbangan keberatan wajib pajak;
 - g. Pelaksana evaluasi dan penyusunan laporan program seksi pendaftaran dan penetapan.
4. Seksi Pembukuan dan Penagihan;

Seksi pembukuan dan penagihan dan mempunyai tugas melaksanakan pelaporan dan penagihan tunggakan pajak daerah, retribusi, dan pendapatan lain-lain.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan, seksi pembukuan dan penagihan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program seksi pembukuan dan penagihan;

- b. Pelaksanaan pencatatan penerimaan pembayaran pajak daerah, retribusi dan pendapatan lain-lain;
- c. Pelaksanaan inventarisasi dan verifikasi penerimaan pajak daerah, retribusi dan pendapatan lain-lain;
- d. Pelaksanaan pembukuan penerimaan pembayaran pajak daerah, retribusi dan pendapatan lain-lain;
- e. Pelaksanaan pelaporan penyelenggaraan penerimaan dan piutang pajak daerah, retribusi dan pendapatan lain-lain;
- f. Pelaksanaan penagihan pada wajib pajak
- g. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan program seksi pembukuan dan penagihan.

5. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis di bidang keahliannya masing-masing.

Kelompok jabatan fungsional dapat dibagi-bagi dalam subkelompok sesuai dengan kebutuhan dan keahliannya masing-masing dan koordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior.

Pejabat fungsional pada Dinas dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab langsung kepada kepala Dinas.

BAB V

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Diskripsi Data

Pada bab ini penulis akan menganalisis data yang telah dikumpulkan dan diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak kendaraan merasakan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Gunungkidul. Adapun kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yang dijadikan sampel penelitian tersebut daftar pertanyaan mengenai sikap Wajib Pajak mengenai harapan dan kenyataan terhadap kualitas jasa pelayanan kendaraan bermotor.

Jumlah kuesioner yang telah diedarkan pada Wajib Pajak yang dijadikan sampel sebanyak 100 responden. Semua diedarkan kepada responden yang merasakan pelayanan pajak kendaraan bermotor, tabel dibawah ini adalah diskripsi responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor:

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	62	62%
2	Perempuan	38	38%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Kuesioner

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 62 orang (62%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang (38%) dari jumlah keseluruhan responden.

b. Pendidikan Responden

Tabel 5.2 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	9	10%
2	SLTP	14	13%
3	SLTA	30	30%
4	PT	47	47%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Kuesioner

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SD sebanyak 9 orang (9%), berpendidikan SLTP sebanyak 14 orang (14%), berpendidikan SLTA sebanyak 30 orang (30%), dan berpendidikan PT sebanyak 47 orang (47%)

c. Status Pekerjaan Responden

Tabel 5.3 Status Pekerjaan Responden

No	Status Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	8	8%
2	Pegawai Negeri	14	14%
3	Pegawai Swasta	25	25%
4	Wiraswasta	31	31%
5	Lain-lain	22	22%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Kuesioner

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang memiliki status pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 8 orang (8%), sebagai pegawai negeri sebanyak 14 orang (14%), sebagai pegawai swasta sebanyak 25 orang (25%), sebagai wiraswasta sebanyak 31 orang (31%), dan lain-lain sebanyak 22 orang (22%).

d. Tabel harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak

Tabel 5.4 Nilai harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor

No. Responden	Pelayanan pajak	
	Expectation (X_1)	Perceived (X_2)
1	62	65
2	62	64
3	64	65
4	61	64
5	57	59
6	64	59
7	61	63
8	65	64
9	57	56
10	66	65
11	57	60
12	42	42
13	66	69
14	64	66
15	68	72
16	57	55
17	46	45
18	64	65
19	64	64
20	60	60
21	62	61
22	65	60
23	62	66
24	58	58
25	68	71
26	56	59
27	55	59
28	69	69
29	64	65

Lanjutan Tabel 5.4 Nilai harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor.

No. Responden	Pelayanan pajak	
	Expectation (X_1)	Perceived (X_2)
30	69	69
31	64	65
32	65	66
33	67	69
34	68	72
35	69	68
36	70	72
37	63	64
38	69	67
39	69	69
40	66	69
41	59	62
42	70	66
43	62	68
44	67	64
45	66	67
46	60	66
47	60	62
48	64	65
49	68	66
50	71	68
51	68	69
52	66	68
53	60	60
54	64	67
55	65	69
56	71	68
57	71	73
58	69	74
59	60	62

Lanjutan Tabel 5.4 Nilai harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor

No. Responden	Pelayanan pajak	
	Expectation (X_1)	Perceived (X_2)
60	71	73
61	69	70
62	69	68
63	78	78
64	71	73
65	65	70
66	62	61
67	62	63
68	63	66
69	74	76
70	67	65
71	72	74
72	70	77
73	61	59
74	75	77
75	70	74
76	75	74
77	68	71
78	75	74
79	54	56
80	69	71
81	67	70
82	65	65
83	71	69
84	69	71
85	60	60
86	67	69
87	63	65
88	48	51
89	57	50

Lanjutan Tabel 5.4 Nilai harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor.

No. Responden	Pelayanan pajak	
	Expectation (X_1)	Perceived (X_2)
90	63	67
91	57	56
92	71	76
93	71	70
94	66	70
95	61	65
96	66	71
97	58	58
98	69	67
99	73	73
100	71	76

Sumber : Hasil Kuesioner

B. Analisis Data

1. Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian dilakukan sebelum peneliti melakukan penelitian lebih lanjut. Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang akan dipakai sebagai bahan penelitian tersebut layak dipakai atau tidak. Oleh sebab itu peneliti melakukan pengujian kuesioner dengan uji coba terhadap 30 responden terlebih dahulu. Adapun pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

a. Hasil Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu koefisien.

Pengujian instrumen penelitian variabel harapan dan kenyataan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor.

Berdasarkan nilai x dan y dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 &= \frac{30(114803) - (1835)(1859)}{\sqrt{\{30(113327) - (1835)^2\} \{30(116457) - (1859)^2\}}} \\
 &= \frac{3444060 - 3411265}{\sqrt{\{3399810 - 3367225\} \{3493710 - 3455881\}}} \\
 &= 0,936
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan uji validitas ini menghasilkan

$r_{hitung} = 0,936$ menunjukkan angka lebih besar dari

r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% yaitu 0,361. Hal ini

dapat diartikan bahwa instrumen untuk variabel pelayanan adalah valid.

b. Hasil Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua. Butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok genap dan kelompok ganjil. Selanjutnya skor data tiap kelompok disusun sendiri-sendiri. Masing-masing kelompok skor tiap butirnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Selanjutnya skor total antara kelompok genap dan kelompok ganjil dicari korelasinya. Kemudian hasil perhitungan koefisien korelasi di hitung dengan rumus *Spearman Brown*.

Pengujian instrumen penelitian variabel harapan dan kenyataan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor.

Untuk pengujian nilai x dan y dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$r_{xx} = \frac{2 (r_{xy})}{1 + (r_{xy})}$$

$$r_{xx} = \frac{2 (0,649)}{1 + (0,649)}$$

$$r_{xx} = 0,787$$

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $r = 0,649$, maka berdasarkan hasil penelitian uji reliabilitas tersebut dapat diperoleh r_{hitung} untuk variabel pelayanan sebesar 0,787 yang menunjukkan angka ini lebih besar dari r_{tabel} dengan taraf

signifikansi 5% yaitu 0,361. Berarti instrumen penelitian untuk variabel pelayanan adalah valid.

2. Analisis harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor

Untuk menjawab rumusan masalah mengenai harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor digunakan uji t sampel (*paired-sample t-test*).

Tabel berikut adalah harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Tabel 5.5 Statistik Deskripsi harapan dan kenyataan

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 harapan Wajib Pajak terhadap pelayanan di SAMSAT	64.79	100	6.064	.606
Kenyataan Wajib Pajak terhadap pelayanan di SAMSAT	65.93	100	6.557	.656

Sumber : Hasil Olahan Data Primer

Harapan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor rata-rata 64,79, dengan standar deviasi 6,064 dan rata-rata standar error 0,606. Kenyataan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor rata-rata 65,93 dengan standar deviasi 6,557 dan rata-rata standar error 0,656. Dibandingkan harapan sebelum merasakan pelayanan kendaraan bermotor, terjadi

kenaikan rata-rata kualitas pelayanan setelah Wajib Pajak merasakan kenyataan pelayanan.

Kemudian dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang diberikan kepada 100 orang Wajib Pajak. Data tersebut akan dianalisis berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden. Berdasarkan skor yang telah diperoleh maka:

Jumlah skor tertinggi = $5 \times 18 = 90$ (Sangat Puas)

Jumlah skor terendah = $1 \times 18 = 18$ (Tidak Puas)

Rentang tiap kriteria:

$$\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{alternatif jawaban}}$$

$$= \frac{90 - 18}{5} = 14,4$$

Skala penilaian tiap kriteria:

18 – 32,4 = Tidak Puas

32,5 – 46,9 = Kurang Puas

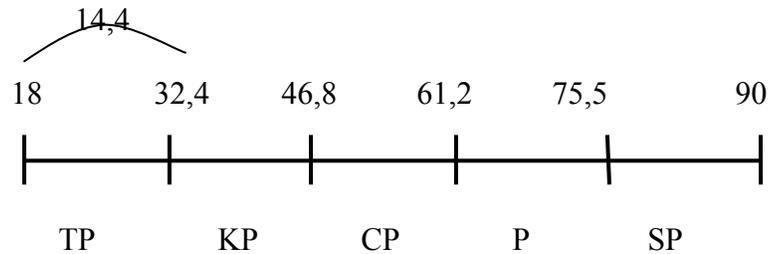
47 – 61,4 = Cukup Puas

61,5 – 75,9 = Puas

76 – 90 = Sangat Puas

Berdasarkan data itu untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan di Kantor SAMSAT, secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut:

Gambar 5.1
Rata-rata tingkat kepuasan pelayanan Wajib Pajak yang diberikan



Keterangan:

TP = Tidak Puas

KP = Kurang Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui harapan Wajib Pajak terhadap pelayanan rata-rata 64,79 artinya sebelum merasakan pelayanan SAMSAT mampu memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor SAMSAT, sedangkan pada kenyataan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor rata-rata 65,93 yang artinya berdasarkan data yang diperoleh kenyataan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor bahwa Wajib Pajak telah puas dengan pelayanan yang telah diberikan SAMSAT.

Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui rata-rata harapan dan kenyataan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Gunungkidul terletak di daerah puas, sehingga dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak telah puas dengan pelayanannya.

Tabel 5.2 Paired Sample Test

Pair 1 Harapan wajib pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor	
Kenyataan wajib pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor	
Paired Differences:	
Mean	-1.140
Std. Deviation	2.565
Std. Error Mean	
95% Confidence interval of the Difference	
- Lower	-1.648
- Uper	-.632
t	- 4.449
df	99
Sig. (2-tailed)	.000

Sumber : Hasil Olahan Data Primer

Hipotesis variabelnya adalah sebagai berikut:

Ho = Tidak terdapat perbedaan harapan dan kenyataan kepuasan

Wajib Pajak terhadap pelayanan di SAMSAT.

Ha = Terdapat perbedaan harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan di SAMSAT.

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan melihat signifikansi dua sisi, yaitu:

$P > 0,05$, maka tidak terdapat perbedaan harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan di SAMSAT.

$P < 0,05$, maka terdapat perbedaan harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan di SAMSAT.

Hasil menunjukkan nilai t-hitung sebesar 4,449 dengan signifikansi untuk dua sisi 0,000. Oleh karena *sig.(2-tailed)* $0,000 < 0,05$ *level of significant (α)*, maka H_0 ditolak atau terdapat perbedaan harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan di SAMSAT.

Selain dengan melihat signifikansi dua sisi, pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Pengujian hipotesis berdasarkan pada kriteria sebagai berikut:

Jika t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Diperoleh t hitung = 4,449 pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$ karena uji t bersifat dua sisi, maka nilai $\alpha = 0,025$) dan derajat bebas (df) 99, sehingga nilai t-tabel = 1,984, jadi t-hitung

sebesar $4,449 > t$ tabel $1,984$. H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan, harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan di SAMSAT setelah Wajib Pajak merasakan pelayanan kendaraan bermotor.

C. Pembahasan

Berdasarkan analisis data dari 100 responden Wajib Pajak kendaraan bermotor, di Kantor SAMSAT Gunungkidul. Penulis akan membahas rumusan masalah dan membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya.

1. Berdasarkan analisis data dari 100 responden yang terdiri dari laki-laki 62 responden (62%) dan perempuan 38 responden (38%) yang merasakan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Gunungkidul penulis akan membahas analisis tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden tersebut perlu diketahui jumlah alternatif jawaban dengan skor tertinggi diperoleh $(5 \times 18) = 90$, sedangkan skor tertendah diperoleh $(1 \times 18) = 18$. Hasil skor tersebut ditentukan skala penilaian kriteria dengan rentang tiap kriteria $14,4$. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dapat ditentukan penilaian tiap kriteria sebagai berikut ini tingkat persetujuan terhadap metode kerja yaitu rata-rata antara $18 - 32,4$ menunjukkan daerah tidak

puas hal ini menyatakan bahwa Wajib Pajak merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan ini SAMSAT harus meningkatkan kinerjanya agar lebih optimal. Rata-rata antara 32,5 - 46,9 menunjukkan daerah kurang puas dengan ini menyatakan bahwa Wajib Pajak merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, maka SAMSAT diharapkan melakukan perbaikan dalam hal pelayanan. Rata-rata antara 47-61,4 menunjukkan daerah cukup puas hal ini menyatakan bahwa Wajib Pajak merasa cukup puas dengan pelayanan SAMSAT, terhadap pelayanan SAMSAT perlu lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Rata-rata antara 61,5 - 75,9 menunjukkan daerah puas hal ini menyatakan bahwa Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan SAMSAT, hal ini SAMSAT cukup mempertahankan kinerja pelayanan tersebut. Rata-rata antara 76 - 90 menunjukkan daerah sangat puas hal ini menyatakan bahwa Wajib Pajak merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan SAMSAT, dalam skala penilaian kriteria ini kualitas pelayanan SAMSAT yang diberikan benar-benar mengutamakan kualitas pelayanan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata harapan Wajib Pajak sebelum merasakan pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah 64,79 yang artinya bahwa Wajib Pajak sebelum merasakan

pelayanan yang diberikan SAMSAT mampu memberikan penilaian pelayanan dengan baik, sedangkan kenyataan Wajib Pajak setelah merasakan pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah 65,93 dapat diartikan Wajib Pajak setelah merasakan pelayanan yang diberikan di Kantor SAMSAT bahwa Wajib Pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan tersebut.

2. Terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan kepuasan terhadap pelayanan kendaraan bermotor.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Gunungkidul

Hasil analisis uji t sampel berpasangan (*paired-sample t-test*) terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan dapat dibuktikan pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$ dan karena uji t bersifat dua sisi, maka nilai α adalah $\alpha/2 = 5\% = 0,025$) dan derajat bebas ($df = n-1 = 100-1 = 99$), sehingga nilai t tabel = $t(0,025;99) = 1,984$. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa t hitung sebesar 4,449 sedangkan t-tabel 1,984 dengan ini bahwa t-hitung lebih besar dari pada t-tabel ($4,449 > 1,984$). Selain itu *sig.(2-tailed)* $0,000 < 0,05$ level of *significant* (α), maka diputuskan H_0 ditolak.

Alasan yang menyebabkan adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan kepuasan terhadap pelayanan kendaraan bermotor karena penilaian Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan (sebelum menerima pelayanan) dan pengalaman Wajib Pajak (setelah menerima pelayanan). Jika harapannya terpenuhi, maka Wajib Pajak akan puas dan persepsinya positif, dan sebaliknya jika tidak terpenuhi maka tidak puas dan persepsinya negatif. Sedangkan bila kinerja pelayanan memenuhi harapannya, Wajib Pajak bahagia (lebih dari sekedar puas).

Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara harapan Wajib Pajak sebelum merasakan pelayanan dengan kenyataan Wajib Pajak setelah merasakan pelayanan di Kantor SAMSAT Gunungkidul terbukti dari *sig. (2-tailed)* $0,000 < 0,05$ *level of significant (α)* dan juga dari perbandingan t-hitung lebih besar dari pada t-tabel (4, 449 > 1,984). Jika dilihat dari kepentingan Wajib Pajak antara harapan dan kenyataan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor SAMSAT telah mampu memberikan kualitas pelayanan dengan baik sehingga Wajib Pajak dapat merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan di Kantor SAMSAT.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Dengan menggunakan analisis uji t sampel berpasangan (*paired-sample t-test*) menunjukkan t-hitung lebih besar dari t-tabel ($4,449 > 1,660$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor. Sedangkan dilihat rata-rata harapan Wajib Pajak sebesar 64,79 artinya Wajib Pajak sebelum merasakan pelayanan SAMSAT mampu memberikan penilaian pelayanan dengan baik sedangkan rata-rata kenyataan Wajib Pajak sebesar 65,93 yang artinya bahwa Wajib Pajak setelah merasakan pelayanan bahwa Wajib Pajak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh SAMSAT.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode pemilihan sampel *convenience sampling*. Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan 100 responden yang merasakan pelayanan pajak kendaraan bermotor sehingga sampel yang digunakan kemungkinan kurang mewakili dari penelitian tersebut.

C. Saran

Saran yang akan diberikan kepada Kantor SAMSAT Gunungkidul dari hasil penelitian antara lain:

Bagi SAMSAT, karena Wajib Pajak telah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan SAMSAT, maka SAMSAT sudah sewajarnya tetap menjaga kualitas pelayanan yang telah diberikan sehingga Wajib Pajak tetap merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan SAMSAT.

DAFTAR PUSTAKA

- Boedijoeworo. 2001. *Pengantar Stastistik Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN.
- B, Trinton P. 2006. *SPSS 13.0 Terapan Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fantirini, Rurina. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Warung Internet. *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kurnia, Panca dan Purwanto Agus. 2006. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*. Malang: Banyumedia Publising.
- Marilitua, Paulus M. 2004. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Game-Net. *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Nugraha, Agung. 2005. *Strategi Jitu memiliki Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Perubahan atas Peraturan Propinsi Daerah Yogyakarta nomor 2 Tahun 2007 tentang Pajak daerah. Peraturan Daerah nomor 1 Tahun 2002.
- Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Tentang Pelaksana Sistem Administrasi manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) dan Tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT). Peraturan Daerah nomor 1 tahun 2002.
- Santoso, Purbanyu B. dan Ashari. 2005. *Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Suswidatiningsih, Lusia. 2003. Analisis Hubungan Kepuasan Terhadap Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen. *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Tika, Pabundo. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- _____ 1997. *Srrategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Trihendradi, Cornelius. 2005. *Step by Step Analisis Data Statistik*. 2005. Yogyakarta. Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Waluyo. 2006. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamin, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Identitas Responden

Petunjuk: silanglah (X) huruf didepan pertanyaan sesuai dengan keadaan anda sebenarnya.

1. Jenis kelamin anda:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

2. Pendidikan terakhir yang anda tamatkan:
 - a. Sekolah Dasar
 - b. Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
 - c. Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
 - d. Perguruan Tinggi

3. Pekerjaan Anda:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lain

Kuesioner Terhadap Harapan (Expectation) Responden

Petunjuk berilah tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban pada tempat yang telah tersedia.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

RR = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban Harapan				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Kantor SAMSAT memberikan pelayanan yang nyaman, mudah, dan cepat.					
2	Kantor SAMSAT selalu memberitahu kepada wajib pajak mengenai jadwal pelayanan yang akan diberikan.					
3	Kantor SAMSAT mampu menanamkan kepercayaan kepada wajib pajak.					
4	Karyawan SAMSAT senantiasa bersikap sopan dan ramah.					
5	Karyawan SAMSAT mempunyai pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dari wajib pajak.					
6	Mutu pelayanan SAMSAT yang makin efektif dan efisien.					
7	Kemampuan karyawan dapat dipercaya dalam memuaskan para pembayar pajak.					

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban Harapan				
		SS	S	RR	TS	STS
8	Fasilitas AC yang memadai.					
9	Ruang pelayanan memadai dan nyaman					
10	Ruang Kantor SAMSAT menyimpan data secara benar dan juga akurat.					
11	Kebersihan yang terjaga.					
12	Peralatan dan teknologi memadai dan baik.					
13	Fasilitas lain untuk ruang tunggu yang nyaman.					
14	Fasilitas areal parkir memadai.					
15	Keamanan parkir kendaraan bermotor selalu terjaga.					
16	Tersedia toilet yang memadai.					
17	Lokasi mudah dicapai.					
18	Saya puas atas sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor SAMSAT					

Kuesioner Terhadap Kenyataan (Perceived) Responden

Petunjuk berilah tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban pada tempat yang telah tersedia.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

RR = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban Kenyataan				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Kantor SAMSAT memberikan pelayanan yang nyaman, mudah, dan cepat.					
2	Kantor SAMSAT selalu memberitahu kepada wajib pajak mengenai jadwal pelayanan yang akan diberikan.					
3	Kantor SAMSAT mampu menanamkan kepercayaan kepada wajib pajak.					
4	Karyawan SAMSAT senantiasa bersikap sopan dan ramah.					
5	Karyawan SAMSAT mempunyai pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dari wajib pajak.					
6	Mutu pelayanan SAMSAT yang makin efektif dan efisien.					
7	Kemampuan karyawan dapat dipercaya dalam memuaskan para pembayar pajak.					

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban Kenyataan				
		SS	S	RR	TS	STS
8	Fasilitas AC yang memadai.					
9	Ruang pelayanan memadai dan nyaman					
10	Ruang Kantor SAMSAT menyimpan data secara benar dan juga akurat.					
11	Kebersihan yang terjaga.					
12	Peralatan dan teknologi memadai dan baik.					
13	Fasilitas lain untuk ruang tunggu yang nyaman.					
14	Fasilitas areal parkir memadai.					
15	Keamanan parkir kendaraan bermotor selalu terjaga.					
16	Tersedia toilet yang memadai.					
17	Lokasi mudah dicapai.					
18	Saya puas atas sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor SAMSAT					

LAMPIRAN 2
VALIDITAS &
RELIABILITAS

Uji Validitas
Skor Data Variabel kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor

No	X	Y	XY	X ²	Y ²	Perhitungan	
1	62	65	4030	3844	4225	N	30
2	62	64	3968	3844	4096	ΣX	1835
3	64	65	4160	4096	4225	ΣY	1859
4	61	64	3904	3721	4096	ΣXY	114802
5	57	59	3363	3249	3481	ΣX ²	113327
6	64	59	3776	4096	3481	ΣY ²	116457
7	61	63	3843	3721	3969		
8	65	64	4160	4225	4096	rxy	0,936
9	57	56	3192	3249	3136	rxx	0,933
10	66	65	4290	4356	4225	Status	Valid
11	57	60	3420	3249	3600		
12	42	42	1764	1764	1764		
13	66	69	4554	4356	4761		
14	64	66	4224	4096	4356		
15	68	72	4896	4624	5184		
16	57	55	3135	3249	3025		
17	46	45	2070	2116	2025		
18	64	65	4160	4096	4225		
19	64	64	4096	4096	4096		
20	60	60	3600	3600	3600		
21	62	61	3782	3844	3721		
22	65	60	3900	4225	3600		
23	62	66	4092	3844	4356		
24	58	58	3364	3364	3364		
25	68	71	4828	4624	5041		
26	56	59	3304	3136	3481		
27	55	59	3245	3025	3481		
28	69	69	4761	4761	4761		
29	64	65	4160	4096	4225		
30	69	69	4761	4761	4761		
	1835	1859	114802	113327	116457		

Uji Reliabilitas
Skor Data Variabel kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan kendaraan bermotor

No	X	Y	XY	X ²	Y ²	Perhitungan	
1	32	30	960	1024	900	N	30
2	30	32	960	900	1024	ΣX	926
3	33	31	1023	1089	961	ΣY	909
4	29	32	928	841	1024	ΣXY	28269
5	28	29	812	784	841	ΣX ²	28980
6	31	33	1023	961	1089	ΣY ²	27809
7	32	29	928	1024	841		
8	33	32	1056	1089	1024	rxy	0,649
9	27	30	810	729	900	rxx	0,787
10	34	32	1088	1156	1024	Status	Valid
11	30	27	810	900	729		
12	19	23	437	361	529		
13	36	30	1080	1296	900		
14	32	32	1024	1024	1024		
15	32	36	1152	1024	1296		
16	30	27	810	900	729		
17	22	24	528	484	576		
18	32	32	1024	1024	1024		
19	31	33	1023	961	1089		
20	31	29	899	961	841		
21	31	31	961	961	961		
22	34	31	1054	1156	961		
23	29	33	957	841	1089		
24	29	29	841	841	841		
25	36	32	1152	1296	1024		
26	31	25	775	961	625		
27	28	27	756	784	729		
28	36	33	1188	1296	1089		
29	34	30	1020	1156	900		
30	34	35	1190	1156	1225		
	926	909	28269	28980	27809		

LAMPIRAN 3

UJI T

Output Harapan dan Kenyataan

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Harapan	64.79	100	6.064	.606
	Kenyataan	65.93	100	6.557	.656

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Harapan & Kenyataan	100	.920	.000

Paired Samples Test

		Pair 1 Harapan - Kenyataan
Paired Differences	Mean	-1.140
	Std. Deviation	2.562
	Std. Error Mean	.256
95% Confidence Interval of the Difference	Lower	-1.648
	Upper	-.632
t		-4.449
df		99
Sig. (2-tailed)		.000

LAMPIRAN 4

DATA

**Distribusi Skor Harapan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan
Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gunungkidul**

No	Pelayanan							Ruangan				Fasilitas Pendukung							Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	62
2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	62
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	64
4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	61
5	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	57
6	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	64
7	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	61
8	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	65
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	57
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	66
11	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	57
12	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	42
13	3	4	3	4	5	3	4	2	3	3	5	3	5	5	5	4	3	4	3	66
14	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	64
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	68
16	3	3	2	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	57
17	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	46
18	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	64
19	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	64
20	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	60
21	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	62
22	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	65
23	2	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	62
24	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	58
25	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	68
26	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	56
27	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	55
28	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	69
29	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	64
30	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	69
31	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	64
32	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	2	4	3	4	4	65
33	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	67
34	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	68
35	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	69

36	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	70
37	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	63
38	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	69
39	5	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	69
40	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	66
41	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	2	59
42	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
43	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	62
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	67
45	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	66
46	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	60
47	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	60
48	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	64
49	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	68
50	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	71
51	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	68
52	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	66
53	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	5	3	60
54	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	64
55	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	65
56	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	71
57	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	4	71
58	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	69
59	4	3	3	4	4	4	5	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	60
60	3	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	71
61	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	69
62	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	69
63	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	78
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	71
65	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	65
66	2	3	4	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	2	62
67	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	62
68	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	63
69	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	74
70	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	67
71	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	72
72	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	70
73	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	61
74	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	75
75	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	70
76	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	75

77	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	68
78	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	75
79	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	54
80	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	69
81	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	67
82	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	2	65
83	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	71
84	4	3	4	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	69
85	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	60
86	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	67
87	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	3	3	4	63
88	1	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	1	3	4	3	3	2	3	48
89	3	4	3	3	3	1	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	57
90	4	3	2	4	5	3	4	3	3	2	5	4	3	4	4	3	3	4	63
91	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	57
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	71
93	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	71
94	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	66
95	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	61
96	4	3	3	3	4	5	5	2	4	2	2	4	5	5	4	4	3	4	66
97	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	1	3	3	4	3	3	4	58
98	2	3	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	69
99	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	73
100	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	71
Jumlah Total Harapan																			6479

**Distribusi Skor Kenyataan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan
Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gunungkidul**

No	Pelayanan							Ruangan				Fasilitas Pendukung							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	65
2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	64
3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	65
4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	64
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	59
6	2	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	59
7	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	63
8	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	4	64
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	56
10	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	65
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	60
12	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	42
13	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	69
14	4	3	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	66
15	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	72
16	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	55
17	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	45
18	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	65
19	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	64
20	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	60
21	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	61
22	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	60
23	4	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
24	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	58
25	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	71
26	5	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	59
27	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	2	59
28	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	69
29	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	65
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	69
31	5	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	65
32	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	66
33	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	69
34	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	72
35	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	68
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	72

37	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	64
38	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	67
39	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	69
40	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	3	69
41	3	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	2	62
42	4	3	4	4	4	2	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	3	66
43	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	68
44	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	64
45	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	67
46	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	66
47	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	62
48	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	65
49	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	66
50	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	68
51	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	69
52	4	3	5	4	4	2	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	2	5	68
53	2	4	4	3	3	2	4	4	4	3	5	2	5	4	3	3	4	1	60
54	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	67
55	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	2	4	69
56	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	68
57	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	3	5	5	4	3	4	5	73
58	4	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	74
59	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	62
60	4	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	3	5	4	73
61	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	70
62	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	68
63	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	78
64	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	3	4	73
65	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	5	4	70
66	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	2	5	4	4	3	4	1	61
67	3	3	4	4	5	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	63
68	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	66
69	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	76
70	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	65
71	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	74
72	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	77
73	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	1	3	4	4	4	3	4	3	59
74	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	77
75	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	74
76	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	74
77	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	71

78	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	74
79	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	56
80	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	71
81	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	70
82	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	65
83	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	69
84	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	71
85	3	3	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	60
86	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	5	3	5	3	3	69
87	2	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	65
88	2	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	4	1	4	4	2	51
89	2	3	3	4	3	2	3	1	4	4	2	2	4	4	3	1	1	4	50
90	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	67
91	4	3	3	3	4	2	4	2	1	4	3	2	4	4	3	3	3	4	56
92	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	76
93	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	70
94	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	70
95	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	65
96	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	71
97	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	58
98	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	2	4	5	3	2	3	67
99	5	5	4	4	3	5	4	4	4	2	3	4	5	4	4	5	3	5	73
100	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	76
Jumlah Total Kenyataan																			6593



PEMERINTAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DI KABUPATEN GUNUNGKIDUL
 Jl. Ki Hajar Dewantara Wonosari Gunungkidul Tlp : (0274) 391209

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 070 /67/2009

Dengan ini Kepala Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul menerangkan bahwa;

Nama : AGNES INDARYATI
 Mahasiswa : Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
 Pada : Bulan Desember 2008 sampai dengan bulan Januari 2009

Telah melaksanakan penelitian lapangan untuk keperluan penulisan skripsi di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul dengan judul skripsi "Analisis Hubungan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Kendaraan Bermotor".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungkidul, 16 September 2009

Kepala



RUSMAJI, S.H.

NIP. 19580919 198503 1 009