

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI PAJAK DAN KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA KOJA**

**INTAN PURNAMA SARI**

**8335097688**

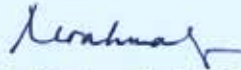


**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**





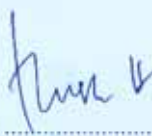
**PROGRAM STUDI SI AKUNTANSI  
JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2013**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si  
NIP.19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Unggul Purwohedi, SE, M.Si, PhD</u> NIP. 19790814 200604 1 002	Ketua		27 Juni 2013
2. <u>Yunika Murdayanti, SE, M.Si</u> NIP. 19780621 200801 2 001	Sekretaris		27 Juni 2013
3. <u>Tresno Eka Jaya, SE, M.Ak</u> NIP. 19750630 200501 2 001	Penguji Ahli		9 Juli 2013
4. <u>Indra Pahala, SE, M.Si</u> NIP. 19790208 200812 1 001	Pembimbing I		26 Juni 2013
5. <u>Nuramalia Hasanah, SE, M.Ak</u> NIP. 19770617 200812 2 002	Pembimbing II		26 Juni 2013

Tanggal Lulus : 24 Juni 2013

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2013

Yang membuat pernyataan

  
  
15ABF320744837

Intan Purnama Sari  
No. Reg. 8335097688

## ABSTRAKSI

**Intan Purnama Sari**, 2013; Pengaruh kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja

Pajak merupakan aspek yang penting bagi negara, karena merupakan sumber penerimaan terbesar. Namun adanya fenomena kasus perpajakannya yang terjadi di Indonesia membuat masyarakat dan wajib pajak merasa kurang puas sehingga mengurangi kepatuhan untuk membayar pajak. Masalah ketidakpuasan tersebut akan menjadi hambatan untuk memaksimalkan penerimaan negara. Penelitian ini mengulas tingkat kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja dengan menggunakan variabel bebas seperti kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini dilakukan dengan metode *simple random sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden dari wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Koja. Data yang digunakan adalah data primer yang didapat melalui kuisioner yang berisi jawaban-jawaban responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 74,2 % variabel  $X^1$  dan  $X^2$  mempengaruhi  $Y$ .  $X^1$  memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 6,590 pada tingkat signifikan 0,000 dan  $t$  tabel 1,984. Jadi  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, bahwa kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Pada  $X^2$  memiliki  $t$  hitung sebesar 7,193 pada tingkat signifikan 0,000 dan  $t$  tabel 1,984. Jadi  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Uji simultan yang dilakukan memiliki hasil sebesar 139,238 dan signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian terdapat pengaruh simultan antara kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

**Kata kunci:** kompetensi pegawai pajak, kualitas pelayanan pajak, kepuasan wajib pajak

## **ABSTRACT**

***Intan Purnama Sari, 2013; Effect of employee competence and quality of service tax levied on taxpayer satisfaction on KPP Pratama Jakarta Koja***

*Tax is an important aspect for the country, because it is the biggest source of revenue. However, the phenomenon of tax cases that occurred in Indonesia make people and taxpayers feel less satisfied thus reducing compliance to pay taxes. The dissatisfaction problem will be a drag to maximize revenue. This research review on the level of taxpayer satisfaction KPP Pratama Jakarta Koja using independent variables such as employee competence and quality of tax services tax. The purpose of this study was to examine the effect of employee competence and quality of service tax levied on an individual taxpayer satisfaction.*

*This study was conducted using simple random sampling with a sample of 100 respondents from individual taxpayers in KPP Pratama Jakarta Koja. The data used are primary data obtained through questionnaires containing respondent's answers. Analysis of the data used is multiple regression analysis.*

*Descriptive analysis shows the value of the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 74.2% variable  $X_1$  and  $X_2$  affect  $Y$ .  $X_1$  has a  $t$  value of 6.590 at the significant level of 0.000 and 1.984  $t$  table. So  $t$  count  $>$   $t$  table, that employee competency tax positive and significant impact on taxpayer satisfaction. On the  $X_2$  has a count of 7,193  $t$  at a significant level of 0.000 and 1.984  $t$  table. So  $t$  count  $>$   $t$  table, that the quality of tax services and a significant positive effect on taxpayer satisfaction. Simultaneous test conducted has a yield of 139.238 and significance of 0.000 thus there is a simultaneous effect between employee competence and quality of service tax levied on taxpayer satisfaction.*

***Keywords:*** *tax employee competence, quality of service tax, taxpayer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Syukur alhamdulillah, puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT karena berkat nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja”** dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ).

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan dan arahan dari beberapa pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Allah SWT atas petunjuk, lindungan, nikmat dan ampunan-Nya yang senantiasa selalu diberikan kepada penulis selama hidup di dunia ini. Juga junjungan saya dan umat Islam baginda Nabi Muhammad SAW.
2. Keluarga dan orangtua yang sangat saya sayangi, terutama Ibu Halimah yang selalu memberikan doa yang tak pernah putus, restu serta dukungannya. Tak ada kata yang bisa mewakili rasa terima kasih saya kepada ibu yang telah melahirkan saya.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
4. Unggul Purwohedhi, SE, M.Si, PhD selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi UNJ.

5. Nuramalia Hasanah, SE, M.Ak selaku Ketua Prodi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi UNJ dan selaku Dosen Pembimbing II untuk bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini
6. Indra Pahala, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar lainnya atas ilmu yang telah diberikan.
8. Pimpinan dan seluruh pegawai KPP Pratama Jakarta Koja atas izin penelitian yang diberikan dan data-data yang dibutuhkan penulis.
9. Muhamad Iqbal, teman istimewa yang tak pernah bosan untuk membantu, menemani, serta menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua teman-teman non reguler angkatan 2009 yang juga bersama-sama berusaha dalam menyelesaikan skripsinya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan semua pihak pada umumnya. *Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Jakarta, Juni 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II           KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN                     HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. Pajak.....	9
2.1.1.1. Fungsi Pajak.....	10
2.1.1.2. Sistem Pemungutan Pajak.....	11
2.1.1.3. KPP Pratama.....	12
2.1.1.4. Perpajakan di Indonesia.....	14
2.1.2. Kompetensi Pegawai.....	16
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4. Kepuasan Wajib Pajak.....	23
2.2. Review Penelitian Relevan.....	25
2.3. Kerangka Pemikiran.....	26
2.4. Hipotesis.....	28



<b>BAB III</b>	<b>OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1.	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2.	Metode Penelitian.....	30
3.3.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	30
	3.3.1. Pengukuran Variabel.....	30
	3.3.2. Variabel Terikat.....	32
	3.3.3. Variabel Bebas.....	33
	3.3.3.1. Kompetensi Pegawai Pajak.....	33
	3.3.3.2. Kualitas Pelayanan.....	34
3.4.	Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	38
	3.4.1. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.6.	Metode Analisis.....	41
	3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	41
	3.6.2. Analisis Regresi Berganda.....	42
	3.6.3. Validitas dan Reliabilitas.....	43
	3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	44
	3.6.4.1. Uji Normalitas.....	44
	3.6.4.2. Uji Heterokedastisitas.....	44
	3.6.4.3. Uji Multikolinearitas.....	45
	3.6.5. Uji Hipotesis.....	45
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.	Deskripsi Unit Analisis/Observasi.....	47
	4.1.1. Subjek Penelitian.....	47
	4.1.2. Uji Validitas.....	48
	4.1.3. Uji Reliabilitas.....	51
	4.1.4. Statistik Deskriptif.....	52
	4.1.5. Deskripsi Responden.....	55
4.2.	Uji Asumsi Klasik.....	59

4.2.1. Uji Normalitas.....	59
4.2.2. Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.2.3. Uji Multikolinearitas.....	64
4.3. Uji Hipotesis.....	65
4.3.1. Uji Regresi Berganda.....	65
4.3.2. Uji Parsial.....	67
4.3.3. Uji Simultan.....	69
4.3.4. Uji Koefisien Determinasi.....	71
4.4. Hasil dan Pembahasan.....	71
4.4.1. Pengaruh X1 Terhadap Y.....	72
4.4.2. Pengaruh X2 Terhadap Y.....	75
4.4.3. Pengaruh X1 dan X2 Terhadap Y.....	78

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Keterbatasan dan Saran.....	83
5.2.1. Keterbatasan Penelitian.....	83
5.2.2. Saran.....	85

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Peran Penerimaan Pajak Terhadap PDB.....	2
1.2	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di Indonesia.....	2
2.1	Peran Pajak Terhadap APBN.....	15
3.1	Skala <i>Likert</i> .....	31
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	36
4.1	Distribusi Kuisisioner.....	48
4.2	Instrumen Penelitian Berdasarkan Validitas.....	49
4.3	Hasil Uji Validitas X1.....	49
4.4	Hasil Uji Validitas X2.....	50
4.5	Hasil Uji Validitas Y.....	51
4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.7	Statistik Deskriptif X1.....	52
4.8	Statistik Deskriptif X2.....	53
4.9	Statistik Deskriptif Y.....	54
4.10	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	55
4.11	Kepemilikan NPWP.....	56
4.12	Lamanya Memiliki NPWP.....	56
4.13	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.14	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.15	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan....	59

4.16	Uji Statistik Kolmogrov-Smirnov.....	62
4.17	Uji Glejser.....	64
4.18	Uji Multikolinearitas.....	65
4.19	Uji Regresi Berganda.....	66
4.20	Uji Parsial (uji t).....	68
4.21	Uji Simultan (uji f).....	70
4.22	Koefisien Determinasi.....	71

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Pemikiran.....	27
4.1	Uji Normalitas Dengan Histogram.....	60
4.2	Uji Normalitas Dengan P-P Plot.....	61
4.3	Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:	Judul
1.	Kuesioner Penelitian
2.	Data Kuesioner
3.	Uji Validitas
4.	Uji Reliabilitas
5.	Uji Multikolinieritas
6.	Uji Heteroskedastisitas
7.	Statistik Deskriptif
8.	Surat Izin Penelitian
9.	Surat Balasan atas Izin Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam APBN negara yang memegang peranan penting. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Oleh karena itu peranan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan negara.

Begitu besarnya kontribusi pajak bagi negara membuat pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dibawah naungan Kementerian Keuangan melakukan upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak. Upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak tidak bisa mengandalkan pihak pemerintah saja, namun harus didukung oleh wajib pajak itu sendiri.

Oleh karena itu, perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment* menjadi *self assessment* menuntut adanya peran aktif wajib pajak dan juga memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar, serta melaporkan kewajiban pajaknya sendiri. Dengan ini wajib pajak dapat memiliki kesadaran untuk melakukan kewajiban pajaknya sehingga dapat mendukung program pemerintah.

Penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahunnya, diikuti pula dengan meningkatnya jumlah wajib pajak.

Berikut ini akan dipaparkan peran pajak terhadap PDB dan jumlah wajib pajak dalam lima tahun sejak 2006 sampai 2010.

**Tabel 1.1**  
**Peran Penerimaan Pajak Terhadap PDB Tahun 2006-2011**  
**(dalam triliun rupiah)**

Tahun	Pajak Dalam Negeri	Pajak Perdagangan Internasional	Jumlah Penerimaan Pajak	PDB	RASIO (%)
2006	395.971	13.232	409.203	3339.216	12.25
2007	470.051	20.937	490.988	3950.893	12.43
2008	622.358	36.342	658.700	4951.356	13.3
2009	601.251	18.671	619.922	5613.441	11.04
2010	720.764	22.561	743.325	6253.789	11.89
RAPBN 2011	816.422	23.118	839.540	7006.726	12

Sumber : *Data Pokok Keuangan APBN Indonesia 2006-2011*

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di Indonesia Tahun 2006-2010**

Wajib Pajak	2006	2007	2008	2009	2010
Orang Pribadi	3.251.753	5.431.689	8.807.666	13.861.253	16.880.649
Bendaharawan	327.258	360.782	392.509	441.986	471.833
Badan	1.226.279	1.344.552	1.481.924	1.608.337	1.760.108
Total	4.805.290	7.137.023	10.682.099	15.911.576	19.112.590

Sumber: *www.depkeu.go.id, diolah 2013*

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa penerimaan pajak dari tahun 2006 sampai tahun 2011 naik tetapi tingkat rasio pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) naik turun seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 dimana pada tahun 2008 tingkat rasio pajak paling tinggi terhadap PDB



mencapai 13,3% dan pada tahun berikutnya 2009 menurun dengan tingkat rasio pajak sebesar 11,04%. Hal ini menunjukkan bahwa *tax ratio* Indonesia masih rendah, dan seharusnya berdasarkan tabel 1.2 dengan wajib pajak yang terdaftar semakin meningkat dan penduduk Indonesia yang merupakan terbesar ke-5 di dunia, DJP dapat menggali potensi pajak yang sangat besar.

Oleh karena itu, maka pemerintah khususnya DJP memberikan perhatian yang serius pada sektor pajak dalam rangka mengamankan dan meningkatkan penerimaan negara. Salah satu perhatian serius yang dilakukan oleh DJP adalah memberikan kualitas pelayanan yang prima pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maupun Kantor Penyuluhan dan Penghematan Potensi Perpajakan (KP4).

Namun, fenomena kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi ini mempengaruhi kepuasan wajib pajak, yang pada dasarnya mereka membayar pajak untuk negara, namun disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Dan juga dalam pelaksanaan pelayanan kerjanya, ternyata masih terdapat keluhan dari wajib pajak, perasaan kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan dan perilaku dari wajib pajak yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan serasa belum maksimal.

Adanya pandangan negatif dari wajib pajak tersebut, membuat DJP dan KPP yang menjadi bagian dari DJP memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada publik yang berkaitan dengan pemungutan pajak. Pada pasca reformasi DJP telah melakukan perubahan di bidang administrasi

perpajakan modern dan teknologi informasi diberbagai aspek kegiatan, mulai dari pendaftaran diri sebagai wajib pajak melalui *e-registration*, pelaporan pajak (*e-reporting*, e-SPT), pemberkasan dokumen pajak (*e-filling*), maupun konsultasi (*e-consulting*), dan sebagainya. Komitmen ini ditujukan untuk membuat pelayanan perpajakan yang prima, efektif dan mewujudkan kepuasan wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak.

Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evasion* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi.

Oleh karena itu, DJP dan KPP harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Khairul Nasri dan Nurjanah (2012) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi komunikasi *customer service* terhadap kepuasan pelanggan.

Kompetensi pegawai pajak dibidang publik sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat.

Pada kondisi tertentu dimana wajib pajak memberikan keluhannya mengenai administrasi, dibutuhkan kemampuan komunikasi dan memiliki pengetahuan yang baik dari pegawai pajak untuk menangani dan mengatur masalah tersebut sehingga dapat terus memberikan hubungan baik antara wajib pajak dengan kantor pelayanan pajak. Kemampuan-kemampuan inilah yang disebut sebagai kompetensi. Seseorang yang memiliki kompetensi lebih dari yang lainnya akan memiliki kinerja yang lebih tinggi dan efektif dalam melakukan pekerjaannya.

Pelayanan perpajakan yang diberikan kantor-kantor pelayanan pajak juga dibutuhkan dalam mewujudkan kepuasan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh M. Khoiru Rusydi dan Fathoni (2010) bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batu. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Aryani dan Rosinta (2010) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul, “Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian tentang pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak ini memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

##### **1. Manfaat Akademik**

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepuasan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

##### **2. Manfaat Praktis**

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepuasan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai pajak dan

kualitas pelayanan, dan juga untuk Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak/fiskus dalam memberikan gambaran mengenai kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak sehingga dapat memiliki kinerja yang lebih baik lagi.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

##### **2.1.1. Pajak**

Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro yang dikutip oleh 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.

Sedangkan menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani dalam Waluyo (2010:2) pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarkannya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Definisi dari Leroy Beaulieu dalam Brotodihardjo (2008:3) pajak adalah bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang dipaksakan oleh kekuasaan publik dari penduduk atau dari barang, untuk menutup belanja pemerintah.

Dari pengertian tentang pajak diatas dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Iuran dari rakyat kepada negara, yang berhak memungut pajak hanyalah negara baik dipungut oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

- b. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan.
- c. Tanpa jasa timbal balik atau kontra prestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjukkan dalam hal yang individual. Dalam pembayaran pajak tidak dapat hanya ditunjukkan adanya kontra prestasi oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

#### **2.1.1.1. Fungsi Pajak**

Dari pengertian pajak diatas, terdapat pula fungsi-fungsi pajak. Menurut Waluyo (2010:6) fungsi pajak dibagi menjadi dua, yaitu:

##### **a. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)**

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran rutin pemerintah. Contohnya: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

##### **b. Fungsi Mengatur (*Regulator*)**

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial, politik, dan ekonomi.

Contoh:

- 1) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.



- 2) Pajak yang tinggi dikenakan pada barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup yang konsumtif.
- 3) Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia ke pasar internasional.

#### **2.1.1.2. Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga, yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *withholding system* (Waluyo, 2010:17). Berikut penjelasannya:

##### **a. Official Assessment System**

*Official assessment system* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- 2) Wajib pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

##### **b. Self Assessment System**

*Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
2. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
3. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

**c. *With Holding System***

*With holding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

**2.1.1.3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama**

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak, KPP Pratama adalah instansi vertikal DJP yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor wilayah.

Adapun tugas KPP Pratama yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan menurut Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak.
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
- d. Penyuluhan perpajakan
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan
- k. Pelaksanaan intensifikasi
- l. Pembetulan ketetapan pajak
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
- n. Pelaksanaan administrasi kantor

Oleh karena itu, wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan untuk membayar pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) harus sadar dan taat dalam membayar pajak apalagi setelah berlakunya sistem *self assessment* sejak era reformasi.

#### **2.1.1.4. Perpajakan di Indonesia**

*Self assesment system* merupakan sistem perpajakan yang dianut di Indonesia. Sistem perpajakannya ini mengharuskan wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan besaran pajak penghasilannya sendiri. Hal ini diatur oleh Undang-Undang yang mengatur sistem perpajakan di Indonesia salah satunya UU No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Waluyo (2010:17), *self assesment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini mengandung pengertian bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, membayar dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap dan tepat waktu. Pengertian di atas berarti bahwa pemahaman

akuntansi pajak sangat penting bagi wajib pajak dan aparat pajak agar tidak terjadi kesalahan pencatatan SPT oleh wajib pajak, maupun kesalahan pemeriksaan SPT oleh pegawai pajak.

**Tabel 2.1**

**Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2006-2011**

No.	Tahun Anggaran	Jumlah (dalam triliyun)		Prosentase Pajak Terhadap APBN
		APBN	Pajak	
1	RAPBN 2011	1086.369	839.540	78%
2	2010	992,398	743,325	75%
3	2009	848,763	619,922	73%
4	2008	981,609	658,700	67%
5	2007	707,806	490,988	69%
6	2006	637,987	409,203	64%

*Sumber: www.depkeu.go.id, diolah 2013*

Berdasarkan Tabel 2.1 diatas menunjukkan bahwa realisasi penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak dari tahun anggaran 2006 ke tahun anggaran 2011 semakin meningkat dengan kenaikan rata – rata 2% tiap tahun, kecuali pada tahun 2009 mengalami penurunan sebesar 2% dari tahun anggaran 2008 sebesar 67%. Bahkan pada tahun 2011, tingkat persentase peran penerimaan dari sektor pajak terhadap penerimaan negara ditarget sebesar 78%.

Dengan beban target diatas yang semakin tahun semakin meningkat mengakibatkan tugas dari aparat perpajakan akan semakin berat yaitu tugas aparat pajak yang terpenting adalah membangkitkan kesadaran pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya untuk mencapai target penerimaan negara dari pajak. Salah satunya adalah memberikan kepuasan bagi wajib pajak agar mereka patuh dengan sendirinya untuk membayar pajak.

### **2.1.2. Kompetensi Pegawai Pajak**

Kompetensi berusaha mengeksplorasi lebih jauh suatu posisi untuk menjawab satu pertanyaan pokok mengenai pengetahuan, keterampilan dan perilaku utama yang diperlukan pegawai pajak untuk berhasil dalam suatu posisi tertentu.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 246/PMK.01/2011 tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan, kompetensi teknis adalah kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pelaksana yang terkait dengan bidang tugas pekerjaannya. DJP yang merupakan bagian dari Kementerian Keuangan juga harus memiliki aparat pajak yang mempunyai kompetensi teknis pada pekerjaannya.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 (dalam Sutrisno 2009:222), menyebutkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan

karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil (termasuk pegawai pajak) berupa: pengetahuan, sikap perilaku, yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya,

Mc.Ashan dalam Sutrisno (2009:203) mengemukakan bahwa kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang ada pada dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Sedangkan Boulter, *et al* (2010:39) berpendapat kompetensi adalah suatu karakteristik dasar bagi seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu.

Dengan demikian, untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik diperlukan sumber daya manusia (SDM) aparatur yang memiliki kompetensi dalam penyelenggaraan negara di bidang keuangan negara termasuk aparat pajak. Kompetensi perlu dimiliki dalam rangka peningkatan profesionalisme, pengabdian, kesetiaan kepada perjuangan bangsa, semangat kesatuan dan persatuan, dan pengembangan wawasan.

Artinya kompetensi aparatur pajak sangat diperlukan demi terlaksananya suatu pemerintahan yang baik, termasuk pelaksanaan bidang perpajakan oleh pegawai pajak yang berada dilingkup DJP dan Kementerian Keuangan.

Dewasa ini Kantor Pelayanan Pajak telah menganut sistem administrasi modern yang mempunyai staf *Account Representative* (AR). *Account Representative* (AR) mempunyai kewajiban untuk memberikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan serta himbauan

kepada wajib pajak. Setiap *Account Representative* (AR) mempunyai beberapa wajib pajak yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh *Account Representative* (AR) dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Kinerja *Account Representative* (AR) pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 yaitu :

- 1) Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak
- 2) Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak
- 3) Penyusunan profil wajib pajak
- 4) Analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi
- 5) Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku

Oleh karena itu, *Account Representative* (AR) yang juga sebagai pegawai pajak harus dilatih untuk memiliki kompetensi agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Menurut Spencer dan Spencer (dalam Sutrisno 2009:225) karakteristik kompetensi terdapat 5 (lima) aspek, yaitu:

- a. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Dalam hal ini, bidang perpajakan.
- b. Keterampilan (*skills*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.



- c. Konsep Diri (*self concept*) adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- d. *Traits* adalah watak yang membuat seseorang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya kepercayaan diri.
- e. *Motives* adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berpikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya orang memiliki motivasi untuk berprestasi secara konsisten demi memperbaiki diri.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, kemampuan, dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien. Pegawai pajak yang memiliki kompetensi akan dapat melakukan pekerjaannya secara maksimal sehingga wajib pajak merasa puas atas kinerja yang dilakukannya.

### **2.1.3. Kualitas Pelayanan Pajak**

Adanya optimalisasi atas penerimaan pajak yang dilakukan oleh pemerintah, diharapkan hal tersebut sejalan dengan adanya peningkatan dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak kepada wajib pajak.

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE - 09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jendral Pajak, bahwa pelayanan prima kepada Wajib Pajak termasuk tata cara dalam bersikap,

bertingkah laku, dan pola tutur kata dalam berkomunikasi bagi pegawai DJP harus dilaksanakan dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Wajib Pajak. Panduan Pelayanan Prima DJP bertujuan untuk membangun budaya melayani pada seluruh pegawai di lingkungan DJP dan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak/stakeholder perpajakan guna mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan.

Hal ini didukung oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mengharuskan setiap penyelenggaraan publik memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, termasuk pelayanan di bidang perpajakan.

Definisi pelayanan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990:44) "*Service quality is the customer perception of the superiority of the service*". Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan atas keunggulan pelayanan. Jadi, bagi wajib pajak kualitas pelayanan merupakan persepsi mereka tentang

keunggulan pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak pada kantor-kantor pelayanan pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari KPP Pratama dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak, oleh karena itu kantor pelayanan pajak harus berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik dan mengatasi keterbatasan-keterbatasan yang ada agar dapat memenuhi atau bahkan mampu melampaui kebutuhan wajib pajak agar tercapai kepuasan.

Dimensi dari kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990:26) ada lima, terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri dari:

### **1. Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan pajak yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Jadi, pelayanan pajak yang diberikan harus memudahkan wajib pajak.

### **2. Kejelasan**

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan pajak
- b. Rincian biaya pelayanan pajak dan tata cara pembayarannya

**3. Kepastian Waktu**

Pelaksanaan pelayanan pajak dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

**4. Akurasi**

Produk pelayanan pajak diterima dengan benar, tepat, dan sah

**5. Keamanan**

Proses dan produk pelayanan pajak memberikan rasa aman dan kepastian hukum

**6. Tanggung jawab**

Pimpinan penyelenggara pelayanan pajak atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pajak.

**7. Kelengkapan sarana dan prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

**8. Kemudahan Akses**

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

**9. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan**

Pegawai pajak harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

## **10. Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.

Pada akhirnya, kualitas pelayanan pajak yang baik akan menciptakan kepuasan wajib pajak. Karena adanya kepuasan dari wajib pajak, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela, yang hasilnya akan berdampak baik bagi penerimaan negara. Kualitas layanan adalah permulaan dari kepuasan wajib pajak. Wajib pajak dalam menentukan kualitas layanan tidak hanya berdasarkan pada hasil dari suatu layanan tersebut tetapi juga memperhatikan proses pemberian layanan tersebut.

### **2.1.4. Kepuasan Wajib Pajak**

Untuk mewujudkan kepuasan bagi wajib pajak, dibutuhkan peningkatan dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh DJP maupun kantor pelayanan pajak setempat. Menurut Kotler dan Keller (2007:177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesannya yang didapat dari kinerja suatu produk dengan harapan atas kinerja (hasil) produk tersebut. Dapat diartikan bahwa kepuasan yang didapatkan oleh wajib pajak dapat terjadi apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapannya. Namun, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka wajib pajak akan merasa tidak puas.

Menurut Mowen dan Minor (2002:105) harapan adalah kepercayaan seseorang yang muncul lebih awal tentang apa yang seharusnya terjadi pada situasi tertentu. Oleh karena itu, kantor pelayanan pajak harus dapat menyediakan produk atau layanan jasa yang dapat memenuhi harapan dan keinginan wajib pajak sehingga mencapai kepuasan wajib pajak. Pemenuhan persyaratan-persyaratan yang diinginkan oleh wajib pajak merupakan hal mutlak bagi suatu kantor pelayanan pajak untuk mencapai kepuasan wajib pajak.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan wajib pajak, harus diukur terlebih dahulu. Pengukuran ini dapat dilakukan dengan skala *Likert*. Unsur-unsur kepuasan dapat juga dikelompokkan menjadi indikator sebagai berikut (Engel dalam Sumadi, 2005):

**a. *Silent Service***

Fasilitas yang tersedia untuk menunjang pelayanan utama, misalnya toilet, telepon umum, ruang tunggu, dll.

**b. *Proactive Service***

Menunjukkan mutu servis yang diberikan karyawan kepada masyarakat, dalam hal ini wajib pajak.

**c. *Quality***

Berkaitan dengan spesifikasi barang/jasa, seperti model, feature, nilai estetika, kepraktisan, dan kecanggihan teknologi.

Kesimpulannya adalah kepuasan merupakan perbandingan antara kinerja dan harapan. Bila kinerja pegawai KPP sesuai dengan harapan wajib

pajak, maka wajib pajak akan puas. Tetapi bila kinerja pegawai KPP tidak memenuhi harapan wajib pajak, maka wajib pajak tidak puas.

Tujuan akhir dari kepuasan wajib pajak adalah membentuk persepsi dan harapan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak merasa puas dan menjadi wajib pajak yang patuh dan memiliki kesadaran sendiri untuk membayar kewajiban perpajakannya kepada negara.

## **2.2. Review Penelitian Relevan**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aryani dan Rosinta (2010) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Analisis data yang digunakan adalah menggunakan metode *structural equation modelling* (SEM) yang dinilai lebih efisien dan *unbiased*.

Penelitian ini didukung oleh Sumadi (2005) yang memiliki hasil yang sama dengan penelitian Aryani dan Rosinta yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan wajib pajak. Indikator keandalan memiliki pengaruh paling dominan.

Penelitian lain juga dilakukan oleh M. Khoiru Rusydi dan Fathoni (2010) bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batu.

Namun, variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Khairul Nasri dan Nurjanah (2010) tentang pengaruh kompetensi komunikasi *customer service* terhadap kepuasan pelanggan. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi komunikasi *customer service* terhadap kepuasan pelanggan.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini menggabungkan kompetensi dan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel bebas terhadap kepuasan wajib pajak. Alasannya adalah peneliti ingin mengetahui apakah secara bersama-sama kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak dapat mempengaruhi kepuasan dari wajib pajak. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pun berbeda dari penelitian sebelumnya. Objek, waktu dan tempat penelitian juga berbeda dengan penelitian terdahulu, yaitu objek penelitian adalah semua wajib pajak pribadi dan tempat penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

### **2.3. Kerangka Pemikiran**

Kepuasan wajib pajak merupakan unsur yang penting dalam mewujudkan wajib pajak yang patuh untuk dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Dengan kualitas pelayanan dari fiskus yang baik maka kepuasan akan terwujud dan akan mendorong para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak yang

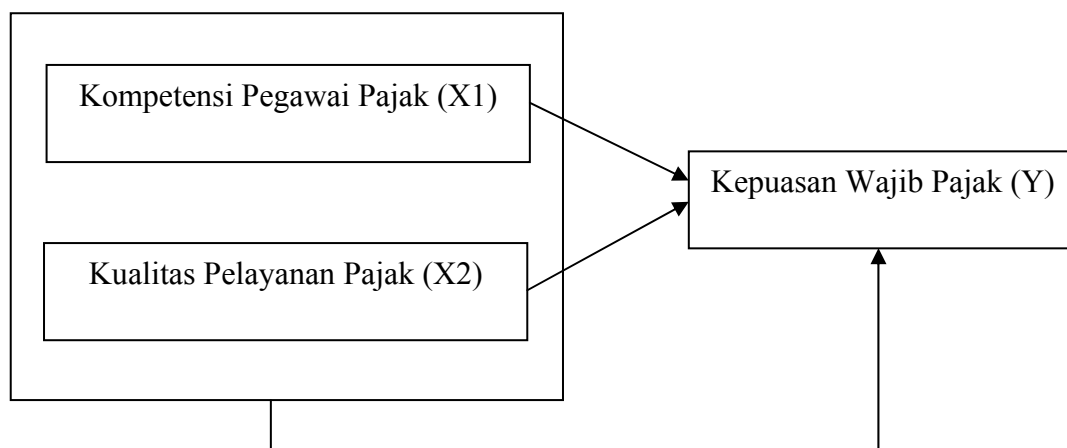


membayar dan melaporkan SPT terus meningkat maka akan semakin meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Selain itu, kompetensi dari pegawai pajak yang baik juga dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Dalam penelitian ini peneliti akan berusaha menguraikan tentang interaksi antara kompetensi pegawai pajak dengan kepuasan wajib pajak, kemudian interaksi antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak, dan terakhir interaksi antara kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak dengan kepuasan wajib pajak.

Kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan diduga akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Kerangka pemikiran teoritis penelitian akan disajikan pada Gambar 2.1

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



Sumber: Data diolah penulis (2013)

## 2.4. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

**H1 : Kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak**

Hipotesis diatas didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Khairul Nasri dan Nurjanah (2012) mendukung bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi komunikasi *customer service* terhadap kepuasan pelanggan.

Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Khoiru Rusydi dan Fathoni (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

**H2 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak**

Khairul Nasri dan Nurjanah (2010) meneliti tentang pengaruh kompetensi komunikasi *customer service* terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi komunikasi *customer service* terhadap kepuasan pelanggan.

Lalu ada penelitian dari Sumadi (2005) mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak bahwa variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh secara positif terhadap kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu

peneliti membuat hipotesis 3 (H3) berdasarkan hasil dari kedua penelitian tersebut, yaitu:

**H3 : Secara simultan kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.**

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini ditetapkan objek penelitian adalah semua wajib pajak pribadi yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Koja yang berlokasi di Jakarta Utara di Jl. Raya Plumpang Semper No. 10A. Variabel independennya adalah variabel bebas yang terdiri dari kompetensi pegawai pajak (X1) dan kualitas pelayanan pajak (X2). Sedangkan variabel dependen (Y) yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan wajib pajak pribadi.

#### **3.2. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, dan metode yang digunakan adalah metode penelitian survei. Dengan metode ini data dikumpulkan berdasarkan jawaban responden (wajib pajak) atas daftar pertanyaan yang peneliti ajukan melalui pengisian daftar pertanyaan (kuisisioner). Kuisisioner diberikan kepada wajib pajak pribadi yang datang ke KPP Pratama Jakarta Koja. Jenis pertanyaan yang diajukan kepada responden (wajib pajak) adalah pertanyaan tertutup yaitu jenis pertanyaan dimana jawaban telah ditentukan.

#### **3.3. Operasionalisasi Variabel**

##### **3.3.1. Pengukuran Variabel**

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial atau yang disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2008:133). Skala pengukuran variabel dengan skala *Likert*, dimana seorang responden dihadapkan pada sebuah pertanyaan kemudian diminta untuk memberikan jawaban.

Skala *likert* terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi nilai yang bertingkat dari obyek penelitian melalui jawaban pertanyaan yang diberi nilai 1 sampai 5. Penggunaan skala *likert* karena pertimbangan sebagai berikut:

- a. Mempunyai banyak kemudahan
- b. Mempunyai reliabilitas yang tinggi dalam mengurutkan subyek berdasarkan persepsi
- c. Fleksibel dibandingkan dengan teknik lainnya
- d. Aplikatif pada berbagai situasi.

**Tabel 3.1 Skala Likert**

No.	Skala likert	Opsi jawaban
1	5	Sangat Setuju (SS)
2	4	Setuju (S)
3	3	Kurang Setuju (KS)
4	2	Tidak Setuju (TS)
5	1	Sangat Tidak Setuju (STS)

*Sumber: Data diolah penulis (2013)*

### 3.3.2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat (*dependent variable*) pada penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak pribadi yang berada di ruang lingkup kerja KPP Pratama Jakarta Koja. Menurut Kotler dan Keller (2007:177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesannya yang didapat dari kinerja suatu produk dengan harapan atas kinerja (hasil) produk tersebut. Indikator kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini menurut Sumadi (2005) dan Rasyid, dkk (2010) yaitu:

1) *Silent Service*

Fasilitas yang tersedia untuk menunjang pelayanan utama, misalnya toilet, telepon umum, ruang tunggu, dll.

2) *Proactive Service*

Menunjukkan mutu servis yang diberikan karyawan kepada masyarakat, dalam hal ini wajib pajak.

3) *Quality*

Berkaitan dengan spesifikasi barang/jasa, seperti model, feature, nilai estetika, kepraktisan, dan kecanggihan teknologi.

4) Meningkatnya kepercayaan dan keyakinan Wajib Pajak, yaitu wajib pajak merasa percaya untuk membayar pajak.

5) Meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak, yaitu wajib pajak memiliki keinginan sendiri untuk menghitung, membayar, dan melapor pajak penghasilannya.

### 3.3.3. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak.

#### 3.3.3.1. Kompetensi Pegawai Pajak

Kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif. Indikator dari kompetensi pegawai pajak yaitu (Spencer dan Spencer dalam Sutrisno 2009:225) :

- f. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Dalam hal ini, bidang perpajakan.
- g. Keterampilan (*skills*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.
- h. Konsep Diri (*self concept*) adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- i. *Traits* adalah watak yang membuat seseorang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya kepercayaan diri.
- j. *Motives* adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berpikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya orang memiliki motivasi untuk berprestasi secara konsisten demi memperbaiki diri.

### **3.3.3.2. Kualitas Pelayanan Pajak**

Indikator dari variabel kualitas pelayanan pajak (Kemenpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003) yaitu:

#### **1) Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan pajak tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Jadi, pelayanan pajak yang diberikan harus memudahkan wajib pajak.

#### **2) Kejelasan**

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan pajak
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan
- c. Rincian biaya pelayanan pajak dan tata cara pembayaran

#### **3) Kepastian Waktu**

Pelaksanaan pelayanan pajak dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### **4) Akurasi**

Produk pelayanan pajak diterima dengan benar, tepat, dan sah

#### **5) Keamanan**

Proses dan produk pelayanan pajak memberikan rasa aman dan kepastian hukum



**6) Tanggung jawab**

Pimpinan penyelenggara pelayanan pajak atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pajak.

**7) Kelengkapan sarana dan prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

**8) Kemudahan Akses**

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

**9) Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan**

Pemberi pelayanan pajak harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

**10) Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Sumber
Kepuasan wajib pajak	a. <i>Silent Service</i>	1. Fasilitas seperti toilet, ruang tunggu, sudah sesuai harapan	Sumadi (2005) dan Rasyid, dkk (2010)
	b. <i>Proactive Service</i>	2. Kesigapan pelayanan dari pegawai pajak 3. Kesabaran memberikan pelayanan dari pegawai pajak	
	c. <i>Quality</i>	4. Kecanggihan teknologi sudah sesuai harapan	
	d. Meningkatnya kepercayaan dan keyakinan Wajib Pajak	5. Meningkatnya kepercayaan untuk membayar pajak penghasilan	
	e. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak	6. Menyampaikan laporan pajak penghasilan dengan benar dan tepat waktu 7. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar 8. Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu 9. Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu	

Kompetensi pegawai pajak	a. Pengetahuan ( <i>knowledge</i> )	10. Pegawai pajak memiliki pengetahuan akuntansi pajak yang baik dibidangnya	Spencer dan Spencer (dalam Sutrisno 2009:225)
	b. Keterampilan ( <i>Skill</i> )	11. Pegawai pajak memiliki keterampilan yang baik dibidangnya	
	c. Konsep Diri ( <i>self concept</i> )	12. Pegawai pajak memiliki sikap yang baik di ruang lingkup kerjanya	
	d. <i>Traits</i>	13. Pegawai pajak memiliki kepercayaan diri melakukan pelayanan	
	e. <i>Motives</i>	14. Pegawai pajak memiliki inisiatif yang tinggi apabila ada permasalahan. 15. Pegawai pajak memiliki optimisme dalam pekerjaannya	
Kualitas Pelayanan Pajak	a. Kesederhanaan	16. Prosedur pelayanan pelaporan SPT mudah dan tidak berbelit-belit	Kemenpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
	b. Kejelasan	17. Kejelasan persyaratan administrasi pajak 18. Kejelasan biaya pelayanan pajak	
	c. Kepastian waktu	19. Kepastian waktu pelayanan pajak yang diberikan	
	d. Akurasi	20. Jasa pelayanan pajak dilakukan dengan benar, tepat, dan sah oleh pegawai pajak	

e. Keamanan	21. Jasa pelayanan pajak memberikan rasa aman dan kepastian hukum
f. Tanggung jawab	22. Pegawai pajak bertanggung jawab dalam menerima keluhan dan saran
g. Kelengkapan sarana dan prasarana	23. Adanya sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
h. Kemudahan Akses	24. Lokasi pemberian pelayanan mudah dijangkau
i. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan,	25. Pegawai pajak bersikap disiplin, sopan santun, ramah
j. Kenyamanan	26. Lingkungan pelayanan dan sarana pajak yang ada nyaman, bersih, dan rapi

Sumber: Data diolah penulis, 2013

### 3.4. Metode Penentuan Populasi dan Sampel

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2009:7) populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain, yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian, sedangkan sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Populasi penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Koja. Untuk mengefisiensi waktu dan biaya, maka tidak

semua wajib pajak tersebut menjadi objek dalam penelitian ini. Oleh karena itu dilakukanlah pengambilan sampel.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Penarikan sampel acak sederhana (*simple random sampling*) adalah pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Suharyadi dan Purwanto, 2009:10).

Roscoe dalam Arum (2012) menyatakan bahwa:

1. Jumlah sampel yang memadai untuk penelitian adalah berkisar antara 30 hingga 500.
2. Pada penelitian yang menggunakan analisis multivariat (seperti analisis regresi berganda), ukuran sampel minimal harus 10 kali lebih besar daripada jumlah variabel bebas.

Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Muliari dan Setiawan dalam Arum, 2012):

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

n = jumlah sampel

N = populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Jakarta Koja, hingga akhir tahun 2012 jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan efektif melapor adalah 129.536 wajib pajak. Oleh karena itu jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan taraf kesalahan 10% adalah:

$$n = \frac{129.536}{1 + 129.536 (0,1)^2}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

#### **3.4.1. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder :

##### **a. Data Primer**

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan tujuan spesifik penelitian. Sumber data primer yang digunakan pada penelitian ini diperoleh langsung dari semua wajib pajak pribadi yang berada di ruang lingkup kerja KPP Pratama. Data ini berupa kuisisioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

##### **b. Data Sekunder**

Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan didapatkan melalui buku-buku yang terdapat teori-teori mengenai penelitian serta penelitian-penelitian terdahulu sebagai dasar dari penelitian ini.

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data primer yang diperlukan dalam penelitian ini, dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu:

- a. Kuesioner, dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada para responden yang terpilih sebagai sampel penelitian kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden, digunakanlah skala *likert* lima angka yang dimulai dengan angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS).
- b. Wawancara, dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang terpilih untuk memperjelas jawaban dalam kuesioner dan kepada pihak-pihak yang membantu penelitian dalam pengumpulan data.

### **3.6. Metode Analisis Data Penelitian**

Untuk menganalisa data yang diperoleh dari penelitian dan untuk menjawab pertanyaan riset yang diajukan, digunakan metode analisis statistik deskriptif dan analisis kuantitatif.

#### **3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang lebih menitikberatkan pada gambaran yang tepat dan apa adanya tentang obyek penelitian. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk

memperoleh gambaran tentang obyek dengan cara menganalisis dan menafsirkan variabel.

Dalam penelitian ini variabel yang dideskripsikan antara lain kompetensi pegawai, kualitas pelayanan, dan kepuasan wajib pajak. Uji statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang diolah dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, minimum, maksimum, sum, range, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi)(Ghozali, 2011:19).

### **3.6.2. Analisis Regresi Berganda**

Untuk analisis kuantitatif, digunakan teknik analisis regresi berganda penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama.

Penggunaan regresi berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Fleksibilitas dan adaptifitas dari metode ini mempermudah peneliti untuk melihat suatu keterkaitan dari beberapa variabel sekaligus. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat (Hair *et al.* dalam Arum, 2012).

Adapun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Variabel kepuasan wajib pajak

X<sub>1</sub> = Variabel kompetensi pegawai



$X_2$  = Variabel pelayanan pajak

$\alpha$  = Konstanta

$e$  = Tingkat kesalahan

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi

### 3.6.3. Pengukuran Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk memastikan kuisisioner yang digunakan merupakan alat ukur yang akurat dan valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:52). Setiap pernyataan akan dinyatakan valid apabila  $r > r$  tabel, dimana  $r$  tabel mempunyai df sebesar  $n = 30$  dan  $\alpha = 5\%$  atau dapat dilihat dari  $p$  value dibandingkan dengan  $\alpha$  ( $\alpha$ ) (Ghozali, 2011:52).

Uji reliabilitas pun dilakukan untuk mengukur tanpa kesalahan dan hasilnya selalu konsisten (tetap sama). Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Penelitian ini uji reliabilitas menggunakan pendekatan *cronbach alpha*, uji reliabilitas (Ghozali, 2011:48) digunakan metode *cronbach alpha* adalah membandingkan koefisien *alpha* dengan 0,6.

- a. Jika koefisien *alpha*  $> 0,6$  maka *item* tersebut *reliabel*
- b. Jika koefisien *alpha*  $< 0,6$  maka *item* tersebut tidak *reliabel*

### **3.6.4. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik adalah uji yang dilakukan untuk menganalisis asumsi-asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas data, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

#### **3.6.4.1. Uji Normalitas Data**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas data dilakukan terhadap residu data penelitian dengan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov Smirnov (K-S). Ghozali (2011:52) menyatakan bahwa uji normalitas data dilihat dari hal tersebut, jika nilai Kolmogorov Smirnov lebih besar dari 0,05 maka data terdistribusi normal.

#### **3.6.4.2. Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Bila terjadi gejala heteroskedastisitas akan menimbulkan akibat varian koefisien regresi menjadi minimum dan *confidence interval* melebar sehingga hasil uji signifikansi statistik tidak valid lagi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139).

Dalam uji glejser, model regresi linear yang digunakan dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan nilai residualnya. Kemudian nilai residual

tersebut diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel bebas. Apabila terdapat variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% terhadap residual absolut, maka terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

#### **3.6.4.3. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2011:105). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dilakukan dengan (Ghozali, 2011:105):

- a. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Menganalisis matriks korelasi antar variabel independen. Model dikatakan mengandung masalah multikolinieritas jika terdapat dua variabel independent yang memiliki korelasi yang tinggi, (umumnya diatas 0.90).

#### **3.6.5. Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji adanya pengaruh kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak orang pribadi yang berada di ruang lingkup kerja KPP Pratama Jakarta Koja. Metode pengujian terhadap hipotesis dilakukan secara parsial dengan menggunakan uji t.

Pengujian signifikansi dengan uji t digunakan untuk melihat bagaimana variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Jika nilai *probability significancy* dari t-rasio dari regresi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Sementara itu pengujian model penelitian untuk uji simultan akan dilakukan dengan uji F dengan tingkat signifikansi 5%. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, apabila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel maka model yang digunakan layak, demikian pula sebaliknya. Lalu koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dimana nilai  $R^2$  berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ .

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Unit Analisis/Observasi**

##### **4.1.1. Subjek Penelitian**

Responden yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja yang berlokasi di Jl. Raya Plumpang Semper No. 10A. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak dengan adanya kompetensi pada pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak.

Aspek yang diteliti terdiri dari variabel kompetensi pegawai pajak (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Data diperoleh dari kuisisioner yang merupakan data primer dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Data umum responden diperoleh dari identitas diri responden yang tercantum pada jawaban yang terdapat di kuisisioner yang telah diisi oleh responden. Penelitian yang dilakukan memiliki hambatan keterbatasan waktu penelitian dan juga waktu yang dimiliki oleh wajib pajak sendiri sangat minim.

Pada penelitian ini kuisisioner langsung diberikan pada wajib pajak pribadi yang datang ke KPP Pratama Jakarta Koja. Dari jumlah kuisisioner yang disiapkan sebanyak 150 kuisisioner, peneliti hanya berhasil mengumpulkan sebanyak 102 kuisisioner. Dari pengumpulan 102 kuisisioner tersebut, terdapat 2 kuisisioner yang tidak dapat digunakan karena data tidak diisi dengan lengkap sehingga tidak dapat

ikut dalam pengolahan data penelitian. Dengan demikian, data yang dapat diolah jumlahnya menjadi 100 kuisisioner yang kemudian dijadikan sampel dalam penelitian ini. Berikut disajikan dalam tabel 4.1 di bawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Kuisisioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Jumlah kuisisioner yang disebar	102
Total kuisisioner yang dikumpulkan	102
Jumlah kuisisioner yang tidak disebar	0
Jumlah kuisisioner yang dapat digunakan	100
Jumlah kuisisioner yang tidak dapat digunakan	2
Tingkat pengembalian kuisisioner	100%
Tingkat pengembalian yang dapat digunakan	98%

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

#### **4.1.2. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu *item* dalam mengukur objeknya (Priyatno 2011:117). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 19 yaitu dengan metode analisis korelasi *pearson* dan uji dua arah (*two tailed*) dengan taraf signifikansi 5% dengan nilai *r* tabel sebesar 0,444.

Hasil *output* menggunakan SPSS 19 menunjukkan bahwa dari 30 item yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat jumlah item yang valid sebanyak 26

item dan pernyataan yang tidak valid berjumlah 4 item. Berikut disajikan dalam tabel 4.2.

**Tabel 4.2**  
**Instrumen Penelitian Berdasarkan Validitas**

No	Variabel	Jumlah Item	Valid	Tidak Valid
1	Kompetensi Pegawai Pajak	8	6	2
2	Kualitas Pelayanan Pajak	13	11	2
3	Kepuasan Wajib Pajak	9	9	0
Jumlah		30	26	4

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Hasil pengujian validitas untuk variabel kompetensi pegawai pajak yang diukur dengan 8 indikator pernyataan disajikan dalam tabel 4.3 berikut ini.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai Pajak**

		Correlations <sup>a</sup>							
		P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
Kompe tensi	Pearson Correlation	,734 <sub>*</sub>	,243	,749 <sub>*</sub>	,731 <sub>*</sub>	,684 <sub>*</sub>	,717 <sub>*</sub>	,776 <sub>*</sub>	,428
	Sig. (2- tailed)	,000	,303	,000	,000	,001	,000	,000	,059

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Dalam tabel 4.2, hasil uji validitas untuk variabel kompetensi pegawai pajak dengan menggunakan *pearson correlation* dan uji dua arah (*two tailed*) menunjukkan bahwa pernyataan nomor 2 dan nomor 8 ternyata tidak valid, dan sisa pernyataan yang lainnya valid. Hal ini dikarenakan hasil *r* hitung (nilai *pearson correlation*) dari pernyataan nomor 2 sebesar 0,243 dan nomor 8 sebesar

0,428 < dari r tabel dan nilai signifikansinya > 0,05. Jadi, pernyataan nomor 2 dan nomor 8 tidak valid dan harus dibuang.

Hasil pengujian validitas untuk variabel kualitas pelayanan pajak yang diukur dengan 13 indikator pernyataan, disajikan dalam tabel 4.4 berikut ini.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak**

		Correlations <sup>a</sup>												
		P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21
Kualitas _Pelaya nan	Pearson Correlation	,692*	,671*	,293	,186	,745*	,721*	,757*	,761*	,793*	,682*	,745*	,754*	,580*
	Sig. (2- tailed)	,001	,001	,210	,432	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,007

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Hasil validitas yang ada pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa terdapat 11 indikator pernyataan yang valid dan 2 indikator pernyataan yang tidak valid. Nilai r hitung pernyataan nomor 11 sebesar 0,293 dan nomor 12 sebesar 0,186 < nilai r tabel dan tingkat signifikansinya > 0,05. Maka kedua pernyataan tersebut tidak valid dan harus dibuang.

Variabel kepuasan wajib pajak yang diukur dengan 9 indikator pernyataan sudah diuji validitasnya, dari hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator pernyataan dari variabel kepuasan wajib pajak yang jumlahnya 9 pernyataan memperoleh hasil yang valid, karena pada setiap indikator pernyataan memiliki nilai r hitung > nilai r tabel dan signifikansinya < 0,05. Maka tidak ada indikator pernyataan yang dibuang karena semua hasilnya valid. Berikut hasilnya disajikan pada tabel 4.5



**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak**

		Correlations <sup>a</sup>								
		P_22	P_23	P_24	P_25	P_26	P_27	P_28	P_29	P_30
Kepuasan _WP	Pearson Correlation	,709	,931	,500	,676	,747	,900	,814	,799	,913
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,025	,001	,000	,000	,000	,000	,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

#### 4.1.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan (Priyatno 2011:120). SPSS 19 juga menyediakan fasilitas untuk melakukan uji reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0.60$  jika suatu variabel memberikan nilai tersebut maka sudah pasti menghasilkan data yang dapat dipercaya.

Berdasarkan tabel dibawah terlihat bahwa variabel kompetensi pegawai pajak (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki status reliabel. Hal ini karena nilai *Cronbach Alpha* variabel tersebut adalah ( $\alpha$ ) 85,3% yang berarti lebih besar dari 0.60. Kondisi ini memberi arti bahwa semua variabel X1 dan X2 dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,853	26

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

#### 4.1.4. Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif dilakukan dengan menggunakan SPSS 19. Dibawah ini merupakan tabel yang menggambarkan statistik deskriptif variabel-variabel kompetensi pegawai pajak, kualitas pelayanan pajak sebagai variabel independen dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel dependen.

**Tabel 4.7**  
**Statistik Deskriptif Kompetensi Pegawai Pajak**

Variabel	Ukuran	Teoritis	Empiris
Kompetensi Pegawai Pajak	Mean	18	19,5
	Maximum	30	26
	Minimum	6	8

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Tabel 4.7 analisis statistik deskriptif diatas memberikan informasi bahwa variabel kompetensi pegawai pajak (X1) dalam penilaian dari wajib pajak orang pribadi menunjukkan nilai rata-rata sebesar 19,5 dan berada diatas rata-rata nilai teoritisnya yaitu diperoleh dengan angka sebesar 18. Dengan nilai empiris diatas, nilai teoritis tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak dapat menilai mengenai kompetensi pegawai pajak berdasarkan pengamatan dan pengalaman mereka selama dilayani oleh pegawai pajak.

Hasil kuisisioner yang ada pada lampiran 2, terdapat 6 pernyataan pada variabel kompetensi pegawai pajak (X1) dan pernyataan nomor 2 yang mendapatkan nilai tertinggi sebesar 374. Pernyataan nomor 2 menunjukkan bahwa pegawai pajak memiliki pengetahuan akuntansi pajak yang baik dalam memeriksa SPT wajib pajak dengan benar menurut pengalaman mereka. Sedangkan

pernyataan nomor 6 memiliki nilai terendah, yaitu sebesar 247 yang menunjukkan bahwa pegawai pajak kurang memiliki inisiatif dari dirinya sendiri untuk menangani keluhan dari wajib pajak.

**Tabel 4.8**  
**Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak**

Variabel	Ukuran	Teoritis	Empiris
Kualitas Pelayanan Pajak	Mean	33	40,4
	Maximum	55	55
	Minimum	11	16

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Variabel kualitas pelayanan pajak pada tabel di atas menunjukkan nilai rata-rata empiris yang diperoleh sebesar 40,4 dan nilai tersebut diatas rata-rata teoritis dengan nilai sebesar 33, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pajak yang mereka terima selama berada di KPP.

Dilihat dari lampiran 2 terdapat 11 pernyataan mengenai kualitas pelayanan pajak, dari 11 pernyataan tersebut yang memiliki jumlah paling tinggi adalah pernyataan dengan nomor 7 dengan nilai sebesar 404 yang berarti bahwa prosedur pelayanan pelaporan SPT pada KPP Pratama Koja mudah dan tidak berbelit-belit bagi wajib pajak.

Sedangkan pernyataan nomor 16 merupakan pernyataan yang memiliki jumlah paling kecil, dengan nilai 340 yang berarti pegawai pajak bersikap kurang ramah dalam memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak yang sesuai juga

dengan hasil wawancara peneliti dengan wajib pajak, yang rata-rata mengeluh mengenai keramahan dari pegawai pajak.

**Tabel 4.9**  
**Statistik Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak**

Variabel	Ukuran	Teoritis	Empiris
Kepuasan Wajib Pajak	Mean	27	32,28
	Maximum	45	41
	Minimum	9	13

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Dari tabel 4.9 diatas, variabel kepuasan wajib pajak menunjukkan nilai rata-rata empiris yang diperoleh sebesar 32,28 dan nilai tersebut diatas rata-rata teoritis dengan nilai sebesar 27, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak cukup merasa puas terhadap kinerja dari KPP Pratama Koja yang berarti sesuai dengan harapan mereka.

Dilihat dari lampiran 2 terdapat 9 pernyataan mengenai kepuasan wajib pajak dan dari 9 pernyataan tersebut yang memiliki nilai paling tinggi adalah pernyataan dengan nomor 19 dengan nilai sebesar 386 yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan secara sigap dan tanggap oleh pegawai pajak sudah sesuai dengan harapan dari wajib pajak dan mereka merasa puas.

#### **4.1.5. Deskripsi Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja. Jumlah responden sebanyak 100 orang dengan

identitas sebagai berikut: jenis kelamin, kepemilikan NPWP, lama responden memiliki NPWP, usia responden, pekerjaan, dan pendidikan.

### 1. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui perbandingan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini:

**Tabel 4.10**

**Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin**

Keterangan	Kriteria	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	67	67%
	Perempuan	33	33%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang terdiri dari 67% adalah laki-laki dan 33% adalah perempuan. Terlihat dari ukuran responden menurut jenis kelaminnya, responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dalam penelitian ini dan dapat dikatakan juga dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih sedikit dibandingkan dengan responden laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki adalah kepala keluarga yang memiliki sumber penghasilan dan menanggung pajak atas penghasilan.

## 2. Kepemilikan NPWP

Berdasarkan hasil yang didapat dari kuisioner, bahwa semua responden memiliki NPWP. Berikut disajikan dalam tabel 4.11

**Tabel 4.11**  
**Kepemilikan NPWP**

Keterangan	Kriteria	Frekuensi	Persentase
Kepemilikan NPWP	Ya	100	100%
	Tidak	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Hal ini menunjukkan bahwa semua responden memiliki penghasilan diatas PTKP yang wajib memiliki NPWP, ini berarti responden memiliki kesadaran untuk membayar pajak penghasilannya ke KPP Pratama Jakarta Koja.

## 3. Lama responden memiliki NPWP

Pada tabel 4.12 dibawah ini disajikan frekuensi dari lamanya responden memiliki NPWP. Berikut hasilnya.

**Tabel 4.12**  
**Lamanya Memiliki NPWP**

Keterangan	Kriteria	Frekuensi	Presentase
Lama memiliki NPWP	1. < 1 Tahun	7	7%
	2. 1-5 Tahun	34	34%
	3. > 5 Tahun	59	59%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa lamanya responden memiliki NPWP dengan kriteria yang paling tinggi nilainya adalah diatas 5 tahun dengan persentase 59%. Lama responden memiliki NPWP dapat menggambarkan seberapa besar para Wajib Pajak mengerti bagaimana cara membayar pajak secara mandiri. Hal ini juga berarti bahwa responden telah memiliki pengalaman yang cukup lama dalam menerima pelayanan pajak yang diberikan oleh pegawai pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.

#### 4. Usia Responden

Penggolongan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.13 yang disajikan dibawah ini.

**Tabel 4.13**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

Keterangan	Kriteria	Frekuensi	Presentase
Usia Responden	1. < 20 Tahun	3	3%
	2. 20-30 Tahun	36	36%
	3. 31-50Tahun	60	60%
	4. > 50 tahun	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Terlihat dalam penelitian ini responden yang mengisi kuesioner lebih banyak berusia 31-50 tahun dengan persentase 60%. Hal ini menggambarkan bahwa responden yang datang ke KPP Pratama Jakarta Koja memiliki usia yang

relatif sudah matang dan mampu menilai kompetensi pegawai pajak maupun kualitas pelayanan pajak yang diberikan sesuai pengalaman mereka.

## 5. Pekerjaan

Penggolongan responden berdasarkan pekerjaannya dikelompokkan dalam tabel 4.14 yang disajikan dibawah ini:

**Tabel 4.14**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Keterangan	Kriteria	Frekuensi	Persentase
Pekerjaan Responden	1. Karyawan swasta	64	64%
	2. Wiraswasta	25	25%
	3. PNS	7	7%
	4. Lainnya	4	4%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa karyawan swasta memiliki frekuensi paling tinggi dengan persentase sebesar 64%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang bekerja di perusahaan memiliki kesadaran dalam melakukan kewajiban perpajakannya ke KPP Pratama Jakarta Koja.

## 6. Pendidikan

Penggolongan responden menurut tingkat pendidikannya dikelompokkan dalam tabel 4.15 dibawah ini. Hasil yang diperoleh adalah responden yang memiliki jenjang pendidikan S1 memiliki frekuensi paling tinggi dengan



persentase sebesar 52%. Dapat digambarkan bahwa dengan latar belakang pendidikan S1 yang dimiliki, responden mempunyai pengetahuan dan penilaian yang baik untuk bisa mengetahui kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan yang diterimanya. Berikut hasilnya:

**Tabel 4.15**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**

Keterangan	Kriteria	Frekuensi	Presentase
Pendidikan Responden	1. S2	0	0%
	2. S1	52	52%
	3. D3	13	13%
	4. SMA	35	35%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

## 4.2. Uji Asumsi Klasik

### 4.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan terhadap residu data penelitian dengan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov Smirnov (K-S). Ghazali (2011:52) menyatakan bahwa uji normalitas data dilihat dari hal tersebut, jika nilai Kolmogorov Smirnov lebih besar dari 0,05 maka data terdistribusi normal.

Metode lain yang dapat digunakan adalah histogram, namun demikian dengan hanya melihat histogram dapat menyesatkan, khususnya untuk jumlah sample yang sedikit. Adapula metode dengan melihat *Normal Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan

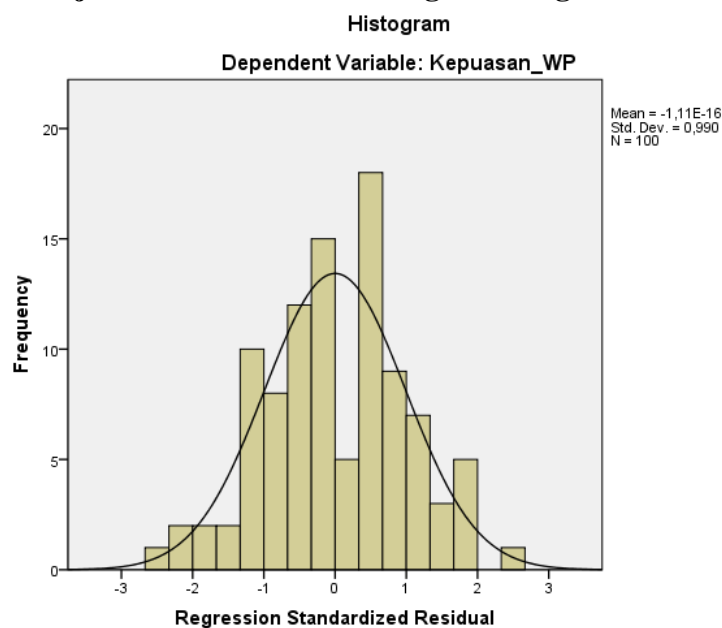
distribusi kumulatif dari distribusi normal. Deteksi dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berikut ini adalah hasil Histogram, Normal P-P Plot dan scatter plot untuk uji normalitas:

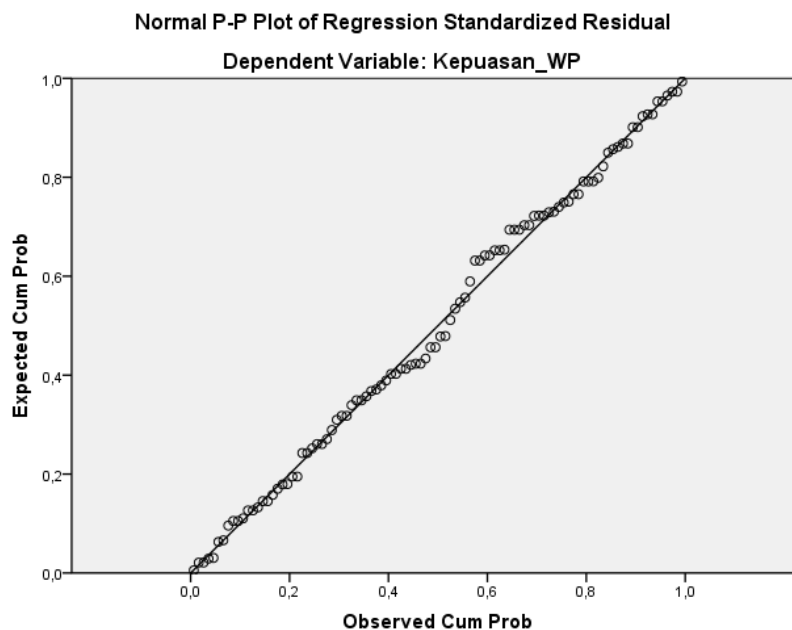
**Gambar 4.1**

**Uji Asumsi Normalitas dengan Histogram**



Sumber: Data Primer yang diolah 2013

**Gambar 4.2**  
**Grafik Normalitas Dengan P-P Plot**



Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Analisis grafik histogram dan grafik normalitas dengan P-P Plot diatas, terlihat bentuk grafik histogram yang seperti loceng dan grafik normalitas dengan P-P Plot menunjukkan data tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dapat disimpulkan bahwa grafik histogram menggambarkan pola distribusi normal. Hal ini berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji komolgrov-smirnov dapat dilakukan untuk menguji apakah residual terdistribusi secara normal. Hasil Uji Komolgrov-Smirnov dapat dilihat pada tabel 4.16 Sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Tabel Uji Statistik Non-Parametrik Kolmogrov-Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,53371981
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,048
	Negative	-,063
Kolmogorov-Smirnov Z		,629
Asymp. Sig. (2-tailed)		,824

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Besarnya nilai Kolmogrov-Smirnov adalah 0,629 dan signifikan pada 0,824 berarti lebih besar dibandingkan nilai signifikan 0,5 dan hal ini menunjukkan bahwa data residual terdistribusi normal dan menunjukkan hasil yang konsisten dengan uji sebelumnya.

#### 4.2.2. Uji Heteroskedastisitas

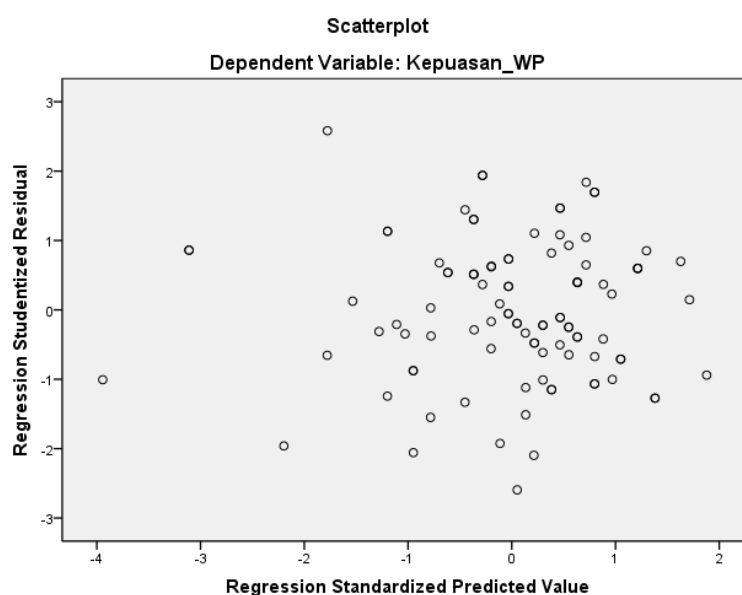
Apabila terdapat heteroskedastisitas pada data penelitian ini, maka hasil uji signifikansi statistik tidak valid lagi, karena model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, antara lain:

1. Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan nilai residualnya SRESID. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur maka telah terjadi indikasi

heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji glesjer, yaitu dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0.05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

**Gambar 4.3**  
**Scatterplot Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Berdasarkan pada gambar *scatterplot* diatas menunjukkan bahwa penyebaran data berada di atas dan dibawah angka nol (0) pada sumbu Y, artinya penelitian ini tidak ada gangguan heterokedastisitas karena tidak ada pola yang

terbentuk. Dan dari hasil penyebaran data diatas dapat disimpulkan bahwa model ini terbebas dari masalah heterokedastisitas.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Glejser**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,182	,986		3,225	,002
	Kompetensi	-,051	,062	-,109	-,814	,418
	Kualitas_Pelayanan	-,003	,028	-,016	-,117	,907

a. Dependent Variable: AbsUt

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Selain itu, dari hasil uji glesjer juga dapat dilihat nilai signifikansi untuk variabel kompetensi pegawai pajak (X1) memiliki nilai signifikan sebesar 0,418 dan untuk kualitas pelayanan pajak (X2) sebesar 0,907. Dalam penelitian ini untuk variabel kompetensi pegawai pajak (X1) dan kualitas pelayanan pajak (X2) memiliki nilai signifikansi di atas angka 0,05 yang berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas masalah heterokedastisitas.

#### 4.2.3. Uji Multikolinieritas

Multikolonieritas dapat dilihat dari *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF) (Ghozali, 2011:105). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi ( $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Cara mendeteksi multikolinearitas dengan menganalisis matrik kolerasi antar variabel independen dengan perhitungan nilai *tolerance* dan VIF. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Uji Multikolinieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	3,924	1,724		2,276	,025			
Kompetensi	,717	,109	,452	6,590	,000	,566	1,767	
Kualitas_Pelayanan	,356	,049	,493	7,193	,000	,566	1,767	

a. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa besar korelasi antar variabel independen memiliki nilai *tolerance* 0,566 di bawah nilai 10 dan nilai VIF kurang dari 10 sebesar 1,767 . Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

### 4.3. Uji Hipotesis

#### 4.3.1. Uji Regresi Berganda

Pada penggunaan regresi berganda, peneliti akan melihat keterkaitan antara variabel kepuasan wajib pajak dengan dua variabel bebas lainnya yaitu kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak. Regresi berganda akan memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil perhitungan regresi berganda dengan menggunakan SPSS 19 yang ada di bawah ini:

**Tabel 4.19**  
**Uji Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,924	1,724		2,276	,025
Kompetensi	,717	,109	,452	6,590	,000
Kualitas_Pelayanan	,356	,049	,493	7,193	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Berdasarkan hasil analisis regresi yang disajikan pada tabel diatas dari hasil uji-t dapat diketahui bahwa konstanta sebesar 3,924, koefisien regresi untuk variabel kompetensi pegawai pajak sebesar 0,717 dan variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,356, maka dapat ditentukan model regresi sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan WP} = 3,924 + 0,717 (\text{Kompetensi Pegawai Pajak}) + 0,356 (\text{Kualitas Pelayanan Pajak}) + e$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 3.924 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan maka kepuasan Wajib Pajak (WP) sebesar 3.924
- Koefisien regresi kompetensi wajib pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,717 dan bernilai positif yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1 % akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak (WP) orang pribadi sebesar 0,717. Hal ini menunjukkan bahwa jika kompetensi pada pegawai pajak ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan pajak ( $X_2$ ) sebesar 0,356 dengan arah koefisien positif juga. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1%



dalam kualitas pelayanan pajak terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi maka akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak orang pribadi itu sendiri.

#### 4.3.2. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian signifikansi dengan uji t dilakukan peneliti untuk melihat bagaimana variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Jika nilai *probability significancy* dari t-rasio dari regresi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, hasilnya kedua variabel tersebut berpengaruh secara parsial. Kriteria penerimaan pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak
2. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima

Atau dengan cara melihat signifikansi t sebagai berikut:

1. Signifikansi  $t < 0.05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima
2. Signifikansi  $t > 0.05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

Untuk nilai t-tabel untuk n 100 diperoleh yaitu sebesar 1.984. hasil dari uji t dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.20**  
**Uji Parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	T	Sig.
1 (Constant)	2,276	,025
Kompetensi	6,590	,000
Kualitas_Pelayanan	7,193	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

**a) Hipotesis Pertama**

Hipotesis pertama ( $H_1$ ) dalam penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi pegawai pajak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji-t yang disajikan pada tabel 4.20 diperoleh nilai t hitung sebesar 6,590 yang bernilai positif pada tingkat signifikan 0.000 dan t tabel 1,984.

Jadi t hitung  $>$  t tabel,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini berarti ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dan dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) dalam penelitian ini diterima. Sedangkan dari tingkat signifikan, kompetensi pegawai pajak memiliki tingkat signifikan 0,000 jauh dibawah 0,05 dan dapat dikatakan hipotesis ini diterima.

**b) Hipotesis Kedua**

Hipotesis kedua ( $H_2$ ) dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Pribadi. Berdasarkan hasil uji-t yang disajikan pada tabel 4.20 diperoleh nilai t hitung sebesar 7,193 pada tingkat signifikan 0.000 dan tabel t tabel 1.984.

Maka  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel,  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Sedangkan dari tingkat signifikan, kualitas pelayanan pajak memiliki tingkat signifikan 0,000 jauh dibawah 0,05 dan dapat dikatakan hipotesis kedua ( $H_2$ ) ini diterima.

#### 4.3.3. Uji Simultan (Uji F)

Pada uji simultan peneliti akan mengetahui apakah variabel independen (kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak) secara bersama-sama akan mempengaruhi variabel dependen (kepuasan wajib pajak).

$H_0$ : Tidak ada pengaruh secara simultan antara kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi

$H_3$ : Adanya pengaruh secara simultan antara kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi

Hasil uji F dapat dilihat dari output pada tabel ANOVA dari hasil analisis regresi linier berganda dibawah ini:

**Tabel 4.21**  
**Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1824,606	2	912,303	139,238	,000 <sup>a</sup>
	Residual	635,554	97	6,552		
	Total	2460,160	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Uji simultan (uji f) yang dihasilkan dari tabel anova sebesar 139,238 dan signifikansi sebesar 0.000. Besarnya f tabel adalah 3,090 dan f hitung yang didapat sebesar 139,238. Karena f hitung > f tabel maka  $H_3$  diterima, bahwa secara bersama-sama variabel kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak mempengaruhi variabel kepuasan wajib pajak.

Kemudian hasil nilai signifikansi dari hasil uji f lebih kecil dibandingkan 0.05 dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, yang berarti variabel independen yaitu kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yaitu tingkat kepuasan Wajib Pajak orang pribadi.

#### 4.3.4. Uji Koefisien Determinasi

Dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) peneliti akan melihat seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dimana nilai  $R^2$  berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ .

**Tabel 4.22**  
**Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,861 <sup>a</sup>	,742	,736	2,560

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 19 maka diperoleh adjusted ( $R^2$ ) = 0,736. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 73,6%

tingkat kepuasan Wajib Pajak (WP) orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak, sedangkan sisanya ( $100\% - 72\% = 26,4\%$ ) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **4.4. Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis data peneliti yang melibatkan 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja. Di dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu variabel pertama kompetensi pegawai pajak yang terdiri dari indikator pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), konsep diri (*self concept*), watak (*traits*), motivasi (*motives*) dan variabel yang kedua yaitu kualitas pelayanan pajak yang terdiri dari indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, keramah-tamahan, dan kenyamanan.

Kemudian variabel ketiga kepuasan wajib pajak yang indikatornya adalah *silent service*, *proactive service*, *quality*, meningkatnya kepercayaan wajib pajak, dan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji variabel yang telah dilakukan memperoleh hasil bahwa kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak orang pribadi.

#### **4.4.1. Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Hasil perhitungan dengan menggunakan uji t pada SPSS 19 memberikan hasil bahwa variabel kompetensi pegawai pajak mempengaruhi variabel kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja. Kompetensi pegawai pajak sendiri terdiri dari 5 indikator yang meliputi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), konsep diri (*self concept*), watak (*traits*), motivasi (*motives*).

Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Boulter, *et al* (2010:39) yaitu kompetensi adalah suatu karakteristik dasar bagi seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Sehingga seorang pegawai pajak dikatakan berkompeten, apabila pegawai pajak tersebut memiliki kemampuan personal berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, sikap, nilai atau karakteristik personal yang menunjang efektifitas kinerja pegawai pajak.

Dengan hasil kuisioner yang telah dikumpulkan oleh peneliti terlihat bahwa indikator pengetahuan (*knowledge*) memiliki nilai paling tinggi dengan pernyataan pada kuisioner yaitu pegawai pajak memiliki pengetahuan yang baik dalam memeriksa SPT wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja mempunyai pengetahuan yang baik dalam bidang akuntansi perpajakan dan memang berkompeten pada bidang pekerjaan yang dilakukannya.

Dengan memiliki pengetahuan yang memadai dalam akuntansi pajak, pegawai pajak bisa lebih teliti dalam memeriksa SPT yang dilaporkan oleh wajib

pajak, seperti apakah besarnya pajak yang dihitung sudah sesuai atau belum. Adanya wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki pengalaman datang ke KPP Pratama Jakarta Koja akan membuat mereka dapat menilai kinerja yang dilakukan pegawai pajak selama mereka berurusan dengan pegawai pajak. Hasilnya wajib pajak menilai bahwa dengan pengetahuan akuntansi pajak yang baik pada pegawai pajak, membuat mereka puas atas kinerja yang dilakukan oleh pegawai pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.

Sedangkan aspek kompetensi pada keterampilan, konsep diri, watak, dan motivasi juga dibutuhkan. Dengan pegawai pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja yang mampu memiliki keterampilan yang baik dalam berkomunikasi dengan wajib pajak, maka segala informasi perpajakan mengenai kebijakan ataupun peraturan akan mudah dipahami oleh wajib pajak, sehingga mereka tidak bingung apabila ada kebijakan baru dari pemerintah. Kemudian konsep diri, dalam hal ini pegawai pajak harus mempunyai sikap yang membuat dirinya profesional dalam melakukan pekerjaannya. Tidak membedakan wajib pajak, baik karena kedekatan dengan pegawai, jabatan, atau faktor lainnya.

Lalu ada indikator watak, yang diwakili oleh kepercayaan diri dari pegawai pajak. Dalam menghadapi wajib pajak, kepercayaan diri sangat dibutuhkan dalam meyakinkan wajib pajak atas kinerjanya. Wajib pajak akan menilai pegawai tidak kompeten apabila mereka menunjukkan sikap yang takut atau malu dalam menghadapi wajib pajak.

Namun, tidak bisa dipungkiri bahwa untuk mencapai kepuasan wajib pajak yang sempurna sangatlah sulit. Indikator motivasi (*motives*) dengan pernyataan

pada kuisioner yaitu pegawai pajak memiliki inisiatif untuk membantu permasalahan wajib pajak yang ternyata mendapat nilai paling rendah oleh wajib pajak. Disini terlihat bahwa walaupun pegawai pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja memiliki pengetahuan yang baik pada bidangnya, namun dari penilaian wajib pajak mereka melihat pegawai pajak masih kurang memiliki inisiatif dari dirinya sendiri untuk membantu mereka apabila mereka kebingungan ataupun memiliki permasalahan perpajakan yang dialami.

Karena pegawai pajak pada KPP Pratama termasuk ujung tombak DJP dalam berhubungan langsung dengan wajib pajak, maka seorang pegawai pajak membutuhkan kesadaran dari dirinya sendiri dalam memberikan pengabdian yang seutuhnya untuk masyarakat, dalam hal ini wajib pajak. Oleh karena itu adanya inisiatif dari diri sendiri dalam membantu wajib pajak akan memotivasi pegawai pajak untuk terus memberikan yang terbaik bagi wajib pajak sehingga tercipta kepuasan atas kinerja yang dilakukannya. Hal inilah yang masih harus diperbaiki oleh pegawai pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.

Dengan hasil yang didapat variabel kompetensi pegawai pajak dari penelitian ini sebaiknya tidak dijadikan ukuran untuk menilai kesuksesan dari pegawai suatu instansi, namun sekiranya dapat dijadikan bahan masukan untuk instansi pemerintah, disini khususnya KPP Pratama Jakarta Koja dengan segenap pimpinan maupun pegawainya, bahwa kompetensi pegawai pajak dari segala sisi sangatlah penting dalam mencapai kepuasan yang maksimal bagi wajib pajak yang menjadi *stakeholder*. Hal ini sesuai dengan kondisi yang terjadi, bahwa tidak semua elemen dalam variabel kompetensi pegawai pajak memiliki nilai yang baik,



namun masih terdapat elemen yang perlu diperhatikan dan diperbaiki demi meningkatkan lagi kepuasan wajib pajak.

Oleh karena itu, segala kompetensi yang dimiliki seorang pegawai pajak dapat digunakan atau dimanfaatkan untuk mendorong dan meyakinkan wajib pajak bahwa mereka memang memiliki kinerja yang baik untuk para wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa puas dan mau untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan penerimaan negara pada sektor pajak pun dapat dimaksimalkan lagi oleh pemerintah.

Penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairul Nasri dan Nurjanah (2010), yaitu kompetensi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Meskipun objek dan subjek yang digunakan berbeda pada penelitian ini, namun hasilnya tetap menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kepuasan pelanggan, yang dalam penelitian ini pelanggan adalah wajib pajak orang pribadi.

#### **4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hipotesis kedua menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak (WP) orang pribadi. Hipotesis tersebut diterima, karena dari hasil uji t membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja. Kualitas pelayanan terdiri dari 10 indikator yang meliputi kesederhanaan, kejelasan,

kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, keramah-tamahan, dan kenyamanan.

Dari 10 indikator yang ada, penilaian tertinggi yang diberikan wajib pajak ada pada indikator kesederhanaan dengan pernyataan pada kuisioner yaitu prosedur pelayanan pelaporan SPT mudah dan tidak berbelit-belit bagi wajib pajak. Artinya, prosedur pelayanan yang dijalankan pada KPP Pratama Jakarta Koja tidak menyulitkan bagi wajib pajak orang pribadi yang datang untuk melaporkan SPT mereka.

Adanya kesederhanaan dalam suatu pelayanan pajak, akan membuat nyaman wajib pajak dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Suatu pelayanan pajak dari KPP Pratama Jakarta Koja dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Jika kebutuhan dan keinginan wajib pajak mampu dipenuhi melalui pelayanan pajak maka hal ini akan berpengaruh pada kepuasan wajib pajak itu sendiri. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya proses pelayanan pelaporan SPT yang sederhana dan tidak berbelit-belit sudah sesuai dengan harapan dari wajib pajak KPP Pratama Jakarta Koja yang membuat mereka merasa puas.

Saat ini masyarakat sudah memiliki informasi yang baik mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Dengan melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak memiliki hak dalam menerima pelayanan terbaik yang diberikan oleh instansi pajak, pada penelitian ini adalah KPP Pratama Jakarta Koja. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan memegang kunci dalam

menanamkan citra Direktorat Jendral Pajak melalui KPP Pratama Jakarta Koja kepada wajib pajak.

Hal tersebut juga didukung oleh Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE - 09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jendral Pajak, bahwa pelayanan prima kepada Wajib Pajak bagi pegawai DJP harus dilaksanakan dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Wajib Pajak. Dengan adanya kualitas pelayanan pajak yang diberikan secara prima oleh KPP Pratama Jakarta Koja maka dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai *stakeholder*.

Di sisi lain, tidak semua pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Koja memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Dengan indikator keramah-tamahan yang memiliki nilai terendah dengan pernyataan pada kuisioner yaitu pegawai pajak bersikap sopan santun dan ramah kepada wajib pajak, menyimpulkan bahwa wajib pajak merasa pegawai pajak kurang ramah dalam melayani mereka.

Wajib pajak harus dilakukan sebagai manusia yang seutuhnya. Kondisi pegawai saat memberikan pelayanan harus prima dan memperhatikan keinginan wajib pajak, mereka tetap harus melayani dengan senyum dan keramahan. Dengan sikap yang ramah, akan membuat wajib pajak merasa disambut dengan baik dan mereka secara ikhlas dapat melaksanakan kewajiban perpajakan mereka tanpa merasa terpaksa.

Hal tersebut juga didukung dari penelitian yang dilakukan oleh Wallschutzky dalam Aryobimo (2012) yang mengatakan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak dengan cara mereka diperlakukan dengan baik di dalam kantor pajak

oleh fiskus maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan mereka patuh, maka diharapkan dapat menambah potensi penerimaan pajak dari para wajib pajak yang belum membayarkan pajak penghasilannya.

Dengan adanya penilaian yang baik atau kurang baik dari wajib pajak, hasil penelitian dari variabel kualitas pelayanan ini dapat dijadikan motivasi untuk setiap instansi pemerintah yang khususnya KPP Pratama Jakarta Koja agar dapat terus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan pajak yang semakin baik, kepuasan wajib pajak pun akan ikut meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusydi dan Fathoni (2010) bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Namun, yang membedakan dari penelitian ini adalah indikator untuk mengukur kualitas pelayanan berbeda. Pada penelitian ini digunakan indikator dari Kemenpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### **4.4.3. Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pada pengujian hipotesis yang dilakukan dengan uji f menunjukkan bahwa kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak (WP) pribadi yang berarti  $H_3$  terbukti.

Kompetensi pada pegawai pajak yang merupakan karakteristik dasar yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya,

terbukti mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja. Dengan indikator pengetahuan akuntansi pajak yang dinilai paling baik oleh wajib pajak, maka pegawai pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja harus tetap mempertahankannya, bahkan terus belajar demi menjaga konsistensi diri dalam memiliki pengetahuan akuntansi perpajakan yang baik.

Dalam bidang perpajakan, kompetensi utama yang harus dimiliki seorang pegawai pajak selain pengetahuan akuntansi pajak yang baik adalah pengetahuan tentang kebijakan-kebijakan dan masalah teknis perpajakan. Jika pegawai pajak KPP Pratama Jakarta Koja memiliki orientasi untuk mensosialisasikan peraturan maupun kebijakan perpajakan kepada wajib pajak agar memiliki kesadaran maupun kepatuhan maka ia akan selalu berusaha untuk memahami apa yang menjadi harapan wajib pajak apabila mereka membayar pajak. Dengan pemahaman terhadap harapan wajib pajak maka pegawai pajak akan memiliki peluang untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui kinerja yang dilakukannya.

Sementara, kualitas pelayanan pajak yang merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan wajib pajak juga sangat diperlukan. Kualitas pelayanan pajak sangat dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak, oleh karena itu KPP Pratama Koja harus berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik agar dapat memenuhi atau bahkan mampu melampaui kebutuhan perpajakan wajib pajak agar tercapai kepuasan.

Adanya prosedur pelayanan pelaporan SPT yang dinilai oleh wajib pajak mudah dan tidak berbelit-belit, akan membuat persepsi tentang kualitas pelayanan

pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Koja sudah baik dimata mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak dikatakan berkualitas apabila pelayanan pajak yang diberikan berangkat dari keinginan, kebutuhan dan harapan wajib pajak sehingga pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Koja dapat memenuhi keinginan, kebutuhan dan harapan wajib pajak. Apabila hal ini dapat dipenuhi maka wajib pajak yang sebelumnya telah memiliki pengalaman atas pelayanan pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Koja akan terdorong untuk lebih patuh dan sadar untuk membayar pajak, penerimaan negara pun dapat bertambah.

Oleh karena itu, dengan adanya pegawai pajak yang berkompeten dan kualitas pelayanan pajak yang baik yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Koja akan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Karena tujuan akhir dari kepuasan wajib pajak adalah membentuk persepsi dan harapan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan dan juga kualitas SDM yang berkompeten dibidang pajak sehingga wajib pajak merasa puas dan menjadi wajib pajak yang patuh dan memiliki kesadaran sendiri untuk membayar kewajiban perpajakannya kepada negara.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak. Sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja. Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif dan memiliki hasil yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Semakin tinggi atau baik kompetensi pegawai pajak, maka akan meningkatkan pula kepuasan wajib pajak. Kebanyakan responden menilai bahwa kompetensi pegawai pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja secara keseluruhan sudah baik dan membuat mereka nyaman dan percaya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Apabila kompetensi pegawai pajak terus ditingkatkan maka semakin banyak wajib pajak yang percaya dan berpandangan positif terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai pajak, sehingga kepuasan wajib pajak dapat tercapai, dan mereka dengan sendirinya akan patuh dalam membayar pajak.

2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka akan semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja. Hasil yang ditunjukkan dari penelitian ini menyimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa pelayanan pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Koja sudah baik dan berkualitas.

Kualitas pelayanan pajak sudah menjadi suatu perhatian khusus bagi DJP yang sedang gencar dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Dengan memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas maka keinginan dan kebutuhan perpajakan wajib pajak akan dapat terpenuhi. Bila harapan dari wajib pajak atas pelayanan yang diberikan sudah sesuai maka kepuasan wajib pajak akan terwujud, sehingga mereka memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3. Seluruh variabel independen dalam penelitian ini yaitu kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama (simultan) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja. Jika kompetensi yang baik dari pegawai pajak digabungkan dengan pemberian pelayanan pajak yang berkualitas maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak itu sendiri.

Hal ini berpengaruh terhadap keyakinan wajib pajak terhadap pegawai pajak yang banyak menerima pandangan negatif dari masyarakat saat ini, dan juga kualitas pelayanan pajak yang masih harus



ditingkatkan lagi. Oleh karena itu, dengan adanya kompetensi yang baik dari pegawai pajak dan juga kualitas pelayanan pajak yang prima, maka diharapkan dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat khususnya wajib pajak untuk mau dan patuh dalam membayar pajak.

## **5.2. Keterbatasan Penelitian dan Saran**

### **5.2.1. Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak keterbatasan yang ada, diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Koja saja.
2. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas saja yaitu kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak yang mungkin belum mewakili sepenuhnya kepuasan wajib pajak.
3. Banyak wajib pajak yang tidak memiliki cukup waktu untuk mengisi kuisisioner dengan cermat dan seksama, sehingga ada yang mengisinya terburu-buru tanpa membaca pernyataan yang ada pada kuisisioner. Tidak jarang kuisisioner yang diberikan peneliti ditolak ataupun diletakkan begitu saja dan tidak diisi sama sekali, sehingga menyulitkan peneliti dalam mengumpulkan data.
4. Peneliti tidak dapat mengontrol responden yang menjadi sampel penelitian, karena masih ada wajib pajak yang diwakili oleh orang lain untuk ke KPP Pratama Jakarta Koja.

5. Waktu penelitian yang diberikan sangat sempit dan jumlah sampel yang diambil relatif banyak, sehingga peneliti setiap harinya datang ke KPP dari awal jam kerja sampai selesai jam kerja, sehingga saat mengolah data yang didapat sudah dekat dengan *deadline*.

### 5.2.2. Saran

Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat memilih objek penelitian yang lebih luas daripada penelitian ini.
2. Bagi peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menambahkan variabel lain untuk mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak seperti variabel kredibilitas.
3. Bagi wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja sebaiknya memiliki rasa ingin memahami dan kesadaran tentang hak yang seharusnya mereka peroleh di KPP sebagai Wajib Pajak (WP). Hal itu akan menumbuhkan pemikiran bahwa menjadi Wajib Pajak (WP) juga harus diperlakukan dengan sebaik-baiknya.

Dengan adanya kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam hal perpajakan sehingga wajib pajak dapat puas dan dengan sukarela patuh untuk membayar pajak.

4. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menentukan kriteria dari responden sehingga lebih dapat mengontrol responden yang menjadi sampel penelitian.
5. Untuk pihak universitas, diharapkan dapat memberikan waktu untuk penelitian yang cukup agar penelitian dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi UNDIP
- Aryobimo, Putut Tri. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Jurnal Akuntansi UNDIP, vol.1 no. 2, hal. 1-12
- Boutler, et. al . 2010. *The Art of HRD, People and Competencies*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer
- Brotodihardjo, R. Santoso. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung : PT Refika Aditama
- Fathoni, M. Khoiru Rusydi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu*. Jurnal Aplikasi Manajemen, FE UNBRAW, vol. 9 no. 3, hal. 990-999
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. BP Undip. Semarang.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006, Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Pearson Education Inc, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: ANDI
- Mowen JC dan M Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Erlangga

- Nurjanah, Khairul Nasri. 2012. *Pengaruh Kompetensi Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru*. Jurnal FISIP Universitas Riau
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1990, "*Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation* " New York: The Fress Press.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 246/PMK.01/2011 tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan
- Priyatno, Duwi. 2012. *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Rasyid, dkk. 2010. Pengaruh Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Wujud Fisik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga, Jurnal Akuntansi, FE Universitas Jendral Sudirman
- Republik Indonesia, 2006. *Undang-undang Nomor 98/KMK.01/2006 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang Mengimplementasikan Organisasi Modern*. Menteri Keuangan
- Rosinta, Aryani Dwi. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, FISIP UI, vol. 17 no. 2, hal. 114-126.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto. 2008. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern, Buku 2*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sumadi, M. Andi Setijo Nugroho. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu*. Jurnal Kajian Bisnis dan Manajemen, Edisi Khusus on Marketing Hal. 59 – 72.
- Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE - 09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jendral Pajak

Susunan Dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Jakarta: Direktorat Penyuluhan Pelayanan dan Humas

Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia, Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1

### KUISIONER PENELITIAN

Dengan hormat, sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul “**Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Koja**”, maka saya memohon kepada Bapak/Ibu Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta untuk mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan respon yang Bapak/Ibu berikan saya ucapkan terima kasih.

#### A. Data Responden

1. Jenis kelamin       Laki-laki               Perempuan
  
2. Apakah Anda memiliki NPWP:  
 Ya                               Tidak
  
3. Sudah berapa lama Anda memiliki NPWP:  
 kurang dari 1 tahun  
 1-5 tahun  
 5 tahun keatas
  
4. Usia Anda:  
 Dibawah 20 tahun       31-50 tahun  
 20-30 tahun               51 keatas
  
5. Pekerjaan Anda saat ini:  
 Karyawan Swasta  
 Wiraswasta  
 Lain-lain (sebutkan) \_\_\_\_\_
  
6. Tingkat Pendidikan formal Anda:  
 Sarjana (S2)  
 Sarjana (S1)  
 Diploma (D3)  
 SMA  
 Lainnya

**B. Mohon Bapak/Ibu/Sdr/i memberikan tanggapan yang sesuai atas pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memilih skor yang tersedia dengan cara memberikan tanda cek (√) atau silang (x). Jika menurut Bapak/Ibu/Sdr/i tidak ada jawaban yang tepat, maka jawaban dapat diberikan pada pilihan yang paling mendekati. Skor jawaban dapat diberikan pada pilihan yang paling mendekati.**



Dalam setiap pernyataan tersedia lima singkatan yang ada pada kolom jawaban yang memiliki arti:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

### Pernyataan Untuk Menguji Variabel

#### 1. Kompetensi Pegawai Pajak

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai pajak memiliki pengetahuan yang baik dalam memberi pengarahan pengisian SPT Bapak/Ibu					
2	Pegawai pajak memiliki pengetahuan yang baik dalam melakukan pemeriksaan SPT Bapak/Ibu dengan benar					
3	Pegawai pajak terampil berkomunikasi dengan baik dalam melayani Bapak/Ibu					
4	Pegawai pajak memiliki sikap profesional selama berada di lingkungan kerjanya					
5	Pegawai pajak melayani Bapak/Ibu dengan percaya diri					
6	Pegawai pajak memiliki inisiatif untuk membantu bila Bapak/Ibu memiliki keluhan					

#### 2. Kualitas Pelayanan Pajak

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
7	Prosedur pelayanan pelaporan SPT mudah dan tidak berbelit-belit					
8	Persyaratan administrasi dalam membayar pajak penghasilan sudah diberitahukan dengan jelas kepada Bapak/Ibu					
9	Kepastian waktu pelayanan pajak yang dilakukan oleh pegawai pajak sudah sesuai					
10	Pelayanan pajak yang diberikan sudah benar dan sah sesuai dengan aturan yang berlaku					
11	Kerahasiaan data perpajakan Bapak/Ibu sudah dirasa aman dan mendapat kepastian hukum					

12	Pegawai pajak bersikap bertanggung jawab dalam menerima dan menyelesaikan keluhan maupun sengketa pajak.					
13	Adanya sarana teknologi telekomunikasi dan informatika seperti telepon, komputer maupun internet yang menunjang pelayanan pajak kepada Bapak/Ibu					
14	Lokasi KPP Pratama Jakarta Koja mudah dijangkau oleh Bapak/Ibu					
15	Pegawai pajak memiliki disiplin kerja dan waktu saat melayani Bapak/Ibu					
16	Pegawai pajak bersikap sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan pajak kepada Bapak/Ibu					
17	Lingkungan pelayanan pajak sudah tertib dan teratur					

### 3. Kepuasan Wajib Pajak

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
18	Fasilitas seperti toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dll sudah dirasa nyaman, rapi, dan bersih sesuai harapan Bapak/Ibu					
19	Pelayanan pajak diberikan dengan sigap dan tanggap oleh pegawai pajak sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu.					
20	Pegawai pajak sabar dalam melayani Bapak/Ibu					
21	Kecanggihan teknologi yang digunakan untuk pelayanan sudah sesuai harapan Bapak/Ibu					
22	Meningkatnya kepercayaan Bapak/Ibu untuk membayar pajak penghasilan ke KPP					
23	Bapak/Ibu selalu berusaha menyampaikan laporan pajak penghasilan dengan benar dan tepat waktu					
24	Bapak/Ibu selalu berusaha menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar					
25	Bapak/Ibu selalu berusaha melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu					
26	Bapak/Ibu selalu berusaha melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu					

**LAMPIRAN 2 : DATA KUISIONER WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA KOJA  
VARIABEL (X1) : KOMPETENSI PEGAWAI PAJAK**

NO.	PERNYATAAN						JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	
1	4	1	2	4	4	2	17
2	4	4	4	3	3	3	21
3	4	4	3	4	4	2	21
4	4	5	2	4	5	2	22
5	4	5	2	4	5	1	21
6	3	1	2	1	1	2	10
7	3	5	4	2	5	2	21
8	4	4	2	4	1	2	17
9	5	5	4	5	1	1	21
10	4	4	2	4	1	1	16
11	4	5	3	4	1	3	20
12	4	5	2	3	4	2	20
13	4	4	4	4	1	2	19
14	4	2	4	4	4	2	20
15	3	3	3	2	1	3	15
16	4	3	4	4	4	3	22
17	4	4	2	4	1	2	17
18	4	5	4	1	5	5	24
19	5	5	2	5	1	1	19
20	3	5	3	4	4	4	23
21	4	4	3	3	1	2	17
22	1	1	2	1	1	2	8
23	4	4	3	4	4	2	21
24	4	4	3	4	5	2	22
25	4	2	2	4	4	2	18
26	2	4	4	3	5	4	22
27	3	3	3	3	4	3	19
28	4	4	5	3	5	2	23
29	3	4	3	4	4	2	20
30	4	4	4	5	5	1	23

<b>31</b>	4	2	2	4	5	2	19
<b>32</b>	4	2	2	5	5	2	20
<b>33</b>	4	5	2	4	4	2	21

<b>NO.</b>	<b>PERNYATAAN</b>						<b>JUMLAH</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	
<b>34</b>	5	5	2	5	5	2	24
<b>35</b>	5	5	1	5	5	1	22
<b>36</b>	3	1	4	3	2	3	16
<b>37</b>	4	4	2	4	4	2	20
<b>38</b>	4	4	3	4	3	3	21
<b>39</b>	4	4	3	4	3	3	21
<b>40</b>	4	4	2	4	4	2	20
<b>41</b>	5	5	1	4	5	1	21
<b>42</b>	4	4	4	4	4	2	22
<b>43</b>	4	4	1	4	4	1	18
<b>44</b>	4	4	2	4	4	2	20
<b>45</b>	5	3	2	5	5	2	22
<b>46</b>	2	2	3	1	2	2	12
<b>47</b>	2	3	3	3	3	2	16
<b>48</b>	3	4	3	2	4	4	20
<b>49</b>	5	4	4	4	4	5	26
<b>50</b>	4	5	2	4	5	2	22
<b>51</b>	4	5	3	3	4	3	22
<b>52</b>	4	5	2	2	4	2	19
<b>53</b>	4	4	2	4	5	2	21
<b>54</b>	4	5	2	4	5	1	21
<b>55</b>	4	5	2	4	4	1	20
<b>56</b>	2	3	4	2	5	5	21
<b>57</b>	3	3	4	3	3	3	19
<b>58</b>	4	3	3	3	4	5	22
<b>59</b>	3	3	3	3	3	3	18
<b>60</b>	4	5	2	3	4	2	20
<b>61</b>	4	4	5	4	4	2	23
<b>62</b>	4	4	4	4	4	4	24

<b>63</b>	5	5	1	5	5	3	24
<b>64</b>	4	4	2	4	4	2	20
<b>65</b>	4	4	2	4	4	2	20
<b>66</b>	2	2	2	2	2	5	15
<b>67</b>	2	2	1	1	2	4	12
<b>68</b>	3	3	2	2	2	4	16

<b>NO.</b>	<b>PERNYATAAN</b>						<b>JUMLAH</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	
<b>69</b>	3	1	1	5	1	4	15
<b>70</b>	2	4	2	5	2	5	20
<b>71</b>	2	2	2	5	1	5	17
<b>72</b>	1	4	4	4	2	2	17
<b>73</b>	2	4	3	4	4	2	19
<b>74</b>	3	5	4	3	3	2	20
<b>75</b>	4	5	5	2	3	1	20
<b>76</b>	3	5	4	4	2	3	21
<b>77</b>	4	4	4	3	1	4	20
<b>78</b>	5	1	5	4	3	4	22
<b>79</b>	3	2	4	4	2	2	17
<b>80</b>	2	2	4	5	1	3	17
<b>81</b>	4	1	2	4	4	2	17
<b>82</b>	4	4	4	3	3	3	21
<b>83</b>	4	4	3	4	4	2	21
<b>84</b>	4	5	2	4	5	2	22
<b>85</b>	4	5	2	4	5	1	21
<b>86</b>	3	1	2	1	1	2	10
<b>87</b>	3	5	4	2	5	2	21
<b>88</b>	4	4	2	4	1	2	17
<b>89</b>	5	5	4	5	1	1	21
<b>90</b>	4	4	2	4	1	1	16
<b>91</b>	4	5	3	4	1	3	20
<b>92</b>	4	5	2	3	4	2	20
<b>93</b>	4	4	4	4	1	2	19
<b>94</b>	4	2	4	4	4	2	20

<b>95</b>	3	3	3	2	1	3	15
<b>96</b>	4	3	4	4	4	3	22
<b>97</b>	4	4	2	4	1	2	17
<b>98</b>	4	5	4	1	5	5	24
<b>99</b>	5	5	2	5	1	1	19
<b>100</b>	3	5	3	4	4	4	23
<b>Jumlah</b>	366	374	284	356	323	247	1950

**VARIABEL (X2) : KUALITAS PELAYANAN PAJAK**

NO.	PERNYATAAN											JUMLAH
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
<b>1</b>	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	34
<b>2</b>	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
<b>3</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	39
<b>4</b>	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	46
<b>5</b>	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	41
<b>6</b>	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	21
<b>7</b>	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	38
<b>8</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	36
<b>9</b>	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	42
<b>10</b>	4	3	4	1	3	4	5	1	2	2	4	29
<b>11</b>	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	41
<b>12</b>	5	5	4	3	4	5	5	3	3	2	4	39
<b>13</b>	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	34
<b>14</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	41
<b>15</b>	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	35
<b>16</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
<b>17</b>	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	37
<b>18</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>19</b>	5	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	42
<b>20</b>	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	46
<b>21</b>	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	36
<b>22</b>	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	15
<b>23</b>	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
<b>24</b>	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	41

<b>25</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
<b>26</b>	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	40
<b>27</b>	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	36
<b>28</b>	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	44
<b>29</b>	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	36
<b>30</b>	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	38
<b>31</b>	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	34
<b>32</b>	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
<b>33</b>	4	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	43

NO.	PERNYATAAN											JUMLAH
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
<b>34</b>	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	43
<b>35</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
<b>36</b>	5	3	3	3	2	4	4	5	3	4	2	36
<b>37</b>	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	34
<b>38</b>	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	34
<b>39</b>	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	34
<b>40</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	37
<b>41</b>	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	40
<b>42</b>	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	40
<b>43</b>	4	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	31
<b>44</b>	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	36
<b>45</b>	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	5	42
<b>46</b>	1	3	3	3	3	4	3	5	4	5	3	34
<b>47</b>	3	3	4	5	3	5	3	4	4	3	5	37
<b>48</b>	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	22
<b>49</b>	4	5	2	1	4	4	4	4	4	2	5	34
<b>50</b>	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	35
<b>51</b>	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	29
<b>52</b>	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	36
<b>53</b>	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
<b>54</b>	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	42
<b>55</b>	5	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	40
<b>56</b>	4	4	2	4	5	3	3	4	4	4	4	37

<b>57</b>	1	1	2	4	3	4	1	2	2	4	5	24
<b>58</b>	3	5	2	3	4	4	2	3	2	4	4	32
<b>59</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30
<b>60</b>	5	4	2	2	2	4	3	4	5	4	4	35
<b>61</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>62</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	50
<b>63</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
<b>64</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	39
<b>65</b>	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	35
<b>66</b>	3	2	3	4	4	1	1	1	3	5	1	27
<b>67</b>	3	2	4	4	3	2	2	1	3	2	3	26
<b>68</b>	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	33

<b>NO.</b>	<b>PERNYATAAN</b>											<b>JUMLAH</b>
	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	
<b>69</b>	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	32
<b>70</b>	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	37
<b>71</b>	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	3	45
<b>72</b>	4	1	5	4	5	3	2	3	4	5	5	36
<b>73</b>	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	37
<b>74</b>	5	2	3	5	1	5	5	3	3	3	5	35
<b>75</b>	5	4	2	3	2	3	4	5	3	3	3	34
<b>76</b>	4	3	1	2	3	4	2	5	3	2	4	29
<b>77</b>	4	4	1	3	2	3	3	3	4	1	2	28
<b>78</b>	4	5	2	3	4	3	2	4	4	1	2	32
<b>79</b>	4	3	2	1	2	3	1	2	4	1	1	23
<b>80</b>	5	3	1	3	5	1	1	3	4	1	3	27
<b>81</b>	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	34
<b>82</b>	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
<b>83</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	39
<b>84</b>	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	46
<b>85</b>	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	41
<b>86</b>	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	21
<b>87</b>	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	38
<b>88</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	36



<b>89</b>	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	42
<b>90</b>	4	3	4	1	3	4	5	1	2	2	4	29
<b>91</b>	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	41
<b>92</b>	5	5	4	3	4	5	5	3	3	2	4	39
<b>93</b>	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	34
<b>94</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	41
<b>95</b>	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	35
<b>96</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
<b>97</b>	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	37
<b>98</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>99</b>	5	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	42
<b>100</b>	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	46
<b>Jumlah</b>	404	394	349	362	357	377	352	350	377	340	378	3662

**VARIABEL (Y) : KEPUASAN WAJIB PAJAK**

NO.	PERNYATAAN										JUMLAH
	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
<b>1</b>	4	4	2	4	4	2	4	4	3	31	
<b>2</b>	4	4	4	3	4	4	3	3	3	32	
<b>3</b>	5	4	3	4	4	4	4	2	4	34	
<b>4</b>	5	5	2	4	4	5	5	5	4	39	
<b>5</b>	4	5	2	4	4	4	4	4	3	34	
<b>6</b>	4	4	2	1	3	3	1	2	1	21	
<b>7</b>	4	3	4	2	3	4	4	4	3	31	
<b>8</b>	4	4	2	4	4	4	4	2	4	32	
<b>9</b>	5	5	4	5	5	5	5	1	5	40	
<b>10</b>	4	5	2	4	4	2	3	2	4	30	
<b>11</b>	5	5	3	4	4	4	4	4	5	38	
<b>12</b>	5	4	2	3	4	3	5	2	5	33	
<b>13</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
<b>14</b>	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34	
<b>15</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	
<b>16</b>	3	4	4	4	4	4	5	4	4	36	
<b>17</b>	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34	
<b>18</b>	5	5	4	1	4	4	4	4	4	35	

<b>19</b>	5	5	2	5	5	5	5	3	2	37
<b>20</b>	5	4	3	4	3	4	4	4	4	35
<b>21</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
<b>22</b>	1	1	2	1	1	2	1	2	2	13
<b>23</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	2	33
<b>24</b>	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
<b>25</b>	2	4	2	4	4	4	4	4	4	32
<b>26</b>	4	4	4	3	2	4	4	4	4	33
<b>27</b>	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
<b>28</b>	4	5	5	3	4	4	4	5	5	39
<b>29</b>	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32
<b>30</b>	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40
<b>31</b>	2	5	2	4	4	4	4	3	4	32
<b>32</b>	2	5	2	5	4	4	5	4	5	36

NO.	PERNYATAAN									JUMLAH
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
<b>33</b>	5	4	2	4	4	5	4	5	2	35
<b>34</b>	5	5	2	5	5	4	5	4	5	40
<b>35</b>	5	5	1	5	5	5	5	5	5	41
<b>36</b>	1	2	4	3	3	3	3	4	2	25
<b>37</b>	4	4	2	4	4	4	4	4	3	33
<b>38</b>	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
<b>39</b>	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
<b>40</b>	4	4	2	4	4	4	4	2	2	30
<b>41</b>	5	5	1	4	5	4	4	5	4	37
<b>42</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
<b>43</b>	4	4	1	4	4	3	4	4	3	31
<b>44</b>	4	4	2	4	4	4	4	2	4	32
<b>45</b>	3	5	2	5	5	5	5	2	5	37
<b>46</b>	2	2	3	1	2	4	4	5	3	26
<b>47</b>	3	3	3	3	2	4	3	3	3	27
<b>48</b>	4	4	3	2	3	2	4	2	3	27
<b>49</b>	4	4	4	4	5	4	5	2	2	34
<b>50</b>	5	5	2	4	4	3	5	4	4	36
<b>51</b>	5	4	3	3	4	3	4	3	4	33

<b>52</b>	5	4	2	2	4	4	4	4	3	32
<b>53</b>	4	5	2	4	4	4	4	4	2	33
<b>54</b>	5	5	2	4	4	4	4	5	5	38
<b>55</b>	5	4	2	4	4	4	4	5	4	36
<b>56</b>	3	5	4	2	2	4	4	4	3	31
<b>57</b>	3	3	4	3	3	2	3	4	2	27
<b>58</b>	3	4	3	3	4	2	2	4	1	26
<b>59</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
<b>60</b>	5	4	2	3	4	5	5	4	1	33
<b>61</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
<b>62</b>	4	4	4	4	4	5	4	5	4	38
<b>63</b>	5	5	1	5	5	5	5	4	5	40
<b>64</b>	4	4	2	4	4	3	4	3	4	32
<b>65</b>	4	4	2	4	4	3	4	4	4	33
<b>66</b>	2	2	2	2	2	3	2	5	3	23
<b>67</b>	2	2	1	1	2	3	2	2	3	18

NO.	PERNYATAAN									JUMLAH
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
<b>68</b>	3	2	2	2	3	4	1	2	4	23
<b>69</b>	1	1	1	5	3	3	2	3	5	24
<b>70</b>	4	2	2	5	2	3	3	3	5	29
<b>71</b>	2	1	2	5	2	5	3	4	4	28
<b>72</b>	4	2	4	4	1	4	4	5	4	32
<b>73</b>	4	4	3	4	2	4	5	4	2	32
<b>74</b>	5	3	4	3	3	3	5	3	3	32
<b>75</b>	5	3	5	2	4	3	4	3	2	31
<b>76</b>	5	2	4	4	3	3	3	2	4	30
<b>77</b>	4	1	4	3	4	4	4	1	3	28
<b>78</b>	1	3	5	4	5	4	2	1	2	27
<b>79</b>	2	4	4	4	3	4	4	1	5	31
<b>80</b>	2	3	4	5	2	4	3	1	2	26
<b>81</b>	4	4	2	4	4	2	4	4	3	31
<b>82</b>	4	4	4	3	4	4	3	3	3	32
<b>83</b>	5	4	3	4	4	4	4	2	4	34
<b>84</b>	5	5	2	4	4	5	5	5	4	39

<b>85</b>	4	5	2	4	4	4	4	4	3	34
<b>86</b>	4	4	2	1	3	3	1	2	1	21
<b>87</b>	4	3	4	2	3	4	4	4	3	31
<b>88</b>	4	4	2	4	4	4	4	2	4	32
<b>89</b>	5	5	4	5	5	5	5	1	5	40
<b>90</b>	4	5	2	4	4	2	3	2	4	30
<b>91</b>	5	5	3	4	4	4	4	4	5	38
<b>92</b>	5	4	2	3	4	3	5	2	5	33
<b>93</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
<b>94</b>	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34
<b>95</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
<b>96</b>	3	4	4	4	4	4	5	4	4	36
<b>97</b>	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
<b>98</b>	5	5	4	1	4	4	4	4	4	35
<b>99</b>	5	5	2	5	5	5	1	3	2	33
<b>100</b>	5	4	3	4	3	4	4	4	4	35
<b>Jumlah</b>	384	386	284	356	366	377	382	340	353	3228

**LAMPIRAN 3**  
**UJI VALIDITAS**

**UJI VALIDITAS VARIABEL X1 (KOMPETENSI PEGAWAI PAJAK)**

**Correlations<sup>a</sup>**

		P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	Kompetensi
P_1	Pearson Correlation	1	-	,319	,352	,463	,826**	,650**	,192	,734**
	Sig. (2-tailed)		,142	,551	,170	,129	,040	,000	,002	,418
P_2	Pearson Correlation	-,142	1	,241	,259	-,117	-,131	-,050	,139	,243
	Sig. (2-tailed)	,551		,306	,269	,622	,581	,833	,559	,303
P_3	Pearson Correlation	,319	,241	1	,736**	,438	,474*	,491*	,088	,749**
	Sig. (2-tailed)	,170	,306		,000	,053	,035	,028	,711	,000
P_4	Pearson Correlation	,352	,259	,736**	1	,435	,338	,377	,174	,731**
	Sig. (2-tailed)	,129	,269	,000		,055	,146	,102	,463	,000
P_5	Pearson Correlation	,463*	-	,438	,435	1	,354	,712**	,300	,684**
	Sig. (2-tailed)	,040	,117	,622	,053	,055	,125	,000	,198	,001
P_6	Pearson Correlation	,826**	-	,474*	,338	,354	1	,650**	,059	,717**
	Sig. (2-tailed)	,000	,131	,581	,035	,146	,125	,002	,806	,000
P_7	Pearson Correlation	,650**	-	,491*	,377	,712**	,650**	1	,213	,776**
	Sig. (2-tailed)	,002	,050	,833	,028	,102	,000	,002	,368	,000
P_8	Pearson Correlation	,192	,139	,088	,174	,300	,059	,213	1	,428
	Sig. (2-tailed)	,418	,559	,711	,463	,198	,806	,368		,059
Kompetensi	Pearson Correlation	,734**	,243	,749**	,731**	,684**	,717**	,776**	,428	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,303	,000	,000	,001	,000	,000	,059	

### UJI VALIDITAS VARIABEL X2 (KUALITAS PELAYANAN PAJAK)

**Correlations<sup>a</sup>**

		P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21	Kualita s_Pela yanan
P_9	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	1	,635 <sup>*</sup> ,003	-,300 ,199	,060 ,801	,788 <sup>*</sup> ,000	,438 ,053	,471 ,036	,626 <sup>*</sup> ,003	,353 ,127	,736 <sup>*</sup> ,000	,324 ,163	,407 ,075	,529 ,016	,692 <sup>*</sup> ,001
P_10	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,635 <sup>*</sup> ,003	1	-,017 ,942	,161 ,499	,584 <sup>*</sup> ,007	,199 ,401	,299 ,201	,488 <sup>*</sup> ,029	,342 ,140	,540 ,014	,535 <sup>*</sup> ,015	,499 ,025	,560 <sup>*</sup> ,010	,671 <sup>**</sup> ,001
P_11	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	-,300 ,199	-,017 ,942	1	-,084 ,725	-,173 ,465	,378 ,101	,343 ,138	,069 ,772	,512 <sup>*</sup> ,021	-,228 ,335	,424 ,063	,189 ,426	-,082 ,732	,293 ,210
P_12	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,060 ,801	,161 ,499	-,084 ,725	1	,093 ,695	-,257 ,275	-,138 ,562	,116 ,626	-,036 ,880	,117 ,622	,259 ,269	,181 ,446	,121 ,613	,186 ,432
P_13	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,788 <sup>*</sup> ,000	,584 <sup>*</sup> ,007	-,173 ,465	,093 ,695	1	,486 ,030	,332 ,153	,626 <sup>*</sup> ,003	,442 ,051	,945 <sup>*</sup> ,000	,428 ,060	,459 ,042	,539 ,014	,745 <sup>**</sup> ,000
P_14	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,438 ,053	,199 ,401	,378 ,101	-,257 ,275	,486 <sup>*</sup> ,030	1	,788 <sup>*</sup> ,000	,413 ,071	,846 <sup>*</sup> ,000	,435 ,055	,533 ,016	,505 <sup>*</sup> ,023	,125 ,599	,721 <sup>**</sup> ,000
P_15	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,471 <sup>*</sup> ,036	,299 ,201	,343 ,138	-,138 ,562	,332 ,153	,788 <sup>*</sup> ,000	1	,579 <sup>*</sup> ,007	,707 <sup>*</sup> ,000	,280 ,231	,438 ,053	,698 <sup>*</sup> ,001	,404 ,078	,757 <sup>**</sup> ,000
P_16	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,626 <sup>*</sup> ,003	,488 <sup>*</sup> ,029	,069 ,772	,116 ,626	,626 <sup>*</sup> ,003	,413 ,071	,579 <sup>*</sup> ,007	1	,577 <sup>*</sup> ,008	,563 <sup>*</sup> ,010	,469 ,037	,426 ,061	,447 <sup>*</sup> ,048	,761 <sup>**</sup> ,000
P_17	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,353 ,127	,342 ,140	,512 ,021	-,036 ,880	,442 ,051	,846 <sup>*</sup> ,000	,707 <sup>*</sup> ,000	,577 <sup>*</sup> ,008	1	,393 ,087	,632 <sup>*</sup> ,003	,488 ,029	,132 ,578	,793 <sup>**</sup> ,000
P_18	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,736 <sup>*</sup> ,000	,540 <sup>*</sup> ,014	-,228 ,335	,117 ,622	,945 <sup>*</sup> ,000	,435 ,055	,280 ,231	,563 <sup>*</sup> ,010	,393 ,087	1	,377 ,102	,396 ,084	,491 ,028	,682 <sup>**</sup> ,001
P_19	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,324 ,163	,535 <sup>*</sup> ,015	,424 ,063	,259 ,269	,428 ,060	,533 ,016	,438 ,053	,469 ,037	,632 <sup>*</sup> ,003	,377 ,102	1	,502 ,024	,206 ,383	,745 <sup>**</sup> ,000
P_20	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,407 ,075	,499 ,025	,189 ,426	,181 ,446	,459 <sup>*</sup> ,042	,505 ,023	,698 <sup>*</sup> ,001	,426 ,061	,488 ,029	,396 ,084	,502 ,024	1	,610 <sup>*</sup> ,004	,754 <sup>**</sup> ,000
P_21	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,529 ,016	,560 ,010	-,082 ,732	,121 ,613	,539 ,014	,125 ,599	,404 ,078	,447 <sup>*</sup> ,048	,132 ,578	,491 ,028	,206 ,383	,610 <sup>*</sup> ,004	1	,580 <sup>*</sup> ,007

Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	,692*	,671*	,293	,186	,745*	,721*	,757*	,761*	,793*	,682*	,745*	,754*	,580*	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,210	,432	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,007	

### UJI VALIDITAS VARIABEL Y (KEPUASAN WAJIB PAJAK)

Correlations<sup>a</sup>

		P_22	P_23	P_24	P_25	P_26	P_27	P_28	P_29	P_30	Kepuasan_WP
P_22	Pearson Correlation	1	,546	,291	,260	,791*	,570*	,477	,377	,616*	,709*
	Sig. (2-tailed)		,013	,213	,269	,000	,009	,033	,101	,004	,000
P_23	Pearson Correlation	,546*	1	,322	,692*	,547*	,953*	,817*	,731*	,887*	,931**
	Sig. (2-tailed)	,013		,166	,001	,012	,000	,000	,000	,000	,000
P_24	Pearson Correlation	,291	,322	1	,181	,425	,167	,350	,571*	,229	,500*
	Sig. (2-tailed)	,213	,166		,445	,062	,482	,130	,008	,332	,025
P_25	Pearson Correlation	,260	,692*	,181	1	,314	,666*	,423	,400	,716*	,676**
	Sig. (2-tailed)	,269	,001	,445		,177	,001	,063	,081	,000	,001
P_26	Pearson Correlation	,791*	,547*	,425	,314	1	,550*	,468*	,457*	,696*	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,012	,062	,177		,012	,037	,043	,001	,000
P_27	Pearson Correlation	,570*	,953*	,167	,666*	,550*	1	,820*	,682*	,873*	,900**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,482	,001	,012		,000	,001	,000	,000
P_28	Pearson Correlation	,477	,817*	,350	,423	,468*	,820*	1	,748*	,660*	,814**
	Sig. (2-tailed)	,033	,000	,130	,063	,037	,000		,000	,002	,000
P_29	Pearson Correlation	,377	,731*	,571*	,400	,457*	,682*	,748*	1	,679*	,799**
	Sig. (2-tailed)	,101	,000	,008	,081	,043	,001	,000		,001	,000
P_30	Pearson Correlation	,616*	,887*	,229	,716*	,696*	,873*	,660*	,679*	1	,913**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,332	,000	,001	,000	,002	,001		,000
Kepuasan_WP	Pearson Correlation	,709*	,931*	,500*	,676*	,747*	,900*	,814*	,799*	,913*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,025	,001	,000	,000	,000	,000	,000	

## LAMPIRAN 4

### UJI RELIABILITAS

#### UJI RELIABILITAS VARIABEL X1 (KOMPETENSI PEGAWAI PAJAK)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	6

#### UJI RELIABILITAS VARIABEL X2 (KUALITAS PELAYANAN PAJAK)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,907	11



### UJI RELIABILITAS VARIABEL Y (KEPUASAN WAJIB PAJAK)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	9

### UJI RELIABILITAS VARIABEL X1, X2, Y

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	26

**LAMPIRAN 5**  
**UJI MULTIKOLINEARITAS**

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Pelayanan, Kompetensi	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,861 <sup>a</sup>	,742	,736	2,560

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1824,606	2	912,303	139,238	,000 <sup>a</sup>
	Residual	635,554	97	6,552		
	Total	2460,160	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,924	1,724		2,276	,025		
	Kompetensi	,717	,109	,452	6,590	,000	,566	1,767
	Kualitas_Pelayanan	,356	,049	,493	7,193	,000	,566	1,767

a. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model			Kualitas_Pelaya nan	Kompetensi
1	Correlations	Kualitas_Pelayanan	1,000	-,659
		Kompetensi	-,659	1,000
	Covariances	Kualitas_Pelayanan	,002	-,004
		Kompetensi	-,004	,012

a. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kompetensi	Kualitas_Pelay anan
1	1	2,976	1,000	,00	,00	,00
	2	,015	14,103	,96	,08	,28
	3	,009	18,207	,04	,91	,72

a. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

**LAMPIRAN 6**  
**UJI HETEROSKEDASTISITAS**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1824,606	2	912,303	139,238	,000 <sup>a</sup>
	Residual	635,554	97	6,552		
	Total	2460,160	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kompetensi	Kualitas_Pelayanan
1	1	2,976	1,000	,00	,00	,00
	2	,015	14,103	,96	,08	,28
	3	,009	18,207	,04	,91	,72

b. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,35	40,35	32,28	4,293	100
Std. Predicted Value	-3,943	1,879	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,259	1,048	,416	,153	100
Adjusted Predicted Value	15,83	40,47	32,29	4,292	100
Residual	-6,505	6,350	,000	2,534	100
Std. Residual	-2,541	2,481	,000	,990	100
Stud. Residual	-2,594	2,583	-,002	1,008	100
Deleted Residual	-6,779	6,883	-,008	2,627	100
Stud. Deleted Residual	-2,675	2,662	-,002	1,017	100
Mahal. Distance	,026	15,599	1,980	2,566	100
Cook's Distance	,000	,187	,013	,026	100
Centered Leverage Value	,000	,158	,020	,026	100

a. Dependent Variable: Kepuasan\_WP



## LAMPIRAN 8

## SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telp./Fax. : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180  
Bag. UHTP : Telp. 4893726, Bag. Keuangan : 4892414, Bag. Kepegawaian : 4890536, HUMAS : 4898486  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 992/UN39.12/KM/2013  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Izin Observasi

4 Maret 2013

Yth. HRD KPP Pratama Koja  
di tempat

Kami mohon kesediaan Saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Intan Purnama Sari  
Nomor Registrasi : 8335097688  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi  
Untuk Mengadakan : Observasi

Di : KPP Pratama Koja  
JL.Plumpang Semper No.10A, Jakarta Utara

Guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka Penulisan untuk Skripsi.  
"Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak"  
Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi  
Akademik dan Kemahasiswaan  
  
Drs. Syaifulah  
NIP 19570216 198403 1 001

Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Ekonomi  
2. Kaprog / Jurusan Akuntansi



## RIWAYAT HIDUP



Intan Purnama Sari, lahir di Jakarta pada tanggal 16 Oktober 1989 adalah anak ke empat dari enam bersaudara, dari pasangan Herman dan Halimah. Bertempat tinggal di Jalan Baru Gg. II No. 7 RT 003 RW 01, Kelurahan Cilincing Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara.

Pendidikan formal yang telah ditempuh, SD Negeri 02 Petang (1997-2002); SMP Negeri 244 (2002-2005); SMA Negeri 73 (2005-2008); Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Universitas Negeri Jakarta (2009-2013).

Penulis adalah seorang yang giat bekerja dan sudah memiliki beberapa pengalaman bekerja setelah lulus dari SMA dan akhirnya memutuskan melanjutkan pendidikan di bangku kuliah pada Universitas Negeri Jakarta pada tahun 2009.