



UNIVERSITAS INDONESIA

**HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*  
DENGAN MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA  
KONSULTAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
JAKARTA MAMPANG PRAPATAN**

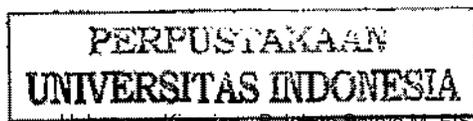
TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

B JOHAN SATRYA M  
NPM: 0706186606

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN

JAKARTA  
JULI, 2009





UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN *ACCOUNT  
REPRESENTATIVE* DENGAN MINAT WAJIB PAJAK  
MENGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA  
MAMPANG PRAPATAN

B JOHAN SATRYA M  
NPM: 0706186606  
Program Studi: Ilmu Administrasi  
Kekhususan: Administrasi dan Kebijakan Perpajakan

PEMBIMBING TESIS

Dra. Titi Muswati Putranti, MSi

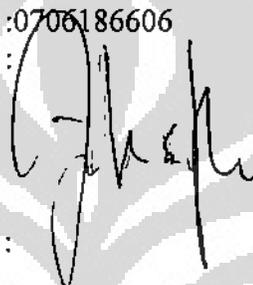
## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : B JOHAN SATRYA M

NPM : 0706186606

Tanda Tangan :



Tanggal :



5. Seluruh rekan-rekan satu angkatan dalam jurusan Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Perpajakan, Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
6. Keluarga Besar KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan, khususnya kepada Bapak Drs. Erhamsyah Noor, Ak, MM.
7. Sdr. Deddy Rachman Widjaja, S. Sos dan Sdr. Peter Anugrah, SE, SH.
8. Seluruh keluarga penulis, terutama orang tua, kakak, adik, keponakan dan Tasya tercinta.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Mudah-mudahan tesis ini dapat berguna, dan saran yang membangun akan senantiasa penulis harapkan untuk perbaikan penulisan dimasa yang akan datang.

Jakarta, Juli 2009

Penulis

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas segala limpahan karunia nikmat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah diberikan kepada penulis selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

Tesis ini berjudul “Hubungan Kinerja Pelayanan *Account Representative* dengan Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan”. Penulis memilih tema ini didasari oleh modernisasi yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dimana keberadaan *Account Representative* mempunyai peran yang serupa dengan konsultan pajak.

Meskipun hasil dari penelitian ini menunjukkan hubungan yang negatif tetapi hal ini bukanlah membuat peran konsultan pajak menjadi terpinggirkan karena diharapkan pada akhirnya akan tercipta sinergi yang baik antara otoritas pajak dan konsultan pajak untuk dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Sains (M.Si) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi kekhususan Administrasi dan Kebijakan Perpajakan Universitas Indonesia.

Penulis juga berdoa kepada Tuhan Yang Maha Kuasa agar senantiasa memberikan sesuatu yang lebih baik kepada semua pihak yang telah dipilih untuk membantu penulis selama proses penyusunan tesis ini terutama kepada :

1. Dra. Titi Muswati Putranti, M.Si., selaku pembimbing tesis, dan Dosen Program Pascasarjana Universitas Indonesia, yang telah memberikan waktu, serta bimbingan yang sangat berharga bagi terwujudnya tesis ini.
2. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein., Dr. Machfud Sidik, M.Sc., dan Drs. Heri Fathurahman, M.Si., sebagai tim penguji tesis.
3. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
4. Seluruh Staf Sekretariat dan Perpustakaan Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : B Johan Satrya M  
NPM : 0706186606  
Judul Tesis : Hubungan Kinerja Pelayanan *Account Representative*  
dengan Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan  
Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang  
Prapatan

Telah berhasil dipertahankan di Hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Pascasarjana, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang :  
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein

*Blaesend*  
(.....)

Pembimbing :  
Dra. Titi Muswati Putranti, M.Si.

*Tanjuband*  
(.....)

Penguji :  
Dr. Machfud Sidik, M.Sc.

*Machfud Sidik*  
(.....)

Sekretaris Sidang :  
Drs. Heri Fathurahman, M.Si.

*Heri Fathurahman*  
(.....)

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal : 2 Juli 2009

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : B Johan Satrya M  
NPM : 0706186606  
Program Studi : Studi Ilmu Administrasi  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Kinerja Pelayanan *Account Representative* Dengan Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : Juli 2009  
Yang menyatakan

(B Johan Satrya M)

## ABSTRAK

Nama :B Johan Satrya M  
Program Studi :Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi  
Judul :Hubungan Kinerja Pelayanan *Account Representative*  
Dengan Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan  
Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang  
Prapatan

Cahyono (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa faktor yang mempunyai korelasi terhadap pemanfaatan jasa konsultan pajak adalah kualitas aparat pajak. Dengan adanya modernisasi perpajakan saat ini, di Kantor Pelayanan Pajak telah diangkat pegawai untuk ditempatkan sebagai *Account Representative*. Tugas dari *Account Representative* ini antara lain adalah untuk melakukan bimbingan dan konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak. Teori *Exit* yang dikembangkan Albert Hirschman menyebutkan bahwa mekanisme *exit* berarti jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Demikian juga dengan wajib pajak, jika merasa bahwa tidak mendapat pelayanan pajak yang berkualitas dari *Account Representative* maka dia akan memilih pelayanan yang lain yaitu konsultan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja pelayanan *Account Representative* dengan minat dari wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

Penelitian dilakukan di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei dan dilengkapi dengan wawancara. Data yang terkumpul akan dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif dengan desain korelasional. Dengan analisa ini maka hipotesis akan diuji untuk memperoleh gambaran mengenai keadaan terkait dengan tujuan penelitian yang telah ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan kinerja pelayanan *Account Representative* dengan minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan. Pengaruh negatif tersebut menunjukkan bahwa semakin buruk kinerja pelayanan *Account Representative* maka semakin tinggi minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Kata kunci: Kinerja Pelayanan, Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

B Johan Satrya M  
Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi  
Hubungan Kinerja Pelayanan *Account Representative* Dengan Minat Wajib  
Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Jakarta Mampang Prapatan

Abstract

Cahyono in his research showed that the factor which have correlation with using tax consultant is the quality of the tax officer. By modernization in tax administration, now in the tax office, officers were appointed to be Account Representative. Their main job are to give guidance and consultation about tax technique to tax payer. Albert Hirschman in his exit theory stated that exit mechanism is worthy if public service don't have quality, customer will choose another public service that call tax consultant. The research aimed to know the relation between Account Representative's service performance with interest from tax payer to using tax consultant.

The research take place in KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan. Data collected through the method survey and complemented by interview. Data collected will be analyzed with descriptive method by correlation design. By using this analyzed, a hypothesis testing as to acquire the descriptions of the research objectives above.

The result of the research showed that there are negative and significant relation between Account Representative's service performance with interest tax payer for using service from tax consultant in KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan. The negative influence showed that worse Account Representative's service performance make a higher interest from tax payer to using tax consultant.

**Key Words :** Service Performance, Interest for using Tax Consultant Service

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR/TABEL.....	x
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	4
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Signifikansi Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kinerja Pelayanan <i>Account Representative</i> .....	8
1. Kinerja.....	8
2. Pelayanan.....	12
3. <i>Account Representative</i> .....	32
B. Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.....	36
1. Pengertian Minat.....	36
2. Jasa Konsultan Pajak.....	38
C. Penelitian Terdahulu.....	45
D. Kerangka Pemikiran.....	46
E. Hipotesis Penelitian.....	47

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN.....	48
A. Pendekatan Penelitian.....	48
B. Tipe Penelitian.....	48
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	51
F. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	51
1. Validitas.....	51
2. Reliabilitas.....	52
G. Teknik Analisis Data.....	52
H. Keterbatasan Penelitian.....	54
 BAB 4 :ANALISA HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN <i>ACCOUNT REPRESENTATIVE</i> DENGAN MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA MAMPANG PRAPATAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	56
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	56
B. Profil Responden.....	69
C. Hasil Ujicoba Responden.....	75
D. Analisa Deskriptif.....	78
1. Analisa Deskriptif Variabel Kinerja Pelayanan.....	78
2. Analisa Deskriptif Minat Menggunakan Konsultan Pajak.....	85
E. Pengujian Hipotesis.....	90
1. Hubungan Kinerja Pelayanan Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak.....	90
2. Hubungan Indikator Kinerja Pelayanan Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak .....	93
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
 BAB 5 :SIMPULAN DAN SARAN.....	102
A. Simpulan .....	102
B. Saran .....	102

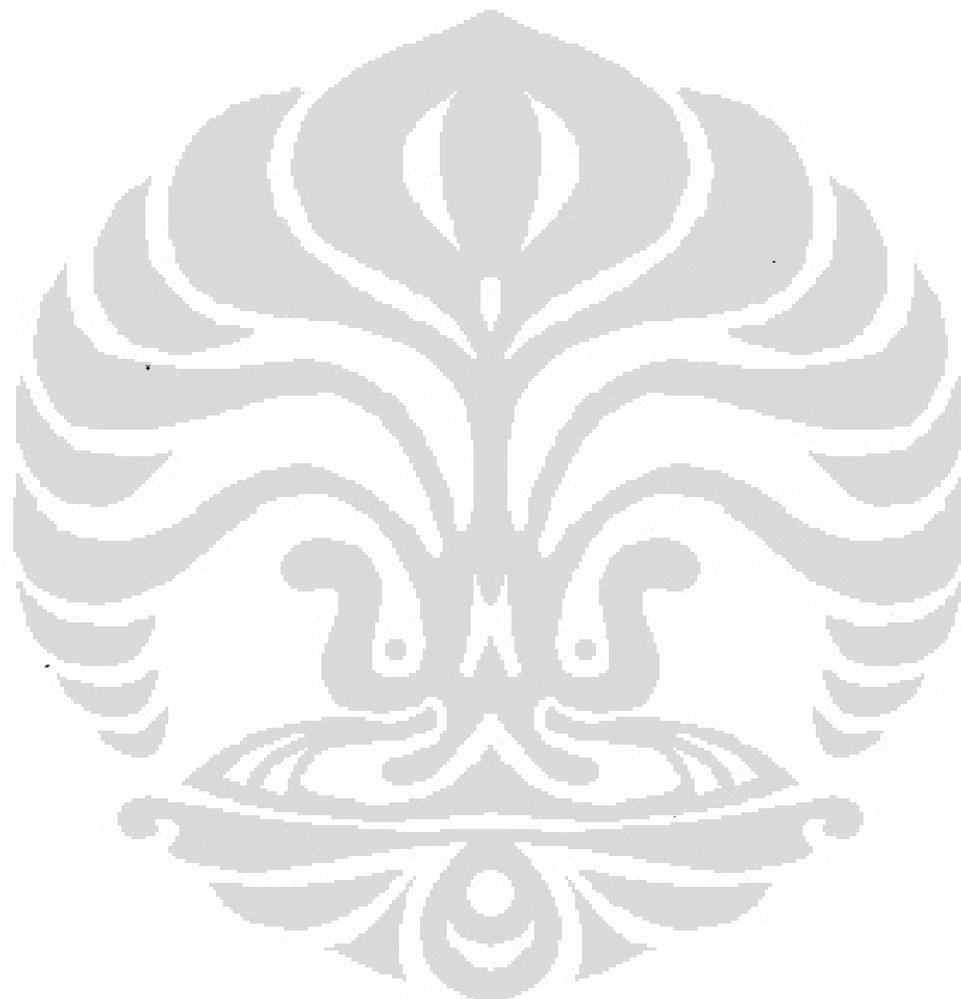
DAFTAR PUSTAKA

104

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

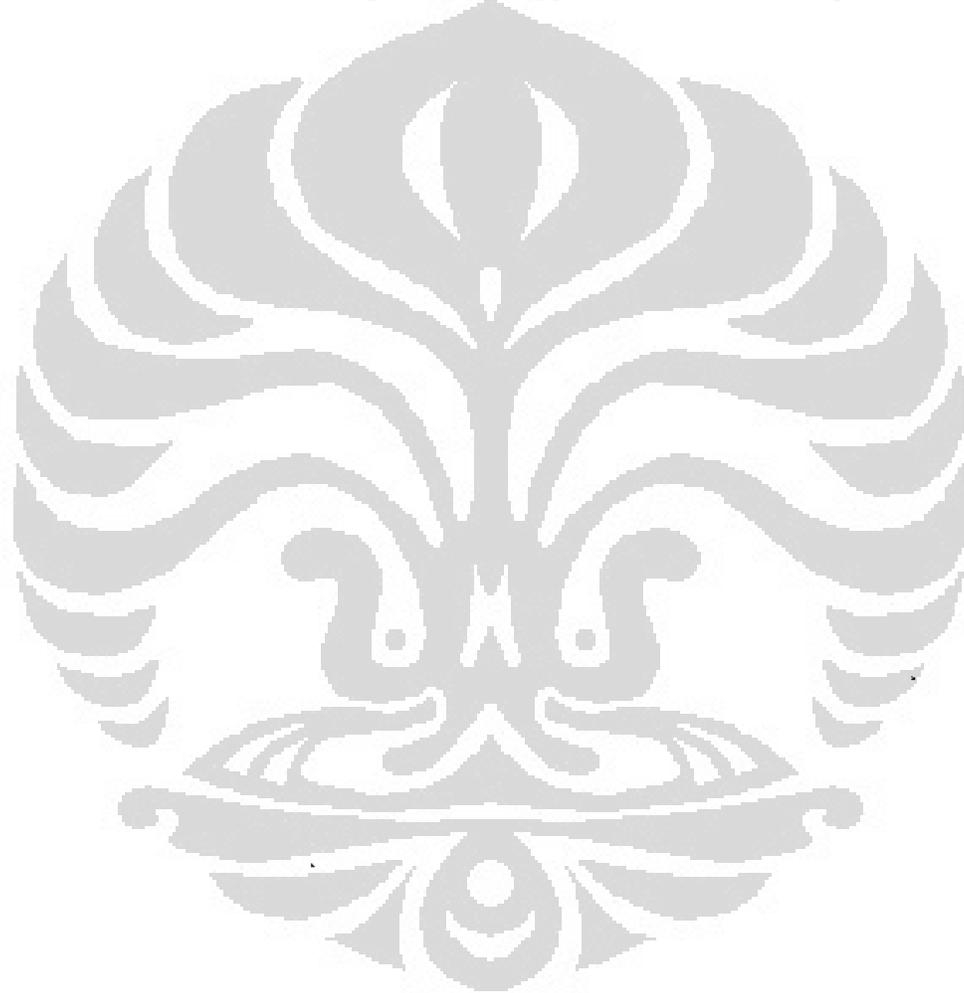
110



## DAFTAR GAMBAR/TABEL

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kanwil DJP Jakarta Selatan	58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan	65
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	49
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban dan Skor	50
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Usaha Responden dan Hubungannya Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak	70
Tabel 4.2 Tabulasi Silang Hubungan Jenis Usaha Responden Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak	71
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pemodal dan Hubungannya Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak	71
Tabel 4.4 Tabulasi Silang Hubungan Jenis Pemodal Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak	72
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Lama Beroperasi dan Hubungannya Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak	73
Tabel 4.6 Tabulasi Silang Lama Beroperasi Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak	74
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Pengetahuan tentang AR dan Hubungannya Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak	74
Tabel 4.8 Tabulasi Silang Hubungan Pengetahuan tentang AR Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Minat Menggunakan Konsultan Pajak	77
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Keandalan	78
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Jaminan	80
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Bukti Fisik	81
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Empati	82
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap	83
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Integritas	85
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Tanggung Jawab	86
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Kemampuan	87
Tabel 4.19 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Biaya	88
Tabel 4.20 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Kepribadian	89
Tabel 4.21 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Hubungan antara Kinerja Pelayanan dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak	90
Tabel 4.22 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	91

Tabel 4.23 Uji t dan Koefisien Regresi Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan Konsultan Pajak	92
Tabel 4.24 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Hubungan Antara Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap secara Bersama-sama terhadap Minat Menggunakan Konsultan Pajak	93
Tabel 4.25 Koefisien Korelasi Hubungan Antara Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak	94
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Uji F Pengaruh Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap terhadap Minat Menggunakan Konsultan Pajak	95
Tabel 4.27 Uji t dan Koefisien Regresi Pengaruh F Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap terhadap Minat Menggunakan Konsultan Pajak	96



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setelah penerimaan negara dari sektor migas tidak lagi menjadi andalan, saat ini penerimaan negara dari sektor perpajakan benar-benar sangat diharapkan. Target penerimaan pajak selalu berkembang dari tahun ke tahun. Tahun 2009 dipastikan target penerimaan meningkat menjadi Rp. 726,3 triliun (dengan ICP=*Indonesian Crude Price* 100 USD/barel), lebih tinggi sebesar 19,22 % dibandingkan APBN-Perubahan 2008 sebesar Rp. 609,2 triliun (Departemen Keuangan, *siaran RAPBN 2009*). Hal ini menjadi terasa berat mengingat kondisi perekonomian diprediksi akan mengalami kesulitan akibat adanya krisis keuangan global.

Untuk mengemban tugas berat tersebut, Departemen Keuangan dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan instansi yang sangat strategis. DJP yang menjadi proyek percontohan bagi pelaksanaan *good governance* di Indonesia wajib untuk mengerahkan segenap kemampuan yang dimiliki untuk dapat memenuhi target guna kelangsungan pembangunan nasional. Tujuan akhir dari itu semua adalah menyejahterakan seluruh rakyat Indonesia sesuai amanat konstitusi.

Pemberantasan korupsi dan percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi merupakan salah satu prioritas pembangunan nasional. Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (KPP LTO), Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang telah melaksanakan sistem administrasi modern diharapkan dapat menjadi pilar reformasi birokrasi di tubuh DJP. Pada tanggal 24 November 2008 secara resmi seluruh kantor di lingkungan DJP telah modern. Nantinya kecanggihan teknologi informasi akan menjadi komponen penting penggerak lajunya modernisasi sistem administrasi perpajakan secara menyeluruh.. Saat ini untuk lebih mendekatkan diri dengan masyarakat, DJP telah membuat *website*, *hotline* pengaduan dan *hotline* informasi perpajakan.

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati dalam sambutan saat peresmian kantor modern tahap akhir mengatakan bahwa terdapat tiga pilar reformasi birokrasi yang dilaksanakan, yaitu: penataan organisasi, perbaikan proses bisnis dan peningkatan manajemen sumber daya manusia (*Majalah Berita Pajak*, Nomor 1625/2008). Chaizi Nasucha dalam penelitian tentang reformasi administrasi publik di DJP pada tahun 2003 menghasilkan dalil bahwa pelaksanaan reformasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan akuntabilitas organisasi DJP ditekankan pada penanganan masalah budaya organisasi yang mempunyai empat variabel. Variabel pertama adalah nilai dengan dua sub-variabel yakni pemahaman tanggung jawab organisasi dan pemahaman misi organisasi; variabel norma dengan sub-variabel yakni tugas dan tanggung jawab yang tertuang dalam peraturan, struktur dan prosedur; variabel iklim organisasi dengan dua sub-variabel yakni pandangan pegawai terhadap pelaksanaan pekerjaan dan identitas pekerjaan; variabel komitmen pegawai terhadap tugasnya yakni kesesuaian tugas dan tanggung jawab (Nurmantu, 2007: 83).

Sebagai implementasi dari sistem administrasi modern di DJP, di KPP telah diangkat pegawai untuk ditugaskan sebagai *Account Representative* (AR). Sesuai dengan KMK Nomor 98/KMK.01/2006 tanggal 20 Februari 2006, *Account Representative* mempunyai tugas: (1) melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak; (2) bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak; (3) penyusunan profil Wajib Pajak; (4) analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi; dan (5) melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Sebenarnya sebelum terjadi modernisasi di lingkungan DJP semua pegawai wajib untuk memberikan bantuan terhadap permintaan petunjuk dari Wajib Pajak. Namun dengan adanya modernisasi yang diikuti dengan perubahan budaya organisasi, maka AR akan berperan seolah-olah sebagai konsultan pribadi atau asisten pribadi untuk Wajib Pajak. Jika dilihat dari tugas yang diberikan, maka AR adalah pelayan bagi Wajib Pajak. Hal ini dilakukan untuk menghapus kesan bahwa fiskus lebih suka dilayani daripada

melayani. Di KPP Pratama, AR ditugaskan untuk menangani Wajib Pajak dalam blok tertentu yang telah ditentukan. AR diharapkan dapat menjadi pengawal bagi sistem pemungutan pajak yaitu *self assessment system*. Sistem ini adalah hasil dari reformasi perpajakan pada tahun 1983 yang sebelumnya menganut *official assessment system*.

Sesuai dengan kenyataannya peraturan pajak memang sangat sulit untuk dimengerti khususnya bagi orang awam. LeBaube dan Vehorn (dalam Bird dan Casanegra, 1992: 311) bahkan menyebutkan

*'all too many countries seem to do their best to make it difficult for taxpayers to comply with the law, the law is complex, contradictory, hard to interpret, and even hard to find'.*

Disinilah sebenarnya fungsi dari AR yang diharapkan untuk dapat menjadi *tax assistance* bagi Wajib Pajak. Wilt, Perng dan Mannion (dalam Bird dan Casanegra, 1992: 331) menyimpulkan bahwa

*'taxpayer assistance significantly improves the accuracy of return, thus increasing the level of taxpayer compliance, but left unresolved the question of whether revenues increase, since taxpayer assistance reduces the probability of both underreporting and overreporting errors'.*

Dengan adanya AR ini, maka seolah peran dan ruang gerak dari konsultan pajak sebagai *tax advisor* berkurang karena terdapat *job description* yang bersinggungan, yaitu seorang AR harus memberikan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak. Seorang Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan mengungkapkan 'kenapa harus pakai konsultan kalau sudah ada AR', sedangkan seorang konsultan pajak yang mempunyai klien di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan mengungkapkan 'ada AR, klien jadi sepi'. Administrasi modern membuat Wajib Pajak seakan juga dimanjakan sehingga lebih baik meminta bantuan AR daripada harus keluar biaya untuk membayar konsultan pajak.

Meskipun demikian, Direktur Jenderal Pajak Darmin Nasution mengakui bahwa DJP sangat berkepentingan dengan profesi konsultan pajak yang merupakan mata rantai peningkatan penerimaan pajak. Ini berarti eksistensi konsultan pajak masih dibutuhkan sekalipun terdengar isu akan terkikis dengan adanya sistem *account representative* di DJP (*Majalah Berita Pajak*, Nomor 1614/2008).

Teori *exit* yang dikembangkan oleh Albert Hirschman (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005: 71-72) menyebutkan bahwa mekanisme *exit* berarti jika pelayanan publik tidak berkualitas, maka konsumen atau klien harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik yang lain yang disukainya. Demikian juga dengan Wajib Pajak, jika merasa bahwa tidak mendapat pelayanan pajak yang berkualitas maka Wajib Pajak akan mencari solusi yang dapat memuaskan kebutuhannya.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menegaskan bahwa pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 485/KMK.03/2003 Konsultan Pajak adalah setiap orang yang dalam lingkungan pekerjaannya secara bebas memberikan jasa profesional kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Menurut survei majalah SWA (Edisi Kamis, 26 April 2007), ada tiga alasan utama perusahaan menggunakan jasa konsultan, yaitu: konsultan mempunyai banyak pengalaman yang dapat dijadikan *benchmark* bagi perusahaan, konsultan dapat memberikan *guideline* dan konsultan mampu berpikir *out of the box* karena berada di luar sistem.

Berdasarkan uraian dan fakta-fakta di atas, maka sangat menarik untuk dilakukan penelitian tentang hubungan kinerja pelayanan *Account Representative* dengan minat Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan.

## B. Pembatasan Masalah

Mengingat berbagai keterbatasan penulis baik dalam hal waktu, biaya, dan pengetahuan, maka penelitian ini dibatasi hanya untuk mengungkap hubungan kinerja pelayanan *Account Representative* dengan minat Wajib

Pajak menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan.

### C. Perumusan Masalah

Dengan merujuk pada pembatasan masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

Apakah terdapat hubungan kinerja pelayanan *Account Representative* dengan minat Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja pelayanan *Account Representative* dengan minat Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan.

### E. Signifikansi Penelitian

Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik praktis maupun teoritis sebagai berikut:

#### 1. Signifikansi Akademis

Menambah bahan referensi akademis untuk semakin memahami teori, sejarah dan sistem pelayanan perpajakan di Indonesia.

#### 2. Signifikansi Praktis

a. Memberikan bahan masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk penyempurnaan pelayanan perpajakan secara umum maupun yang diberikan oleh *Account Representative*.

b. Memberikan bahan masukan kepada *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan untuk penyempurnaan pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan oleh Wajib Pajak.

- c. Memberikan bahan masukan kepada konsultan pajak mengenai hal-hal yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak/klien.

## F. Sistematika Penulisan

Penelitian dalam bentuk tesis ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

### BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menguraikan tinjauan pustaka dari variabel-variabel yang akan diteliti yaitu: Kinerja, Pelayanan, *Account Representative*, Minat dan Jasa Konsultan Pajak. Dalam bab ini juga akan dipaparkan mengenai kerangka pemikiran.

### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan memberikan penjelasan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis serta uji hipotesis.

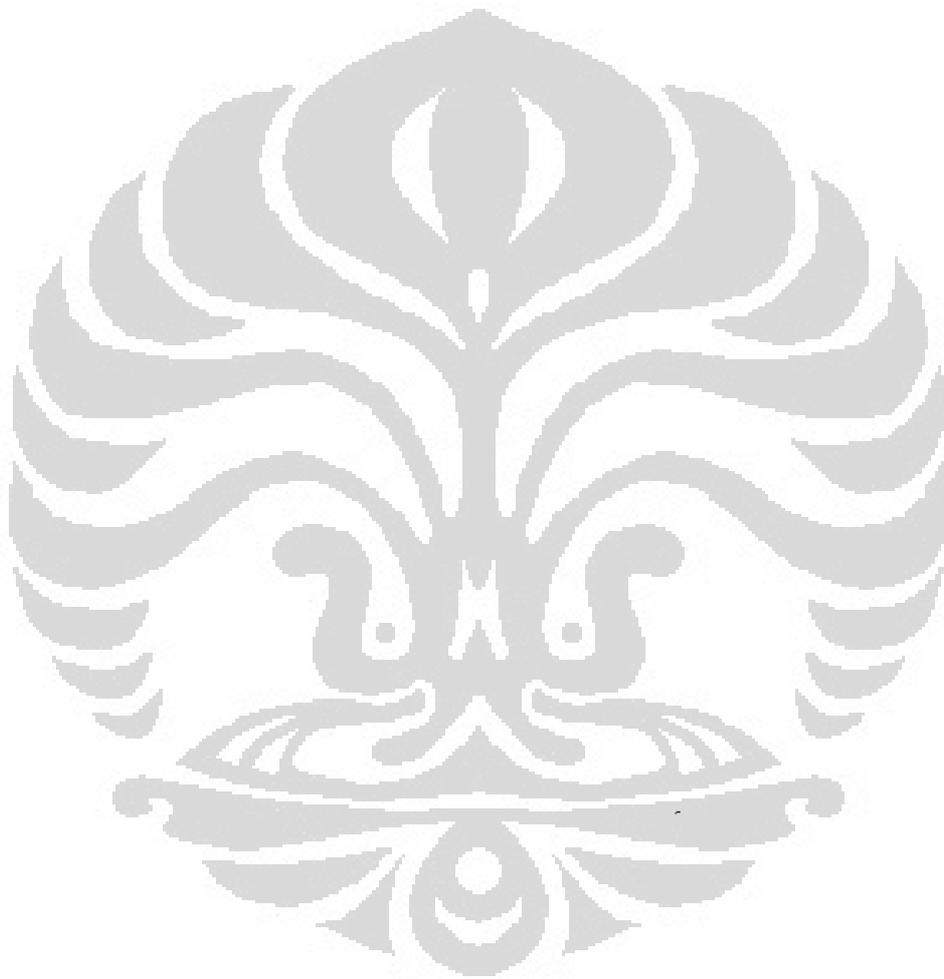
### BAB 4. ANALISA HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DENGAN MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA MAMPANG PRAPATAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan gambaran obyek penelitian, hasil analisis data penelitian baik dalam bentuk deskriptif maupun analisis kuantitatif untuk uji hipotesis.

Hasil penelitian juga akan dilengkapi dengan wawancara.

## BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menyajikan kesimpulan hasil penelitian disertai dengan saran-saran yang relevan dan konstruktif.



Universitas Indonesia

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kinerja Pelayanan *Account Representative (AR)*

Dalam menjelaskan variabel kinerja pelayanan *Account Representative* perlu dibahas secara terpisah antara kinerja, pelayanan, dan *Account Representative* karena masing-masing memiliki makna tersendiri sebagai suatu variabel. Oleh karena itu, berikut ini dibahas secara sendiri-sendiri antara kinerja, pelayanan dan *Account Representative*.

##### I. Kinerja

Lubis dan Huseini (1987:1) menyatakan organisasi sebagai suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia, yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, yang sebagai suatu kesatuan mempunyai tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan secara tegas dari lingkungannya.

Menurut Robbins (1994:4) organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Max Weber dalam Lubis dan Huseini (1987:74) mengemukakan adanya 7 ciri yang dapat dijumpai pada sebuah organisasi birokratis yaitu:

1. Adanya pengaturan ataupun keorganisasian fungsi-fungsi resmi yang saling terikat oleh aturan yang menjadikan fungsi-fungsi resmi itu suatu kesatuan yang utuh.
2. Adanya pembagian kerja yang jelas dalam organisasi.
3. Adanya pengorganisasian yang mengikuti prinsip hirarki.
4. Adanya sistem penerimaan dan penempatan karyawan yang didasarkan pada kemampuan teknis.
5. Adanya pemisahan antara kepemilikan alat produksi maupun administrasi dari kepemimpinan organisasi.

6. Adanya obyektifitas dalam melaksanakan tugas yang berkaitan dengan suatu jabatan dalam organisasi.
7. Kegiatan administratif, keputusan dan peraturan dalam organisasi selalu dituangkan dalam bentuk organisasi

Menurut Osborne dan Plastrik dalam Nurmantu (2007:35) budaya dapat merupakan salah satu strategi dalam melakukan reformasi birokrasi untuk mencapai efisiensi dan efektifitas melalui pendekatan *breaking habits, touching heart dan winning minds*.

Gibson, Donelly dan Ivancevich dalam Ratminto dan Winarsih (2005:1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Terkait dengan kinerja banyak pakar manajemen yang telah memberikan definisinya. Salah satunya disebutkan oleh Mangkunegara (1995: 52) yang menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Drucker (1992: 6), kinerja karyawan dapat dinilai dari dua sudut pandang, yaitu efisien dan efektivitas kerja. Dari sudut efisiensi kerja mengacu kepada penyelesaian pekerjaan dengan benar dalam waktu yang relatif singkat, sehingga tenaga dan biaya yang dikeluarkan seminim mungkin, sedangkan efektivitas kerja mengacu kepada penyelesaian pekerjaan secara benar, walaupun dengan tenaga dan biaya tinggi.

Untuk mengetahui kinerja karyawan, harus ditetapkan standar kinerjanya. Sayle & Strauss (dalam Gomes, 2000: 47) mengatakan:

*"in effect, the standard established a target, and at the end of the target periode (week, month, year) both manager and boss can compare the expected standard of performance with actual level of achievement"*.

Batasan ini menjelaskan bahwa standar kinerja dibentuk dari sebuah target, dan setiap akhir periode (minggu, bulan, tahun) setiap

manajer dan pimpinan dapat membandingkan antara standar kinerja dengan pencapaian aktual. Standar kinerja merupakan tolok ukur bagi suatu perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan/ditargetkan sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar kinerja dapat pula dijadikan bagian pertanggungjawaban terhadap apa yang telah dilakukan.

Ada beberapa standar kinerja yang dapat dijadikan sebagai ukuran untuk melihat baik buruknya kinerja seseorang. Mondy, Sharplin dan Flippo (1995: 509) mengajukan sejumlah standar untuk melihat kinerja karyawan, yaitu:

- a. Standar waktu, menyatakan lamanya waktu yang seharusnya diselesaikan untuk membuat produk atau melakukan jasa tertentu.
- b. Standar produktivitas, yaitu standar yang didasarkan pada jumlah produk atau jasa yang harus dihasilkan dalam jangka waktu tertentu.
- c. Standar biaya, merupakan standar yang didasarkan pada biaya dihubungkan dengan barang atau jasa yang diproduksi.
- d. Standar kualitas, yakni standar yang didasarkan pada tingkat kesempurnaan sebagaimana yang dikehendaki.
- e. Standar perilaku, yaitu standar yang didasarkan pada bentuk perilaku yang diinginkan dari pekerja dalam suatu organisasi.

Standar kinerja yang diajukan oleh Mondy, Sharplin dan Flippo tersebut cukup komprehensif, karena mencakup banyak aspek penting dalam bekerja. Ketepatan waktu, produktivitas, biaya, kualitas, dan perilaku merupakan aspek yang menentukan kualitas kerja seseorang.

Selain standar-standar tersebut tersebut, menurut Furtwengler (2002: 86), untuk melihat prestasi kerja karyawan dapat dilihat melalui aspek-aspek: kecepatan, kualitas, layanan, nilai, keterampilan interpersonal, mental untuk sukses, terbuka untuk berubah, kreativitas, keterampilan berkomunikasi, inisiatif, dan perencanaan organisasi.

Indikator-indikator lain kinerja juga dapat dilihat dari standar kinerja yang buat oleh Standard Chartered sebagaimana dikutip oleh Armstrong (2004: 93). Indikator-indikator yang digunakan antara lain: (1)

pengetahuan kerja, (2) kesadaran terhadap kerja, (3) komunikasi, (4) keterampilan interpersonal, (5) bekerjasama, (6) inisiatif, (7) kemampuan beradaptasi, (8) analitis dan (9) pengambilan keputusan. Apabila merujuk pada indikator-indikator tersebut, terlihat ada beberapa kesamaan dengan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Furtwangler, seperti keterampilan berkomunikasi dan inisiatif.

Setelah standar kinerja atau indikator-indikator kinerja ditetapkan, maka selanjutnya digunakan untuk melaksanakan penilaian kinerja. Schermerhorn (2000: 215) menyatakan bahwa *performance appraisal is a process of formally evaluating performance and providing feedback on which performance adjustments can be made*. Penilaian kinerja merupakan proses penilaian yang dilakukan organisasi terhadap para pegawai yang dapat memberikan umpan balik, sehingga organisasi dapat mengidentifikasi secara tegas perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan dalam rangka perbaikan kinerja pegawai. Dessler (1998: 105) mengatakan bahwa ada tiga langkah untuk melakukan penilaian kinerja. Pertama, mendefinisikan pekerjaan, yang artinya memastikan bahwa pimpinan dan bawahan sepakat tentang tugas-tugasnya dan standar jabatan. Kedua, menilai kinerja, berarti membandingkan kinerja aktual bawahan dengan standar-standar yang telah ditetapkan; ini menyangkut jenis formulir yang telah ditetapkan. Ketiga, umpan balik, yaitu kinerja dan kemajuan bawahan dibahas dan rencana-rencana dibuat untuk perkembangan apa saja yang dituntut.

Banyak metode yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian kinerja. Bagian penilai dapat menggunakan metode penilaian kinerja yang sesuai kondisi di lapangan. Teknik-teknik metode penilaian kinerja antara lain *past oriented appraisal method*. Metode ini berorientasi pada masa lalu. Penilaian-penilaian dilakukan terhadap kinerja atau praktek yang telah terjadi. Dengan mengevaluasi kinerja masa lalu, para pegawai memperoleh umpan balik tentang hasil kerja yang telah dicapainya. Kemudian umpan balik tersebut diharapkan dapat mengarahkan pegawai yang bersangkutan pada peningkatan kinerja. Teknik penilaian kinerja

yang berorientasi pada masa lalu di antaranya dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut: (1) *Rating scales*, (2) *Checklist*, (3) *Critical incident method*, (4) *Performance test and observation*, (5) *Field review method*, dan (6) *Group evaluation method* (Suprihanto, 1998: 2).

Selain ada metode yang mengacu pada masa lalu, juga terdapat metode penilaian yang mengacu pada masa depan *future oriented appraisal method*. Metode penilaian yang berorientasi ke masa depan, memusatkan perhatiannya pada kinerja pegawai di masa yang akan datang. Caranya melalui kegiatan-kegiatan evaluatif terhadap potensi yang dimiliki oleh para pegawai atau dengan cara menetapkan sasaran-sasaran kinerja di masa yang akan datang. Teknik penilaian kinerja yang berorientasi ke masa depan, dapat dilakukan dengan cara-cara: (1) *Self appraisal*, (2) *Management by objective approach*, (3) *Psychological approach*, dan (4) *Assesment center technique*.

## 2. Pelayanan

Setelah di atas diuraikan mengenai kinerja, maka selanjutnya dijelaskan mengenai pelayanan. Dalam kaitannya dengan pelayanan, Gronroos (1990: 27) mendefinisikannya sebagai berikut: "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan."

Pelayanan didefinisikan secara beragam oleh para pakar. Dalam konteks pelanggan, Lovelock (1997: 6) memberikan arti sebagai: *Selling, that involves interactions with customer in person, by telecommunication or by mail. It is designed, performed, and communicated with two goals in mind operational efficiency and customer satisfaction*. Definisi di atas mengungkapkan bahwa pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media komunikasi. Oleh karena itu, agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan

penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efektif dan efisien.

Philip Kotler, sebagaimana dikutip oleh Suprihanto (1998: 227), mendefinisikan jasa/pelayanan adalah sebagai: *A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to physical product.* Hal ini berarti bahwa pelayanan merupakan suatu kinerja atau penampilan yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Sementara itu, Flora Han dan Debbie Leong (1996: 55) menyatakan: pelayanan adalah suatu proses atas pelayanan khusus yang terdiri dari sejumlah kegiatan tahap sebelumnya (*back stage*) dan tahap yang akan datang (*front stage*) dimana konsumen berinteraksi dengan organisasi jasa pelayanan." Pelayanan juga terkait dengan pemenuhan kebutuhan hidup manusia, baik melalui aktivitas sendiri maupun melalui aktivitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang oleh Moenir (2008: 17) dinamakan pelayanan.

Pelayanan memiliki karakteristik tertentu yang membedakan dengan produk barang Zinke (dalam Collins and McLaughlin, 1996: 559) mengidentifikasi beberapa karakteristik pelayanan berikut:

- a. Konsumen memiliki kenangan. Pengalaman atau memori tersebut tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain.
- b. Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah spesial.
- c. Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, yang tidak dapat disimpan atau dikirimkan contohnya.
- d. Konsumen merupakan rekanan yang terlibat dalam proses produksi.
- e. Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya.

- f. Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah dengan meminta maaf.
- g. Moral karyawan berperan sangat menentukan.

Menurut Kotler (2003: 265), suatu perusahaan harus memperhatikan 4 (empat) karakter khusus suatu pelayanan dalam merencanakan suatu program pemasaran yakni: (1) tanpa wujud (*service intangibility*), (2) keterikatan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*), (3) variabilitas pelayanan (*service variability*), dan (4) pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*). Masing-masing karakteristik tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Tanpa wujud (*service intangibility*) berarti bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Misalnya, orang yang akan menjalani operasi wajah tidak dapat melihat hasil operasi itu sebelum dioperasi, dan penumpang pesawat tidak mendapat apapun kecuali tiket dan janji bahwa dirinya akan tiba dengan selamat di tujuan. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli mencari "tanda" dari kualitas pelayanan itu. Penumpang menarik kesimpulan tentang produk jasa itu melalui tempat, pekerja, harga, perlengkapan dan komunikasi yang dapat diamati. Oleh karena itu tugas penyedia jasa pelayanan adalah membuat pelayanan tampak wujud menurut cara-cara tertentu.
- b. Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisi lain, jasa dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (*service are first sold, then produced and consumed at the same time*). *Service inseparability* berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi). Bila seorang pegawai memberikan jasa, maka pegawai itu adalah bagian dari jasa itu. Karena konsumen hadir pada saat jasa dihasilkan atau disediakan,

maka interaksi penyedia jasa dan konsumen adalah suatu keadaan yang unik dalam pemasaran jasa. Keduanya, baik penyedia jasa maupun konsumen sama-sama mempengaruhi hasil keluaran jasa pelayanan.

- c. Variabilitas pelayanan (*service variability*) berarti bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, di mana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan. Sebagai contoh, sebuah hotel -- misalnya, Marriot -- memiliki reputasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari hotel lain. Namun demikian, masih dalam contoh hotel Marriot, pada satu meja registrasi seorang karyawan dapat saja tampak ceria dan efisien, namun beberapa meter dari tempat itu bisa saja ada pegawai yang murung dan lamban.
- d. Langsung habis (*service perishability*) berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan. Seorang dokter menetapkan tarif dan atas ketidakhadiran pasiennya (*missappointment*) maka tarif itu tidak berarti, karena nilai jasa itu hanya wujud pada saat itu dan hilang ketika si pasien tidak muncul. Sifat jasa yang demikian bukanlah masalah bila tingkat permintaan mantap. Namun, bila permintaan berfluktuasi, maka instansi penyedia jasa mengalami masalah.

Sementara menurut Lovelock dan Wirtz (2007: 17), karakteristik pelayanan juga dapat dilihat dari perbedaannya dengan barang-barang, sebagaimana disebutkan sebagai berikut:

- a. Umumnya produk pelayanan tidak dapat disimpan, sehingga pelanggan mungkin mencari pilihan lain atau menunggu.
- b. Pelayanan merupakan elemen yang tidak nampak dan biasanya mendominasi penciptaan nilai. Hal ini menyebabkan pelanggan tidak bisa merasakan, tidak bisa tersenyum, atau tidak bisa menyentuh elemen-elemennya dan mungkin tidak dapat melihat atau mendengarnya. Selain itu juga sulit mengevaluasi dan membedakan dengan pesaing.

- c. Pelayanan seringkali sulit untuk digambarkan dan dipahami, sehingga pelanggan memperoleh risiko dan ketidakpastian yang lebih besar.
- d. Orang mungkin menjadi bagian dari pengalaman pelayanan. Hal ini dikarenakan pelanggan berinteraksi dengan perlengkapan, fasilitas dan sistem yang dimiliki oleh pemberi pelayanan. Selain itu, pelaksanaan tugas yang buruk oleh pelanggan dapat menyebabkan berkurangnya produktivitas, mengganggu pengalaman pelayanan dan membatasi keuntungan.
- e. Input dan output operasional cenderung berubah-ubah secara luas, sehingga sulit untuk menjaga konsistensi, keandalan, dan kualitas pelayanan atau mempertahankan biaya rendah melalui produktivitas yang lebih tinggi. Selain itu, juga sulit melindungi pelanggan dari hasil kegagalan pelayanan.
- f. Waktu sering dianggap sebagai faktor yang paling penting. Pelanggan melihat waktu sebagai sumber daya yang langka sehingga harus digunakan secara bijak. Pelanggan tidak suka membuang waktu dengan menunggu, dan menginginkan pelayanan tepat waktu serta nyaman.
- g. Tempat distribusi melalui saluran non fisik. Pelayanan berdasarkan informasi dapat disampaikan melalui saluran-saluran elektronik, seperti internet atau telekomunikasi suara, namun produk intinya melibatkan aktivitas fisik.

Macaulay dan Cook (1997: 12) mengatakan, pelayanan merupakan citra organisasi. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen, dan semuanya mencerminkan citra organisasi. Adapun ketiga komponen itu adalah: (a) kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, (b) cara karyawan memberikan layanan, dan (c) hubungan pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut. Macaulay dan Cook (1997: 12) menambahkan bahwa menciptakan citra positif, berarti:

- a. Membantu pelanggan melihat keistimewaan produk perusahaan melalui cara terbaik.

- b. Melakukan apa saja yang mungkin untuk menampilkan citra positif dari perusahaan dan layanan anda.
- c. Mengembangkan hubungan yang mampu membuat pelanggan merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi
- d. Memahami bahwa inti dari pelayanan yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap anggota masyarakat.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan prima, di antaranya perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan, maka upaya perbaikan kualitas pelayanan dapat terarah dan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990: 26), terdapat lima dimensi atau faktor yang menentukan kualitas pelayanan jasa. Kelima dimensi dimaksud dijabarkan sebagai berikut:

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujud berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

b. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

d. *Assurance* (jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Kepada pelanggan diberikan keramahan dan sifat-sifat yang dapat dipercaya dari petugas dan bebas dari resiko bahaya dalam memberikan pelayanan. Jaminan merupakan perasaan pelanggan dimana pelanggan merasa masalah yang ada berada di tangan yang baik, dan dalam hal itu menyangkut kepercayaan, kejujuran dalam menyampaikan rahasia, memiliki minat atau rasa suka terhadap pelanggan dan memperlihatkan perhatian secara keprihatinan.

e. *Empathy* (empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Dalam banyak kejadian dapat saja seorang pelanggan merasa kecewa atas pelayanan yang diterima. Sikap penuh perhatian dan sikap memahami merupakan modal utama petugas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Empati yang diberikan oleh petugas pelayanan terhadap keluhan yang dirasakan oleh pelanggan dengan

sikap penuh perhatian dan petugas berhadapan langsung dengan pelanggan akan membuat pelanggan merasa dihargai dan dihormati sehingga merasa puas atas pelayanan yang diterimanya serta menampilkan perilaku yang baik dari petugas pelayanan agar memenuhi.

McDonald dan Lewton dalam Ratminto dan Winarsih (2005: 174) memberikan indikator kinerja pelayanan yaitu:

- a. Efisiensi yaitu suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Efektifitas yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Sementara itu Salim dan Woodward dalam Ratminto dan Winarsih (2005:174) memberikan indikator yaitu:

- a. Ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik
- c. Efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- d. Keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2005:175) memberikan indikator kinerja pelayanan yaitu:

- a. Responsivitas yaitu mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan klien.

- b. **Responsibilitas** adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. **Akuntabilitas** yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stake holders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Kotler (2002: 107), sedikitnya ada 10 faktor yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

- a. **Akses**; jasa harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.
- b. **Komunikasi**; jasa harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang dimengerti oleh konsumen.
- c. **Kompetensi**; karyawan harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- d. **Kesopanan**; karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.
- e. **Kredibilitas**; perusahaan dan karyawan harus bisa dipercaya dan dapat memahami keinginan yang diharapkan oleh konsumen.
- f. **Reliabilitas**; jasa harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat.
- g. **Cepat tanggap**; karyawan harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah konsumen.
- h. **Kepastian**; jasa harus bebas dari bahaya, resiko ataupun hal yang meragukan.
- i. **Hal-hal yang berwujud**; hal-hal yang berwujud pada sebuah jasa harus dengan tepat memproyeksikan mutu jasa yang akan dihasilkan.

- j. Memahami atau mengenali; karyawan harus berusaha mengenali dan memahami kebutuhan konsumen

Menurut Mansury (1992:167-202) administrasi perpajakan mengandung tiga pengertian, yaitu:

1. Suatu instansi atau badan yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pemungutan pajak
2. Orang-orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai yang bekerja pada instansi perpajakan yang secara nyata melaksanakan kegiatan pemungutan pajak
3. Proses kegiatan penyelenggaraan pemungutan pajak yang ditatalaksanakan sedemikian rupa, sehingga dapat mencapai sasaran yang telah digariskan dalam kebijakan perpajakan, berdasarkan sarana hukum yang ditentukan oleh undang-undang perpajakan yang efisien.

Doherty dan Horne mengutip Peters dan Waterman dalam Nurmantu (2007:106) mengusulkan supaya organisasi publik yang melayani pelayanan publik memiliki dua prinsip yang relevan yaitu *stay close to customer* dan *value driven*. *Stay close to customer* dalam arti mendekati diri kepada pelanggan, penduduk, memahami kebutuhan penduduk dan memberikan respon terhadap kebutuhan tersebut sehingga dapat memuaskan penduduk. *Value driven* yang diterapkan dalam suatu organisasi akan melambungkan suatu organisasi yang dalam proses pencapaian visi dan pelaksanaan misi didorong oleh sistem nilai yang dianut. Keputusan-keputusan yang diambil didasarkan pada nilai-nilai.

Kenneth Kernaghan dalam Nurmantu (2007:5) mengemukakan empat kategori dalam nilai-nilai pelayanan publik yakni: *ethical*, *democratic*, *profesional* dan *people*. Dengan hal ini tentu ada harapan agar pelayanan publik dapat mempunyai tingkat profesional yang tinggi layaknya jasa yang dilakukan oleh privat. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela dkk, 2006:4-5). Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) memberikan definisi yaitu bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik menurut Kepmenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela dkk, 2006:5).

Pelayanan perpajakan merupakan salah satu bentuk dari pelayanan umum. Menurut Djaenuri (2002: 45), pelayanan umum memiliki tiga hakikat. Pertama, pelayanan umum merupakan pelayanan yang berfungsi untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelayanan tugas serta fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. Kedua, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana layanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna. Ketiga, mendorong tumbuhnya kreativitas, rasa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh karena itu, pelayanan umum harus mengandung azas-azas sebagai berikut:

- 1) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang

bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada perundang-undangan yang berlaku untuk memberikan kompensasi tertentu.

- 2) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui oleh masing-masing pihak.
- 4) Pengaturan bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Pelayanan umum dalam pelaksanaannya harus diatur dalam suatu tata laksana yang mengandung sendi-sendi sebagai berikut:

- 1) Keadilan yang merata yaitu cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi dan perlakuan secara adil.
- 2) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 3) Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisiensi dalam arti :
  - a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

- b) Mencegah terjadinya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya, mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi lain yang terkait.
- 6) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
    - a) Nilai barang/jasa pelayanan umum.
    - b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
    - c) Ketentuan perundangan-undangan yang berlaku.
  - 7) Kesederhanaan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
  - 8) Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
    - a) Prosedur/tata cara pelayanan umum.
    - b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi.
    - c) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
    - d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
    - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
    - f) Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayan umum.

Ragam pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa sebenarnya sangat banyak. Namun menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006: 19), pelayanan secara umum dapat diklasifikasikan menjadi empat jenis, yaitu:

- a. Pabrik pelayanan (*service factory*); contohnya adalah industri penerbangan, perusahaan truk, hotel, restoran dan rekreasi.
- b. Toko pelayanan (*service shop*); sebagai contohnya adalah rumah sakit, bengkel otomotif, dan jasa perbaikan lainnya.
- c. Pelayanan massal (*mass service*); seperti pedagang eceran, distributor, sekolah dan aspek-aspek retail dari bank komersial.

- d. Pelayanan profesional (*profesional service*); misalnya adalah psikolog, pengacara, akuntan, dan arsitek.

Berdasarkan bentuknya, pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yakni: layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan-perbuatan (Moenir, 2002: 190). Ketiga bentuk layanan tersebut tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi. Uraian mengenai ketiganya disajikan sebagai berikut:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh sebagai berikut:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi individu yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
- 4) Meski dalam keadaan "sepi" tidak "ngobrol" dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekadar "ngobrol" dengan cara yang sopan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, keduanya sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik beratnya terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekadar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Di sini pun faktor kecepatan dalam pelayanan (pengerjaan) menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Untuk memuaskan pelanggan dikenal pula istilah pelayanan sepenuh hati, yakni pelayanan yang berasal dari dalam sanubari diri. Sanubari merupakan tempat bersemayamnya emosi-emosi, watak, keyakinan-keyakinan, nilai-nilai, sudut pandang dan perasaan-perasaan (Patton, dalam Boediono, 1999: 49). Pelayanan sepenuh hati dilakukan berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan logis (pikiran) dan sentimentalitas (perasaan). Untuk itu, dalam pelayanan sepenuh hati, menurut Patricia Patton (1998, dalam Boediono, 1999: 50) diperlukan:

- 1) Memahami perasaan-perasaan diri sendiri tentang siapa sebenarnya ia dan apa yang kita sumbangkan pada kehidupan profesional dan pribadi.
- 2) Memahami kekuatan batin kita, seperti: kepercayaan diri, harga diri, dan pematangan emosional.

- 3) Mempelajari *selling-point* emosional produksi kita untuk menambah kredibilitas dan daya tarik pada presentasi layanan.
- 4) Menitikberatkan pada kebutuhan pada konsumen dan perasaannya terhadap produk dan duta-duta perusahaan, serta membangun hubungan dan sikap saling menghargai dengan konsumen.
- 5) Menyesuaikan diri dengan produk, sehingga produksi itu tidak lain merupakan ungkapan diri kita sendiri, bukan sebaliknya.
- 6) Menemukan kesenangan dan kegembiraan dalam peran kita sebagai duta-duta perusahaan, produksi atau pelayanan.

Dalam pelayanan sepenuh hati terdapat tiga sudut pandang yang mengikuti, yaitu bagaimana memandang diri sendiri, memandang orang lain dan memandang pekerjaan, yang oleh Patricia Patton disebut dengan paradigma (Boediono, 1999: 52). Selain itu, pelayanan sepenuh hati mencakup lima komponen penting, yakni (Boediono, 1999: 52):

- 1) Memahami emosi. Dalam pelayanan sepenuh hati, kunci keberhasilannya adalah memahami penyebab-penyebab pemicu emosi, mampu mengenali dan mampu mengungkapkan perasaan-perasaan dengan tepat.
- 2) Kompetensi. Pelayanan sepenuh hati memerlukan kepercayaan diri yang besar dalam rangka mendekati pelanggan. Untuk itu hilangkan rendah diri, dan rasa malu. Karena sikap itu membuat sikap tidak memperdulikan pelanggan dan acuh tak acuh.
- 3) Mengelola emosi-emosi. Kemampuan mengungkapkan emosi secara efektif dan mengontrol suasana hati dalam bertindak merupakan ukuran kecerdasan emosional. Kemampuan menjaga keseimbangan merupakan tujuan yang positif dan produktif. Itulah pentingnya mengelola emosi sebagai komponen dalam pelayanan sepenuh hati.
- 4) Bersikap kreatif dan memotivasi diri sendiri. Pelayanan sepenuh hati berasal dari diri sendiri. Perasaan bisa berfungsi sebagai pendorong untuk menyesuaikan emosi-emosi, baik pada petugas maupun pelanggan, sehingga dapat menangani situasi-situasi sulit. Untuk itu

diperlukan jiwa kreatif agar dapat menemukan penyelesaian yang positif.

- 5) Menyelaraskan emosi-emosi orang lain. Hampir semua pihak mengakui bahwa yang mudah dikelola adalah mengelola emosi diri sendiri. Namun, mengelola emosi orang lain memerlukan kerjasama dari orang yang terlibat agar segala sesuatunya bisa berjalan dengan lancar. Menyelaraskan berarti membangun jembatan emosi-emosi, baik pada pemberi pelayanan maupun pelanggan. Cara terbaik dalam menangani emosi orang lain adalah dengan mencoba dan menyelaraskan emosi-emosi tersebut, baik emosi pemberi jasa maupun emosi-emosi pelanggan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:12) perbedaan pokok antara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik dan yang bersifat primer adalah bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta posisi klien sangat kuat (*empowered*). Sebaliknya dalam pelayanan primer yang diselenggarakan oleh organisasi publik, posisi klien sangat lemah (*powerless*). Berdasarkan asumsi bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh privat lebih baik dan model penyelenggaraan pelayanan dalam organisasi privat dapat diadopsi dalam organisasi publik, secara teoritis kinerja pelayanan administrasi pemerintah atau pelayanan perijinan dapat ditingkatkan dengan cara memberdayakan (*empowering*) klien.

Asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Winarsih (2005:19-20) adalah:

- a. Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas: dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Wiuarsih (2005: 87) mengidentifikasi bahwa faktor – faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan yaitu:

- a. Strategi Pelayanan
- b. Petugas/ pejabat yang berorientasi pada klien
- c. Sistem pelayanan yang berorientasi pada klien
- d. Komitmen Manajemen
- e. Perumusan tujuan organisasi
- f. Standarisasi tugas
- g. Kepaduan tim
- h. Kesesuaian orang-pekerjaan
- i. Kesesuaian teknologi-pekerjaan
- j. Realitas kontrol
- k. Kejelasan peran
- l. Konflik peran
- m. Tingkatan Manajemen

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan dengan baik, prinsip-prinsip manajemen pelayanan harus dapat dipakai sebagai

acuan. Viljoen dalam Ratminto dan Winarsih (2005:87-88) prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah :

- Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
- Menyediakan pelayanan yang terpadu (*one stop shop*)
- Membuat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
- Mengusahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan
- Melayani keluhan konsumen secara baik
- Terus berinovasi
- Karyawan adalah sama pentingnya dengan klien
- Bersikap tegas tetapi ramah dengan pelanggan
- Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan
- Selalu mengontrol kualitas

Agus Dwiyanto (2008:18-19) menyebutkan bahwa dalam proses demokratisasi, *good governance* sering mengilhami para aktivis untuk mewujudkan pemerintahan yang memberikan ruang partisipasi yang luas bagi aktor dan lembaga di luar pemerintahan sehingga ada pembagian peran dan kekuasaan yang seimbang antara negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Adanya pembagian peran yang seimbang dan saling melengkapi antar ketiga unsur tersebut bukan hanya memungkinkan adanya *check and balance* tetapi juga menghasilkan sinergi yang baik. Antar ketiganya dalam mewujudkan kesejahteraan bersama.

Secara umum ada beberapa karakteristik dan nilai yang melekat dalam praktek *good governance*. Pertama, praktik ini harus memberi ruang kepada aktor lembaga non-pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan sehingga memungkinkan adanya sinergi diantara aktor dan lembaga pemerintah dengan non pemerintah seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Kedua, dalam praktik *good governance* ini terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama. Nilai-nilai

seperti efisiensi, keadilan, dan daya tanggap menjadi nilai yang penting. Ketiga, praktik ini adalah praktik pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta berorientasi pada kepentingan publik. Karena itu pemerintahan dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum dan akuntabilitas publik.

Terdapat dua pendekatan untuk memenej organisasi, yaitu pendekatan kontrol dan pendekatan komitmen. Dalam model pendekatan kontrol, Weber dalam Ratminto dan Winarsih (2005:142-143) memberikan ciri yaitu:

- a. Pegawai adalah orang yang sangat mumpuni dibidangnya, digaji dan hanya bekerja sebagai pegawai negeri
- b. Hirarki atas bawah sangat jelas
- c. Aturan tentang kompetensi dan spesialisasi tegas
- d. Kedinasan dan pribadi dipisahkan
- e. Aturan ditaati dengan kaku
- f. Kegiatan administrasi serba tertulis dan terdokumentasikan.

Model ini sangat dipengaruhi oleh ide-ide pemikiran yang dikemukakan oleh Taylor dan berciri:

- a. Standarisasi
- b. Spesialisasi
- c. Simplifikasi

Dalam model kontrol ini pekerja atau birokrat mendapatkan perintah yang sangat rinci sedangkan yang harus berfikir, mengkoordinasikan dan mengawasi adalah top manajer. Manajemen bertugas untuk mendesain sistem, kemudian karyawan/ bawahan/ birokrat menjalankan sistem tersebut dengan tanpa berfikir. Menurut Levitt, pelayanan akan berjalan efisien apabila:

- a. Diadakan simplifikasi pekerjaan/ tugas
- b. Dirumuskan pembagian pekerjaan yang jelas
- c. Sebanyak mungkin peran pekerja digantikan dengan peralatan

- d. Pekerja sesedikit mungkin diberikan kesempatan untuk mengambil keputusan.

Pendekatan yang berorientasi pada pendekatan komitmen dalam Ratminto dan Winarsih (2005:144) diartikan bahwa pekerja atau birokrat juga memiliki kemampuan untuk berfikir, melakukan koordinasi dan pengawasan sebagaimana yang dilakukan oleh manajer. Pendekatan ini sangat menekankan pentingnya *self control* dan *self management*. Dalam pendekatan ini pekerja diminta dan diberi wewenang untuk memecahkan masalah dengan cara yang kreatif dan efektif. Para pekerja juga sering diminta saran dalam kaitannya dengan pengembangan produk atau jasa layanan yang baru.

### 3. *Account Representative*

Menurut Fitrinawati dan Almaidah (2006: 12), *Account Representative* berasal dari dua kata, yaitu: *account* yang berarti "*to give satisfactory reasons or an explanation, to make satisfactory amends*", dan "*representative*" yang dapat didefinisikan sebagai "*representing or serving represent, composed of persons duly authorized, as by election, to act and speak for others.*" Sementara menurut <http://lookwayup.com>, *Account representative* diartikan sebagai "*some one in charge of a client's account for advertising agency or brokerage or other service business.*" Dari definisi-definisi tersebut, maka *account representative* dapat diartikan sebagai: (1) seseorang yang dipilih atau ditugaskan, (2) mewakili orang (lembaga), dan (3) untuk menyuarakan suatu, mempublikasikan kebijakan perusahaan atau untuk memberikan pelayanan tertentu.

Tanggung jawab yang secara umum diberikan kepada seorang *Account Representative* khususnya di perusahaan swasta meliputi (Fitrinawati dan Almaidah, 2006: 12):

- a. Memproses dan melayani permohonan pelayanan pelanggan.
- b. Menggunakan seluruh sumber daya yang tersedia dalam perusahaan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dalam pelayanan yang diberikan.

- c. Memfokuskan pelayanan pada kepuasan pelanggan.
- d. Membangun *performance* positif dengan pelanggan dan mitra kerja.
- e. Membangun komunikasi efektif dengan pelanggan melalui telepon dan *e-mail*.
- f. Mencatat tugas harian.

LeBaube dan L. Vehorn (Bird dan Casanegra, 1992: 318) menyebutkan 6 tipe utama untuk *Taxpayer Information Programs* dalam *Assisting Taxpayers in Meeting Their Obligations Under The Law* yaitu:

1. *Publications*
2. *Media*
3. *Telephone Contact*
4. *Personal Contact*
5. *Correspondence*
6. *Other program (Volunteers, High School programs, Rural tax scene kits, Native outreach, Training for new business and Participation in seminars and conferences).*

Khususnya di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, *Account Representative* (AR) diartikan sebagai pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu. Penunjukan *Account Representative* merupakan karakteristik utama penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2002. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern ini pertama-tama dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dengan adanya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-277/PJ/UP53/2002 tanggal 20 September 2002, Nomor KEP-302/PJ/UP.53/2002 tanggal 16 Oktober 2002 dan Nomor KEP-304/UP.53/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang penunjukan secara definitif para Pejabat Eselon IV, *Account Representative*, dan Pejabat

fungsional Pemeriksa Pajak di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar.

*Account Representative* yang juga disebut staf pendukung pelaksana dalam tiap Kantor Pelayanan Pajak modern, bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional, memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak, edukasi, asistensi, serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

Adapun tugas-tugas dan fungsi *Account Representative* adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai pegawai penghubung (*Liaison Officer*) yang menjadi tanggung jawabnya untuk seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PPnBM, PBB dan BPHTB).
- b. Memahami segala ruang lingkup usaha dan pekerjaan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- c. Melakukan pengawasan terhadap seluruh kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. Membangun hubungan yang sehat, jujur dan transparan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya sehingga tercipta kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (*voluntary compliance*).
- e. Berkewajiban memberikan data dan informasi mengenai Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya kepada seksi terkait untuk tujuan peningkatan kepatuhan maupun penegakan hukum (dengan persetujuan tertulis Kepala Kantor).
- f. Berkewajiban untuk memuktahirkan (*update*) data dan informasi yang berkaitan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- g. Melaporkan seluruh kegiatan yang dilakukan kepada atasan langsung.

Tanggung jawab seorang *Account Representative* adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

- b. Memberikan penyuluhan tentang kebijakan perpajakan yang berlaku.
- c. Memberikan bimbingan dan Konsultasi terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. Melakukan pengawasan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- e. Mencari, mengumpulkan dan merekam data dan informasi yang diperoleh ke dalam sistem informasi perpajakan.
- f. Melaksanakan dan menyelesaikan seluruh kegiatan yang tercantum pada menu pengawasan alur kerja.

Mekanisme kerja pelayanan seorang *Account Representative* di dalam Sistem Administrasi Kantor Pelayanan Pajak modern adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajibannya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tepat waktu.
- b. Memberikan informasi tentang peraturan perpajakan yang terbaru kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya baik melalui Surat atau media elektronik.
- c. Menjembatani kepentingan Wajib Pajak dengan Seksi terkait dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

*Account Representative* merupakan salah satu hasil dari perubahan birokrasi yang dilaksanakan oleh DJP. Menurut Agus Dwiyanto (2008:38) perubahan birokrasi memiliki *multiplier effects* yang sangat luas. Sosok dan perilaku birokrasi yang mencerminkan nilai dan tradisi baru praktik *good governance* dapat mendorong perubahan yang berarti dalam kehidupan pasar dan masyarakat sipil. Kinerja birokrasi pemerintah yang baik dapat membuat pasar menjadi semakin kuat, efisien dan memiliki daya saing yang tinggi. Dalam kondisi pasar yang semakin efisien serta memiliki daya saing dan kapasitas yang tinggi untuk berperan dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan

publik maka kontribusi masyarakat sipil dan mekanisme pasar dalam mewujudkan praktik *good governance* tentu menjadi semakin besar. Membangun birokrasi pemerintah pemerintah yang efisien dengan sendirinya dapat memperbaiki kinerja pasar. Penguatan masyarakat sipil juga sangat dipengaruhi oleh keberhasilan reformasi birokrasi. Apabila birokrasi memiliki kinerja buruk dan cenderung melakukan bad governance, maka sangat sulit mengharapkan masyarakat sipil dapat berperan secara optimal dalam mengembangkan *good governance*. Dominasi birokrasi yang berlebihan serta berorientasi pada kekuasaan dan kontrol seperti yang selama ini menggejala dalam kehidupan birokrasi pemerintah telah membuat masyarakat sipil di Indonesia mengalami kesulitan untuk berperan optimal dalam kehidupan masyarakat.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan *Account Representative* adalah hasil kerja yang dicapai oleh petugas *Account Representative* dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang diukur berdasarkan indikator: kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

## B. Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

### I. Pengertian Minat

Dalam membahas minat menggunakan jasa konsultan pajak ini aspek pertama yang diuraikan adalah minat. Puradisastra (1992: 61) menjelaskan bahwa minat adalah perasaan menyenangkan atau menyukai karena merasa selaras atau cocok dengan kesan yang diperoleh saat itu dan sebelumnya. Maka bisa dikatakan secara langsung bahwa minat itu di dasarkan atas rasa senang. Hal senada juga dikemukakan oleh Slameto (2003: 180) yang menyatakan bahwa minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterkaitan pada suatu hal aktivitas tanpa ada yang menyuruhnya. Perkataan lebih suka berarti lebih menyukai sesuatu dari yang lain, sedangkan perkataan tanpa ada yang menyuruh berarti seseorang melakukan atas keinginan sendiri. Minat tidak dibawa sejak lahir

melainkan diperoleh kemudian. Minat terhadap sesuatu dipelajari dan mempengaruhi selanjutnya serta mempengaruhi penerimaan minat-minat baru. Walaupun minat terhadap sesuatu hal tidak merupakan hal yang hakiki namun asumsi umum menyatakan bahwa minat akan membantu untuk mengetahui tentang sesuatu.

Minat mempunyai kecenderungan yang lebih aktif pada suatu kegiatan, kecenderungan yang lebih aktif itu karena adanya perhatian terhadap suatu objek. Walgito (1995: 38) mengungkapkan minat adalah suatu keadaan seseorang mempunyai perhatian terhadap sesuatu objek disertai dengan keinginan untuk mengetahui dan mempelajari maupun membuktikannya lebih lanjut. Sementara Shalahudin (1990: 229) mendefinisikan minat adalah perhatian yang mengandung unsur-unsur perasaan, maka minat adalah menentukan suatu sikap yang menyebabkan seseorang berbuat aktif dalam suatu kegiatan.

Dari pendapat kedua ahli tersebut bisa dikatakan bahwa seseorang memiliki perhatian terhadap suatu objek maka ia menaruh minat terhadap objek tersebut. Demikian pula dengan siswa yang memilih program studi ilmu pengetahuan sosial, tentunya dia memiliki perhatian terhadap program studi yang dipilihnya, dan dia akan lebih aktif lagi dalam menekuni program studi yang dipilihnya itu.

Pada dasarnya minat seseorang dapat timbul karena dorongan kebutuhan hidupnya. Oleh sebab itu minat seseorang akan berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bernard yang dikutip oleh Sardiman A.M (2001: 73) yang menyebutkan bahwa minat adalah suatu kondisi yang digabungkan dengan keinginan-keinginan atau kebutuhannya. Oleh karena itu apa yang dilihat oleh seseorang akan membangkitkan minatnya apabila mempunyai hubungan dengan kepentingannya sendiri.

Selain dari beberapa teori yang ada di atas, terdapat sebuah teori yang menyatakan bahwa minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan yang mereka inginkan. Bila mereka melihat bahwa sesuatu itu akan menguntungkan, mereka akan berminat dan ini kemudian mendatangkan kepuasan. Bila kepuasan berkurang minat pun akan berkurang (Hurlock, 1990: 214).

Dengan demikian minat juga merupakan sumber motivasi yang mendorong untuk melakukan sesuatu, apabila sesuatu itu memberikan keuntungan. Oleh sebab itu dapat dikemukakan bahwa minat dapat memuaskan kebutuhan yang penting dalam kehidupan seseorang. Semakin kuat kebutuhan seseorang itu semakin kuat pula minat yang ada pada diri orang tersebut. Selanjutnya semakin sering minat itu diekspresikan dalam kegiatan, maka akan semakin kuatlah minat tersebut untuk dilakukan. Tetapi minat akan padam apabila tidak di salurkan.

Minat tidak timbul secara spontan, melainkan melalui proses pengalaman, kebiasaan, kebutuhan dan keberhasilan yang diperoleh sehubungan apa yang dilakukannya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Stamboel (1990: 120) yang mendefinisikan minat sebagai suatu keadaan mental yang menghasilkan respon terarah kepada situasi atau objek tertentu yang menyenangkan dan memberikan kepuasan kepadanya. Dengan demikian minat dapat menimbulkan sikap yang merupakan kesiapan berbuat bila ada stimulasi khusus sesuai dengan keadaan tersebut.

Maka sehubungan dengan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa minat tidak timbul secara tiba-tiba, melainkan timbul dari stimulasi, partisipasi, pengalaman, serta kebiasaan pada waktu belajar atau bekerja. Atau bisa juga dikatakan bahwa minat timbul karena adanya tanggapan terhadap situasi atau kondisi yang menyenangkan dan memuaskan sehingga menimbulkan sikap yang mendorong seseorang untuk berbuat.

## 2. Jasa Konsultan Pajak

Setelah di atas dijelaskan tentang minat, maka selanjutnya dijelaskan tentang jasa konsultan pajak. Terkait dengan jasa, Kotler dan Bloom (1984: 152-154) menjelaskan bahwa jasa adalah setiap kegiatan atau masalah yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan seseorang memiliki sesuatu. Produksinya dapat atau tidak dapat terkait pada produk fisik. Karakteristik utama jasa adalah tidak berwujud, tidak terpisahkan dari penyediannya, keragaman karena tergantung pada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana disediakannya, mudah rusak

sehingga tidak dapat disimpan. Menurut Rismati dan Suratno (2001: 272-273), ciri-ciri jasa adalah: tidak berwujud (*intangibility*), tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), berubah-ubah (*variability*) dan daya tahan (*perishability*).

Griffin dan Ebert (1996: 7) mengungkapkan bahwa fokus operasi jasa lebih kompleks daripada produksi barang-barang. Pertama, operasi jasa mencerminkan hubungan yang unik antara produksi dan konsumsi antara proses dan hasil akhir. Kedua, jasa menjadi lebih tidak nyata, khusus dan tidak dapat disimpan bila dibandingkan dengan kebanyakan produk. Transaksi perusahaan jasa selalu mencerminkan fakta bahwa produk-produk jasa dikarakterisasikan oleh tiga sifat utama yaitu sifat tidak nyata (*intangibility*), sifat dapat disesuaikan (*customization*) dan sifat tidak dapat disimpan (*unstorability*).

Gummesson menyebutkan kriteria yang berikut untuk mengidentifikasi jasa-jasa profesional (Kotler dan Bloom 1984: 155):

- a. Jasa harus disediakan oleh orang-orang yang berkualifikasi tinggi, harus berupa nasihat dan titik beratnya adalah pemecahan masalah
- b. Penyedia profesional harus mempunyai identitas, yaitu dikenal di pasar atas spesialisasinya dan dengan nama tertentu seperti 'arsitek' atau 'konsultan manajemen'
- c. Jasa haruslah merupakan penugasan yang diminta oleh pembeli dan ditujukan kepada penjual
- d. Profesional tersebut harus bebas dan bukan pemasok jasa-jasa atau barang-barang lain.

Gummesson seterusnya menyatakan bahwa profesional mempunyai pengetahuan dan keterampilan khusus, mempunyai metodologi standar untuk melaksanakan pekerjaannya dan berminat mencari jalan keluar serta melihat bahwa hal itu benar-benar terlaksana.

Dalam hubungannya dengan konsultan, dijelaskan bahwa konsultan adalah seorang tenaga profesional yang menyediakan jasa nasehat ahli dalam bidang keahliannya, misalnya akuntansi, lingkungan,

biologi, hukum, dan lain-lain. Perbedaan antara seorang konsultan dengan ahli biasa adalah sang konsultan bukan merupakan karyawan di perusahaan sang klien, melainkan seseorang yang menjalankan usahanya sendiri atau bekerja di sebuah firma konsultasi, serta berurusan dengan berbagai klien dalam satu waktu (<http://id.wikipedia.org/wiki/Konsultan>, 2009). Sementara berkenaan dengan pengertian konsultan pajak dijelaskan bahwa konsultan pajak adalah setiap orang yang dalam lingkungan pekerjaannya secara bebas memberikan jasa profesional kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (<http://www.konsultanpajak.net/tos.php>).

Menurut James R. Dalkin dalam jurnal *Professional Tax Service Marketing from a Consumer Buyer Behaviour Perspective* terdapat hal-hal penting untuk menunjukkan persepsi konsumen terhadap konsultan pajak yaitu *quality of work, truthfulness, competency* dan *price* (Winston, 1995: 128).

Dalam jurnal *The Theory of Tax Planning* oleh William H. Hoffman, Jr (1961), wajib pajak juga sering memanfaatkan jasa konsultan pajak untuk efisiensi pembayaran pajaknya. *The loophole tax advantage presents serious problems to the tax practitioner. He will forced to evaluate the situation carefully before permitting the loophole to enter into the tax planning process. Often his only course is to advise the taxpayer fully of the probabilities of having such a device closed to him and then to let him make the decision as to whether or not the possible tax saving warrants this chance.*

Menurut Alfred Hunt (1996: 71), pada garis besarnya terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan dalam memilih seorang konsultan yaitu: integritas, tanggung jawab (*responsibility*), kemampuan (*capability*), *cost* (biaya) dan kepribadian (*personality*). Masing-masing aspek tersebut secara lebih rinci dapat dijabarkan sebagai berikut:

#### a. Integritas

Integritas berarti bahwa perilaku seseorang konsisten dengan nilai yang menyertainya, dan orang tersebut bersifat jujur, etis dan dapat dipercaya. Integritas merupakan penentu utama mengenai apakah orang akan merasakan bahwa seorang pemimpin dapat dipercaya atau tidak (Yuki, 2005: 34). Menurut Schermerhorn (2005: 163), integritas dapat dilihat dimana seseorang mampu selalu berperilaku jujur dan dapat dipertanggungjawabkan, serta konsisten dalam meletakkan nilai dirinya ke dalam praktik dunia nyata. Integritas juga mengacu kepada kejujuran dan segala sesuatu yang dapat dipercaya. Adapun kepercayaan itu merupakan sebuah harapan positif terhadap orang lain bahwa orang lain tersebut tidak akan bertindak mengambil keuntungan dari pihak lain (Robbins, 2001: 212). Sementara Thorsborne (2006: 151) mengatakan bahwa integritas adalah karakter yang kuat untuk setia atau taat pada peraturan moral yang ketat atau kode etik yang ada. Integritas juga berarti kesehatan moral, kejujuran yang terbebas dari pengaruh atau motif korupsi (digunakan selama dalam masa kontrak kerja, pemecatan oleh orang), dapat dipercaya dan disukai, serta memiliki ketulusan. Suatu kualitas atau kondisi yang menjadi satu kesatuan dan tidak terbagi-bagi serta mengandung unsur kelengkapan (Thorsborne, 2006: 162).

#### b. Tanggung Jawab

Schermerhorn (1999: 6) mengatakan bahwa *responsibility* merupakan kewajiban atau *obligation* untuk melaksanakan sesuatu karena menerima penugasan. Terry (1964: 378) menjelaskan *responsibility* merupakan kewajiban seseorang untuk menyelesaikan kegiatan yang telah ditetapkan sampai ke tingkat yang paling baik sesuai kemampuan. Pendapat ini berarti *responsibility* tidak akan terlepas dari adanya kewenangan dan hak memberi putusan. Suatu kewenangan mencakup hak resmi untuk memanfaatkan kekuasaan agar diperoleh hasil sesuai harapan. Dari pendapat kedua ahli ini terlihat bahwa *responsibility* sangat erat kaitannya dengan kewajiban. Atas

suatu pekerjaan yang dibebankan pada seseorang, maka yang bersangkutan memiliki kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan itu sampai selesai dengan hasil yang baik.

Bertanggung jawab juga berarti sikap dan perilaku yang berani menanggung segala akibat dari perbuatan atau tindakan yang telah dilakukan. Sikap ini diwujudkan dalam perilaku yang konsekuen dan tuntas dalam melaksanakan sesuatu, konsisten, dan diharapkan penyelesaian dapat dilakukan sampai akhir. Perilaku ini diwujudkan dalam hubungannya dengan diri sendiri (Sedyawati, 1997: 14).

Pengertian lain tanggung jawab dikemukakan oleh Leonard dan Hilgert (2007: 431), yaitu: *the obligation to perform certain tasks and duties as assigned by the supervisor*. Definisi ini menjelaskan bahwa tanggung jawab berarti kewajiban untuk melakukan tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban tertentu sebagaimana yang ditugaskan oleh supervisor. Definisi yang hampir sama juga dikemukakan oleh Slocum, Jackson dan Hellriegel (2008: 536), yakni: *an employee's duty to perform the assigned task*. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab adalah kewajiban yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk melaksanakan tugas.

#### c. Kemampuan

Terpisah dari integritas dan tanggung jawab, kemampuan konsultan adalah syarat yang paling penting. Kemampuan terdapat beberapa macam, yang pertama adalah kecerdikan. Seorang konsultan harus mampu mempelajari sesuatu dengan cepat, bukan saja apa yang diinginkan oleh klien tapi apa yang benar-benar dibutuhkan oleh klien, tata kerja perusahaan klien dan pengaruh kuat yang perlu diubah dalam perusahaan tersebut. Training juga perlu, terutama dalam bidang teknik yang khusus yang termasuk dalam perjanjian kerja. Konsultan juga harus terlatih dalam komunikasi yang baik secara lisan maupun tulisan. Atribut yang lain ialah pengalaman. Pengukuran kemampuan yang tepat ialah kecakapan konsultan untuk memahami masalah yang dihadapi oleh klien dan kelancaran dalam pendekatan untuk mengatasi

masalah. Menurut Chaplin (2000: 34), *ability* (kemampuan, kecakapan, ketangkasan, bakat, kesanggupan) merupakan tenaga (daya kekuatan) untuk melakukan suatu perbuatan". Kemampuan dapat juga diartikan sebagai kesanggupan bawaan sejak lahir, atau merupakan hasil latihan atau praktek (Robbins, 2000: 46) Lebih lanjut Robbins (2000: 46) menyatakan bahwa kemampuan terdiri dari dua faktor, yaitu: (1) kemampuan intelektual (*intellectual ability*), yaitu kemampuan melakukan aktivitas secara mental, dan (2) kemampuan fisik (*Physical ability*), yang merupakan kemampuan melakukan aktivitas berdasarkan stamina kekuatan dan karakteristik fisik.

#### d. Biaya

Dalam perspektif akuntansi, biaya didefinisikan sebagai *a resource sacrificed or forgone to achieve a spesivic objective*. Definisi ini pada intinya menunjukkan bahwa biaya adalah pengorbanan sumber daya untuk mencapai tujuan spesifik. Lebih lanjut dikemukakan bahwa untuk saat ini biaya diukur dengan cara akuntansi konvensional, jumlah moneter, seperti dolar, yang harus dibayar untuk mendapatkan barang atau jasa (Horngren, Foster and Datar, 1994: 26).

Menurut Mulyadi (1991: 23), yang dimaksud biaya dalam arti luas adalah pengorbanan sumber-sumber ekonomi yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi atau yang kemungkinan terjadi untuk tujuan tertentu. Sementara dalam arti sempit adalah pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh aktiva.

Menurut Fregmen (1972: 15), biaya atau *cost* adalah suatu jumlah satuan uang sebagai pengganti akan barang atau jasa yang akan diterima. Sementara menurut Sumarni dan Soeprihanto (1995: 342), yang dimaksud dengan biaya dalam arti luas adalah pengorbanan sumber-sumber ekonomis yang ditukar dalam satuan uang yang telah terjadi atau kemungkinan terjadi dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam arti sempit berarti bagian dari harga pokok yang dikorbankan di dalam usaha untuk memperoleh penghasilan.

### e. Kepribadian

Kepribadian merupakan bagian dari kehidupan manusia yang sangat penting dan vital tetapi juga sekaligus kompleks sehingga dipersepsi oleh para pakar secara beragam. Hogan dalam Hughes, Ginnett dan Curphy (2009: 205) misalnya mengemukakan bahwa kepribadian merupakan istilah yang ambigu dan sedikitnya memiliki dua arti yang berbeda. Arti pertama menunjukkan bahwa kepribadian merupakan kesan yang dibuat seseorang atas orang lain. Pandangan kepribadian seperti ini menekankan reputasi sosial yang dimiliki seseorang dan tidak hanya merefleksikan sebuah penjelasan, tetapi juga sebuah evaluasi seseorang di mata orang lain. Arti kedua kepribadian menekankan dasar, struktur yang tidak terlihat dan proses di dalam diri seseorang yang menjelaskan mengapa seseorang bertindak dengan cara yang dilakukan, mengapa perilaku masing-masing orang cenderung relatif sama dalam situasi yang berbeda, dan juga perilaku seseorang yang berbeda antar satu orang dengan orang lainnya.

Kemudian Alport dalam Carver dan Scheier (2008: 5) mendefinisikan kepribadian sebagai organisasi dinamis dari sistem psikofisik di dalam diri manusia yang membentuk pola perilaku, pikiran dan perasaan seseorang secara khas. Dari definisi tersebut Carver dan Scheier (2008: 5) mencatat enam hal penting terkait dengan kepribadian, yaitu: (1) kepribadian bukanlah kumpulan dari potongan-potongan, tetapi memiliki organisasi, (2) kepribadian tidak hanya berada dalam satu tempat, namun memiliki beberapa jenis proses, (3) meskipun sebagai konsep psikologis, namun kepribadian tidak bisa dipisahkan dari fisik tubuh, (4) kepribadian merupakan kekuatan penyebab yang membantu menentukan bagaimana seseorang berhubungan dengan dunia, (5) kepribadian muncul dari pola-pola berbeda antarindividu yang bersifat tumbuh kembali dan konsisten, dan (6) kepribadian tidak hanya nampak dalam satu cara, tetapi dalam banyak cara, yaitu dalam perilaku, pikiran dan perasaan.

Bagi Passer dan Smith (2007: 442), kepribadian merupakan cara berpikir, merasakan dan bertindak yang berbeda dan bertahan relatif lama yang mencirikan tanggapan seseorang terhadap situasi hidup. Lebih lanjut dikemukakan bahwa pikiran, perasaan dan tindakan tersebut terlihat sebagai refleksi dari kepribadian individu yang secara khusus memiliki tiga karakteristik. Pertama, kepribadian terlihat sebagai komponen perilaku dari identitas yang berbeda antara satu orang dengan orang lainnya. Kedua, perilaku dipandang sebagai suatu hal yang lebih disebabkan oleh lingkungan internal dibandingkan dengan lingkungan eksternal. Ketiga, perilaku seseorang nampak mempunyai organisasi dan struktur.

Dari uraian di atas maka yang dimaksud dengan minat menggunakan jasa konsultan pajak adalah keadaan seseorang yang mempunyai perhatian dan keinginan untuk menggunakan jasa profesional untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku yang diukur berdasarkan indikator: integritas, tanggung jawab, kemampuan, biaya dan kepribadian.

### C. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian Setyawan (2004) menunjukkan bahwa *Account Representative* dibentuk dengan tujuan untuk mengembangkan suasana sehat, jujur, transparan dan akuntabel serta untuk memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak secara cepat, tepat dan berkualitas tinggi. *Account Representative* juga diharapkan dapat menjembatani antara kepentingan kantor pajak dengan wajib pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Tampubolon (2005) memberikan kesimpulan bahwa *Account Representative* dapat meningkatkan pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan dalam penelitian Anggraeni (2006) memberikan hasil bahwa komunikasi antarpribadi dan gaya komunikasi *Account Representative* memberikan pengaruh yang positif terhadap motivasi membayar pajak dari Wajib Pajak. Cahyono (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa faktor

yang mempengaruhi pemanfaatan jasa konsultan pajak adalah kualitas aparat pajak.

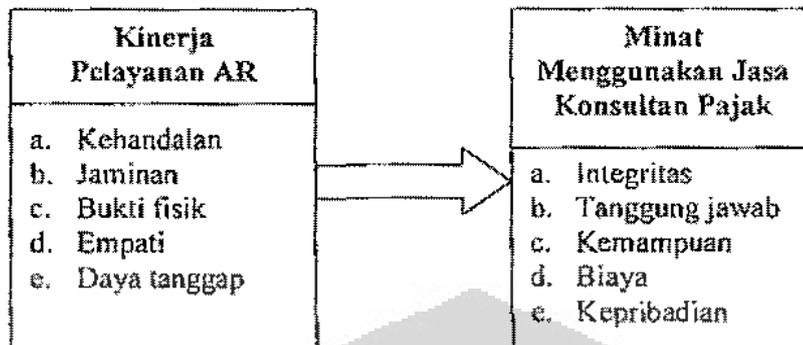
#### D.Kerangka Pemikiran

Hasil penelitian Cahyono (2008) menunjukkan bahwa faktor yang mempunyai korelasi terhadap pemanfaatan jasa konsultan pajak (Y) adalah kualitas aparat pajak (X). Korelasi antara kualitas aparat pajak (X) dengan pemanfaatan jasa konsultan pajak (Y) bersifat negatif, yaitu semakin tinggi kualitas aparat pajak maka semakin rendah pemanfaatan jasa konsultan pajak.

Sebagai bagian dari peningkatan kualitas aparat pajak tersebut saat ini di Direktorat Jenderal Pajak telah diangkat pegawai untuk ditempatkan sebagai *Account Representative* yang dianggap sebagai 'konsultan pribadi' bagi Wajib Pajak. *Account Representative* diharapkan dapat merubah citra DJP dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada Wajib Pajak sehingga pada gilirannya akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Teori *exit* yang dikembangkan Albert Hirschman dalam Ratminto dan Winarsih (2005:71-72) menyebutkan bahwa mekanisme *exit* berarti jika pelayanan publik tidak berkualitas, maka konsumen atau klien harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik yang lain yang disukainya. Demikian juga dengan Wajib Pajak, jika merasa bahwa tidak mendapat pelayanan pajak yang berkualitas dari *Account Representative* maka dia akan dapat memilih pelayanan yang lain yaitu konsultan pajak.

Tesis ini akan berusaha untuk menunjukkan korelasi dan signifikansi antara pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* dengan minat menggunakan jasa konsultan pajak di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan. Apakah keputusan Wajib Pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak karena adanya pelayanan yang buruk yang diberikan oleh *Account Representative*.



Sumber: Kinerja Pelayanan AR dalam Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26);  
 Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak dalam Hunt (1996:71)

#### E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan acuan teoritik dan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat hubungan negatif dan signifikan kinerja pelayanan *Account Representative* dengan minat Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan.

Ha: Terdapat hubungan negatif dan signifikan kinerja pelayanan *Account Representative* dengan minat Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan sejumlah perhitungan statistik. Hal ini akan digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan dan analisis.

### B. Tipe Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam tipe penelitian survei, yaitu penelitian yang digunakan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Kerlinger & Lee, 2000: 599).

Survei dilakukan untuk melihat kondisi dan hubungan dari variabel-variabel yang diteliti. Sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan *Account Representative*, sedangkan sebagai variabel terikat adalah minat menggunakan jasa konsultan pajak. Dengan kondisi demikian, maka penelitian ini menggunakan metode eksplanatif dengan desain korelasional. Metode eksplanatif digunakan untuk menemukan penjelasan tentang mengapa suatu kejadian atau gejala terjadi (Prasetyo dan Miftahul Jannah, 2005:43). Sedangkan desain korelasional digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dan variabel terikat.

### C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini melibatkan satu variabel bebas yakni kinerja pelayanan *Account Representative* dan satu variabel terikat yaitu minat menggunakan jasa konsultan pajak. Untuk memperjelas batasan masing-masing variabel tersebut, maka perlu penegasan secara operasional dalam bentuk definisi operasional variabel sebagai berikut:

- a. Kinerja pelayanan *Account Representative* adalah hasil kerja yang dicapai oleh petugas *Account Representative* dalam melaksanakan tugas sesuai

dengan tanggung jawabnya yang diukur berdasarkan indikator: keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*)

- b. Minat menggunakan jasa konsultan pajak adalah keadaan seseorang yang mempunyai perhatian dan keinginan untuk menggunakan jasa profesional untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku yang diukur berdasarkan indikator: integritas, tanggung jawab, kemampuan, biaya dan kepribadian.

Dari definisi operasional variabel penelitian di atas, selanjutnya dapat dibuat kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 3.1  
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Nomor Item
1	Kinerja pelayanan AR	a. Keandalan b. Jaminan c. Bukti Fisik d. Empati e. Daya Tanggap	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19 20,21,22,23,24
2	Minat menggunakan jasa konsultan pajak	a. Integritas b. Tanggung jawab c. Kemampuan d. Biaya e. Kepribadian	1,2 3,4,5 6,7,8 9,10,11 12,13,14,15,16, 17,18,19,20

Sumber: Kinerja Pelayanan AR dalam Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26); Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak dalam Hunt (1996:71)

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

- a. **Penelitian survei**, yaitu dengan menyebarkan kuesioner di lokasi penelitian guna mendapatkan data primer dan penelusuran dokumentasi untuk memperoleh data-data sekunder. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang akan disebarkan kepada responden

yang dibuat dengan merujuk pada skala model Likert. Skala berisi sejumlah pernyataan yang menyatakan obyek yang hendak diungkap. Masing-masing jawaban dari 5 (lima) alternatif jawaban yang tersedia diberi bobot nilai (skor) sebagai berikut:

Tabel 3.2  
Alternatif jawaban dan Skor

No	Jawaban Responden	Skor
1.	Selalu/Sangat setuju	5
2.	Sering/Setuju	4
3.	Jarang/Kurang Setuju	3
4.	Kadang-kadang/Tidak setuju	2
5.	Tidak pernah/Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Skala Likert (Umar 2004:70-71)

Menurut Kinnear dalam Umar (2004:70) skala Likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik.

- b. Studi Kepustakaan, dilakukan dengan cara membaca dan mengutip baik secara langsung maupun tidak langsung dari literatur-literatur yang berhubungan langsung dengan variabel penelitian.
- c. Wawancara, dilakukan dengan melakukan tatap muka dengan pihak-pihak yang mempunyai kompetensi. Hal ini dilakukan untuk dapat memperoleh hasil wawancara yang digunakan untuk pelengkap hasil penelitian survei. Wawancara dapat digunakan untuk tiga maksud utama. Pertama, dapat dijadikan sebagai alat eksplorasi untuk membantu identifikasi variable dan relasi, mengajukan hipotesis, dan memandu tahap-tahap lain dalam penelitian. Kedua, dapat menjadi instrument utama penelitian. Dalam hal ini pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk mengukur variable-variabel penelitian akan dimasukkan ke dalam skedul wawancara. Pertanyaan-pertanyaan itu dengan demikian harus dipandang sebagai butir-butir (item) soal dalam suatu instrumen pengukuran dan bukan hanya sebagai sarana penghimpun informasi belaka. Ketiga, wawancara itu dapat digunakan sebagai penopang atau pelengkap metode

lain: tindak lanjut dalam menghadapi hasil yang tak terduga/terharapkan, memvalidasikan metode-metode lain dan menyelami lebih dalam motivasi responden serta alasan-alasan responden memberikan jawaban dengan cara tertentu (Kerlinger 2006:769).

#### E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti. Sementara itu sampel adalah bagian dari populasi. Untuk membuat sebuah batasan populasi terdapat tiga kriteria yang harus dipenuhi yaitu isi, cakupan dan waktu (Prasetyo dan Miftahul Jannah, 2005:119). Populasi yang digunakan adalah 1460 Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan yang belum menggunakan jasa konsultan pajak.

Untuk populasi 1460, menurut ketentuan Slovin (Umar 2004:78), diperlukan sampel minimal 94 wajib pajak. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka sampel penelitian ini ditetapkan 94 wajib pajak. Pengambilan sampel dilakukan secara acak sederhana (*simple random sampling*). Rumus pendapat Slovin adalah:

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

Dengan  $e =$  persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir sebesar 10 %, maka dengan  $N = 1460$  akan didapatkan nilai pembulatan  $n = 94$ .

#### F. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Suatu penelitian ilmiah harus menggunakan alat ukur yang valid dan reliabel, dengan ukuran kualitas sebagai berikut:

##### 1. Validitas

Validitas terkait dengan sejauhmana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Saifuddin Azwar, 2003: 24). Pada penelitian ini penulis menggunakan validitas item untuk mengetahui sejauhmana item-item yang ada mencakup keseluruhan faktor yang

hendak diukur. Selanjutnya validitas faktor tersebut ditujukan untuk menganalisis hubungan antarfaktor dalam setiap variabel.

Pada penelitian ini pengukuran validitas menggunakan perhitungan Korelasi Product Moment Pearson dengan menggunakan bantuan komputer, yaitu program SPSS versi 15.0. Adapun rumus Korelasi Product Moment Pearson adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

- n : Jumlah subyek
- X : Skor setiap item
- Y : Skor total
- $(\sum X)^2$  : Kuadrat jumlah skor item
- $\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor item
- $\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor total
- $(\sum X)^2$  : Kuadrat jumlah skor total
- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi

## 2. Reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas instrumen penelitian digunakan rumus Alpha Cronbach (Saifuddin Azwar, 2003: 43). Perhitungan Alpha Cronbach dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 15.0. Rumus untuk Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{(n)(S^2 - \sum S_i^2)}{(n-1)S^2}$$

Dimana :

- $\alpha$  : Koefisien alpha
- n : Jumlah item dalam skala
- $S^2$  : Varian total dari skor test
- $S_i^2$  : Varian dari setiap item skala

## G. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui kondisi masing-masing variabel berdasarkan skor yang diperoleh, sedangkan analisis statistik inferensial diperlukan untuk pengujian hipotesis dan generalisasi penelitian. Statistik inferensial yang digunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 2001: 112):

a. Perhitungan nilai koefisien korelasi

Untuk menghitung koefisien korelasi digunakan rumus Product Moment Pearson:

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

Dimana:

- $r_{x,y}$  : Koefisien korelasi
- $n$  : Jumlah subyek
- $X$  : Skor setiap item
- $Y$  : Skor total
- $(\sum X)^2$  : Kuadrat jumlah skor total X
- $\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor total X
- $\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor total Y
- $(\sum Y)^2$  : Kuadrat jumlah skor total Y

b. Perhitungan nilai koefisien determinasi

Untuk mengukur seberapa besar variabel-variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat, digunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Koefisien ini menunjukkan proporsi variabilitas total pada variabel terikat yang dijelaskan oleh model regresi. Nilai  $R^2$  berada pada interval  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

Secara logika dapat diketahui bahwa makin baik estimasi model dalam menggambarkan data, maka makin dekat nilai  $R$  ke nilai 1 (satu). Nilai  $R^2$  dapat diperoleh dengan rumus:

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Dimana:

$R^2$  = Koefisien determinasi

$r$  = Koefisien korelasi

### c. Uji Hipotesis dengan t-test

Uji hipotesis dengan t-test digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas signifikan atau tidak terhadap variabel terikat secara individual untuk setiap variabel. Rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai t-hitung adalah sebagai berikut:

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

Setelah didapatkan nilai t-hitung melalui rumus di atas, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

- Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} \rightarrow H_0$  ditolak (ada pengaruh yang signifikan)
- Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} \rightarrow H_0$  diterima (tidak ada pengaruh yang signifikan)

Untuk mengetahui t-tabel digunakan ketentuan  $n-2$  pada *level of significance* ( $\alpha$ ) sebesar 5% (tingkat kesalahan 5% atau 0.05) atau taraf keyakinan 95% atau 0,95. Jadi apabila tingkat kesalahan suatu variabel lebih dari 5% berarti variabel tersebut tidak signifikan.

## II. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis sudah berupaya maksimal, antara lain dengan menggunakan kerangka teoretik dan metodologi yang memenuhi persyaratan ilmiah. Namun demikian, pada kenyataannya tetap saja ada sejumlah kekurangan yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan dengan teknik survei yang hasilnya berupa persepsi dari responden. Persepsi tentu saja bersifat subyektif dan bias sehingga tidak mencerminkan fakta yang sebenarnya dan data yang didapat tidak sepenuhnya valid. Dengan adanya hal tersebut maka penelitian ini akan bersifat dinamis sehingga pada waktu kemudian dapat berubah berdasarkan keadaan pada masa yang akan datang.

2. Penelitian hanya melibatkan satu variabel yang berhubungan dengan minat menggunakan jasa konsultan pajak, yaitu kinerja pelayanan perpajakan. Padahal, masih banyak faktor lain yang berhubungan dengan minat menggunakan jasa konsultan pajak, seperti ukuran perusahaan (*size company*), kualitas SDM yang mengurus perpajakan di suatu perusahaan, dan kondisi finansial yang dimiliki perusahaan.
3. Responden yang dilibatkan dalam penelitian relatif terbatas, sehingga kurang menjanjikan generalisasi yang luas dan meyakinkan.



## BAB IV

### ANALISA HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DENGAN MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA MAMPANG PRAPATAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Organisasi Direktorat Jenderal Pajak pada mulanya merupakan perpaduan dari beberapa unit organisasi, unit tersebut yaitu:

- a. Jawatan Pajak yang bertugas melaksanakan pemungutan pajak berdasarkan undang-undangan dan melakukan tugas pemeriksaan kas Bendaharawan Pemerintah;
- b. Jawatan Lelang yang bertugas melakukan pelelangan terhadap barang-barang sitaan guna pelunasan piutang pajak Negara;
- c. Jawatan Akuntan Pajak yang bertugas membantu Jawatan Pajak untuk melaksanakan pemeriksaan pajak terhadap pembukuan Wajib Pajak Badan; dan
- d. Jawatan Pajak Hasil Bumi (Direktorat Iuran Pembangunan Daerah pada Ditjen Moncier) yang bertugas melakukan pungutan pajak hasil bumi dan pajak atas tanah yang pada tahun 1963 dirubah menjadi Direktorat Pajak Hasil Bumi dan kemudian pada tahun 1965 berubah lagi menjadi Direktorat Iuran Pembangunan Daerah (IPEDA). Dengan keputusan Presiden RI No. 12 tahun 1976 tanggal 27 Maret 1976, Direktorat Ipeda diserahkan dari Direktorat Jenderal Moneter kepada Direktorat Jenderal Pajak. Pada tanggal 27 Desember 1985 melalui Undang-undang RI No. 12 tahun 1985 Direktorat IPEDA berganti nama menjadi Direktorat Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Demikian juga unit kantor di daerah yang semula bernama Inspeksi Ipeda diganti menjadi Inspeksi Pajak Bumi dan Bangunan, dan Kantor Dinas Luar Ipeda diganti menjadi Kantor Dinas Luar PBB.

Untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di daerah, dibentuk beberapa kantor Inspektorat Daerah Pajak (ItDa) yaitu di Jakarta dan beberapa daerah seperti di Sumatera, Jawa, Kalimantan, dan Indonesia Timur.

Inspektorat Daerah ini kemudian menjadi Kanwil Ditjen Pajak (Kantor Wilayah) seperti yang ada sekarang ini.

Setelah mengalami beberapa kali perubahan, selanjutnya dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 pada bulan Desember 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, nama Kanwil DJP Jakarta III berubah menjadi Kanwil DJP Jakarta Selatan. Dan sekarang sesuai dengan PMK tersebut instansi vertikal Kanwil DJP Jakarta Selatan terdiri atas 1 (satu) KPP Madya dan 15 (lima belas) KPP Pratama, yaitu:

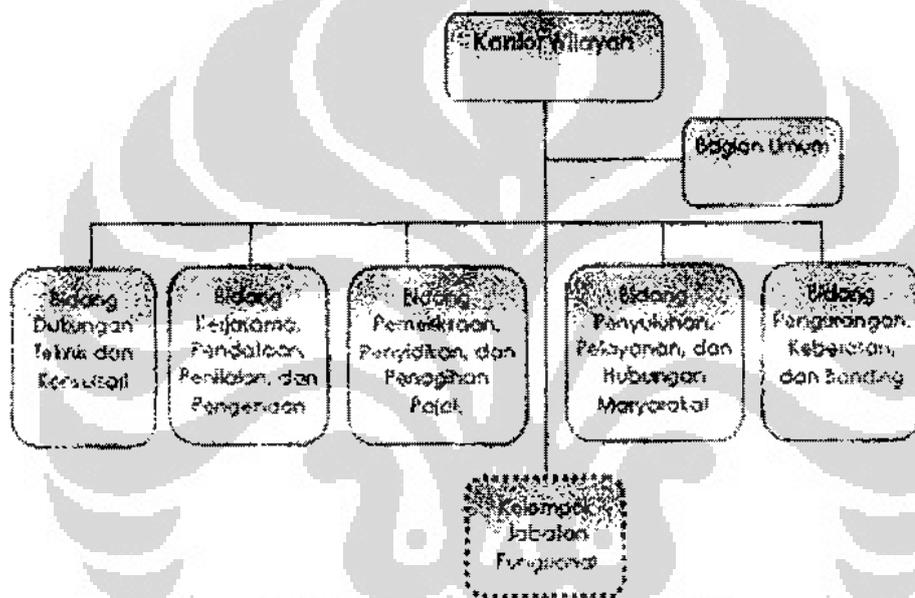
- a. KPP Madya Jakarta Selatan
- b. KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu
- c. KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua
- d. KPP Pratama Jakarta Setiabudi Tiga
- e. KPP Pratama Jakarta Tebet
- f. KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan
- g. KPP Pratama Jakarta Pancoran
- h. KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu
- i. KPP Pratama Jakarta Cilandak
- j. KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Satu
- k. KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua
- l. KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga
- m. KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama

Dalam struktur organisasi baru, terdapat pemisahan fungsi yang jelas antara Kanwil dan KPP. Kanwil melaksanakan fungsi pengawasan operasional KPP, keberatan, banding, dan penyidikan sedangkan KPP melaksanakan fungsi penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Fungsi penyelesaian Keberatan yang melakukan *review* penetapan oleh KPP dilakukan oleh unit yang berbeda yaitu Kanwil sehingga Keputusan Keberatan diharapkan lebih dapat memenuhi rasa keadilan bagi Wajib Pajak.

Kegiatan pemeriksaan pajak yang selama ini dilakukan oleh KPP, Karikpa, dan Kanwil sesuai tingkat kewenangannya masing-masing,

berdasarkan struktur organisasi baru hanya dilakukan oleh KPP Madya dan KPP Pratama sedangkan kegiatan pemeriksaan bukti permulaan dan penyidikan yang sebelumnya dilakukan oleh Karikpa dan Kanwil saat ini dilakukan oleh Kanwil.

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi Kanwil DJP Jakarta Selatan



Kegiatan pemeriksaan pajak yang selama ini dilakukan oleh KPP, Karikpa, dan Kanwil sesuai tingkat kewenangannya masing-masing, berdasarkan struktur organisasi baru hanya dilakukan oleh KPP Madya dan KPP Pratama sedangkan kegiatan pemeriksaan bukti permulaan dan penyidikan yang sebelumnya dilakukan oleh Karikpa dan Kanwil saat ini dilakukan oleh Kanwil.

Sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor 254/KMK.01/2004, terdapat 1 (satu) Bagian, 5 (lima) Bidang dan Kelompok Jabatan Fungsional di Kanwil DJP Jakarta Selatan. Penetapan Bagian/Bidang tersebut telah berdasarkan fungsi, yang terdiri atas:

- a. **Bagian Umum**  
mempunyai tugas melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan bantuan hukum.
- b. **Bidang Dukungan Teknis dan Konsultasi**  
Mempunyai tugas melaksanakan pemberian dukungan teknis komputer, bimbingan konsultasi, bimbingan penggalian potensi perpajakan, pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, serta penyajian informasi perpajakan.
- c. **Bidang Kerjasama dan Ekstensifikasi Perpajakan**  
Mempunyai tugas menyiapkan dan melaksanakan kerjasama perpajakan, melaksanakan bimbingan pendataan dan penilaian, serta bimbingan dan pemantauan pengenaan.
- d. **Bidang Pemeriksaan, Penyidikan dan Penagihan Pajak**  
Mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis pemeriksaan dan penagihan pajak, pemantauan pemeriksaan dan penagihan pajak, penelaahan hasil pelaksanaan pekerjaan pejabat fungsional pemeriksa pajak (*peer review*), bantuan penagihan, serta pelaksanaan administrasi penyidikan termasuk pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana di bidang perpajakan.
- e. **Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat**  
Mempunyai tugas melaksanakan bimbingan dan pemantauan penyuluhan dan pelayanan perpajakan, melaksanakan urusan hubungan pelayanan masyarakat, serta melaksanakan penyuluhan dan pelayanan perpajakan yang menjadi tanggung jawab Kantor Wilayah.
- f. **Bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding**  
Mempunyai tugas melaksanakan urusan penyelesaian keberatan, pembetulan ketetapan pajak, pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, keberatan PBB dan pengurangan BPHTB, pengurangan sanksi administrasi, proses banding, proses gugatan, dan Peninjauan Kembali.

Untuk melengkapi perubahan struktur organisasi, DJP juga melakukan reformasi mental birokrasi. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1/PM.3/2007 tanggal 23 Juli 2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak dapat di jelaskan bahwa Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak adalah pedoman sikap, tingkai laku, dan perbuatan, yang mengikat Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (pegawai) dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Dengan kode etik, segenap jajaran Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dituntut untuk mengetahui, memahami, menghayati, dan melaksanakan tugas sesuai prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kode etik disusun atas kesadaran bahwa dalam pelaksanaan tugasnya, Pegawai seringkali dihadapkan pada situasi yang menimbulkan pertentangan kepentingan dan situasi yang dilematis. Dalam situasi yang demikian, kode etik diperlukan sebagai pedoman bagi pegawai untuk menentukan sikap yang paling layak diambil. Disamping itu melalui pemberlakuan kode etik, pegawai dituntut untuk meningkatkan citra DJP di mata masyarakat terutama untuk mendukung visi dan misi DJP. Kode etik berisi kewajiban dan larangan pegawai dalam menjalankan tugasnya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari.

Pelaksanaan kode etik bertujuan untuk meningkatkan disiplin pegawai, menjamin terpeliharanya tata tertib, menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif, menciptakan dan memelihara kondisi kerja serta perilaku yang profesional, dan meningkatkan citra dan kinerja pegawai.

Adapun kewajiban dan larangan yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :

Setiap Pegawai mempunyai kewajiban untuk, menghormati agama, kepercayaan, budaya, dan adat istiadat orang lain, bekerja secara profesional, transparan, dan akuntabel, mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak, memberikan pelayanan kepada wajib pajak, sesama pegawai, atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya, mentaati perintah kedinasan, bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik Direktorat Jenderal Pajak, mentaati

ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor, menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dan bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.

Selain kewajiban diatas, setiap pegawai dilarang, bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas, menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik, menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung, menyalahgunakan fasilitas kantor, menerima segala pemberian dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung baik itu dari wajib pajak, sesama Pegawai, atau pihak lain yang menyebabkan Pegawai yang menerima patut diduga memiliki kewajiban yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaannya, menyalahgunakan data dan atau informasi perpajakan, melakukan perbuatan yang patut diduga dapat mengakibatkan gangguan, kerusakan dan atau perubahan data pada sistem informasi milik Direktorat Jenderal Pajak, melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan dapat merusak citra serta martabat Direktorat Jenderal Pajak.

Keberhasilan pelaksanaan kode etik tidak hanya bergantung pada badan atau unit yang berwenang mengawasi kode etik, tetapi juga ditentukan oleh faktor-faktor seperti pengawasan melekat dan keteladanan dari atasan dan tanggung jawab seluruh pegawai DJP. Oleh karena itu Pegawai diharapkan memiliki inisiatif untuk menjaga agar kode etik dapat dipatuhi antara lain dengan saling mengingatkan sesama Pegawai, berkonsultasi dengan atasan, atau melaporkan apabila terjadi pelanggaran kode etik di lingkungan kerja masing-masing pegawai DJP.

KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan mempunyai wilayah kerja di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan. Berdasarkan buku Kecamatan Mampang Prapatan dalam angka 2008 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Kota Administrasi Jakarta Selatan, Kecamatan Mampang Prapatan merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kotamadya Jakarta Selatan. Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor : 1251 Tahun 1986, Nomor : 435 Tahun 1966 dan Nomor : 1986 Tahun 2000, maka luas wilayah Kecamatan Mampang Prapatan adalah

7,73 KM<sup>2</sup> yang terdiri atas 38 RW dan 410 RT dengan luas masing-masing kelurahan sebagai berikut:

- a. Kelurahan Bangka : 3,30 KM<sup>2</sup>
- b. Kelurahan Pela Mampang : 1,62 KM<sup>2</sup>
- c. Kelurahan Tegal Parang : 1,05 KM<sup>2</sup>
- d. Kelurahan Mampang Prapatan : 0,78 KM<sup>2</sup>
- e. Kelurahan Kuningan Barat : 0,98 KM<sup>2</sup>

Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Mampang Prapatan adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Jl. Jend Gatot Subroto Kecamatan Setiabudi
- b. Sebelah Selatan: Jl Kemang Selatan XII, Jl Kemang Timur V, Jl Mampang Prapatan XVI, Jl Mampang Prapatan XV
- c. Sebelah Barat : Kali Krukut Kecamatan Kebayoran Baru
- d. Sebelah Timur : Jl Kemang Timur, Kali Mampang, Jl Duren Bangka, Kali Cideng

Jumlah Kepala Keluarga tahun 2007 sebanyak 26.790 KK. Jumlah Penduduk tahun 2007 sejumlah 103.825 jiwa.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2006 ditetapkan bahwa tugas pokok, fungsi dan organisasi Kantor Pusat DJP telah menerapkan konsep modernisasi perpajakan. Ada tiga hal yang mendasar dalam organisasinya, yakni pembuat kebijakan, pengembangan organisasi dan proses bisnis dan pendukung.

Visi Direktorat Jenderal Pajak adalah menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Sedangkan Misi Direktorat Jenderal Pajak adalah menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Untuk KPP Pratama pertama kali dibentuk melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 254/KMK.01/2004 di lingkungan Kanwil DJP Jakarta I

(sekarang Jakarta Pusat ). Selanjutnya dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 ditetapkan KPP Pratama di lingkungan Kantor Wilayah DJP yang ada di Pulau Jawa dan Bali secara bertahap.

Berdasarkan Pengumuman Nomor 03/PJ.09/2007, KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan mulai beroperasi pada tanggal 12 Juni 2007. KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan beralamat di Jalan Raya Pasar Minggu Nomor 1, Jakarta Selatan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan yang dulu merupakan Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Mampang Prapatan merupakan pemecahan/pemekaran dari Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Selatan Empat, yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 276/KMK.01/1989 tanggal 25 Maret 1989.

Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Selatan Empat yang semula berkedudukan di Jl. Taman Makam Pahlawan, Kalibata, Jakarta Selatan, wilayah kerjanya meliputi empat kecamatan yaitu :

1. Kecamatan Mampang Prapatan
2. Kecamatan Pancoran
3. Kecamatan Pasar Minggu dan
4. Kecamatan Jagakarsa

Dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 94/KMK.01/194 tanggal 29 Maret 1994, Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Selatan Empat dipecah menjadi dua Kantor Pelayanan Pajak yaitu : Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Mampang Prapatan, dengan wilayah kerja meliputi Kecamatan Mampang Prapatan dan Kecamatan Pancoran; Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pasar Minggu, dengan wilayah kerja meliputi Kecamatan Pasar Minggu dan Kecamatan Jagakarsa.

Kemudian dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah DJP, Kantor Wilayah, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak serta Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan, maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang

Prapatan dipecah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Mampang Prapatan dan Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pancoran.

Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mampang Prapatan meliputi seluruh Kecamatan Mampang Prapatan merupakan daerah pemukiman dan sebagian penduduknya berpenghasilan menengah keatas walaupun masih banyak yang berpenghasilan rendah. Untuk daerah perkantoran, KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan mempunyai jalan besar utama yaitu Jalan Kapten Tendean, Jalan Gatot Subroto dan Jalan Mampang Prapatan Raya. KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan juga mempunyai wilayah yang terkenal di Jakarta sebagai kawasan hiburan yaitu daerah Kemang yang merupakan bagian dari Kelurahan Bangka.

Pada umumnya kondisi topografi dataran dengan kemiringan rata-rata 0,60 C dengan ketinggian antara 12 m – 29 m dari permukaan laut dengan tanahnya jenis laterit kemerah-merahan dengan produktifitas sedang.

Bentuk organisasi yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mampang Prapatan adalah organisasi garis dan staf. Organisasi garis dan staf adalah suatu bentuk organisasi dimana terdapat tenaga ahli yang diperlukan dari semua tingkat manajer dan karyawan dibagi dalam dua fungsi garis dan staf. Pimpinan tertinggi dipegang oleh Kepala Kantor. Di bawah Pimpinan Kepala Kantor Terdapat satu sub bagian, sembilan seksi dan kelompok jabatan fungsional.

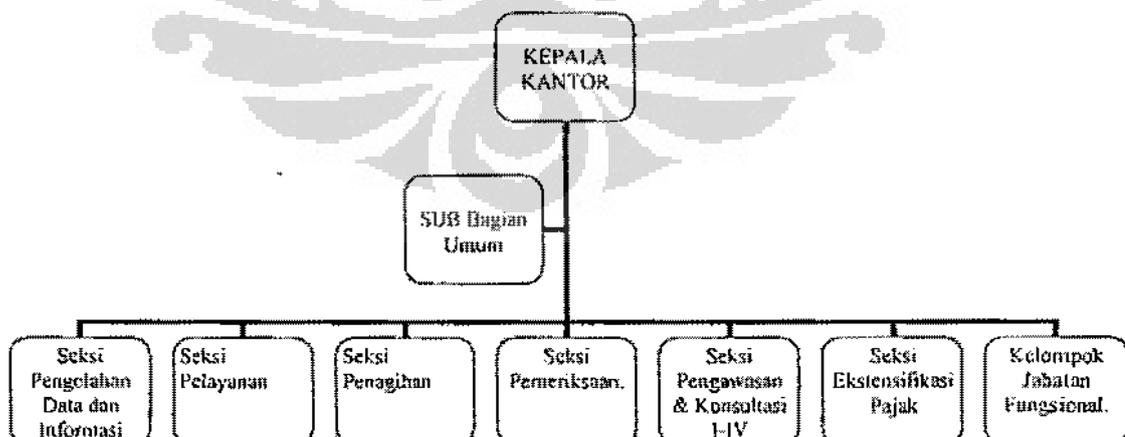
Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan terdiri dari:

1. Subbagian Umum; yang terdiri dari satu orang kepala sub bagian umum, satu orang bendaharawan dan lima orang pelaksana
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi; (Seksi PDI) yang terdiri dari satu orang kepala seksi, tiga orang *operator consule* (OC) dan sembilan orang pelaksana
3. Seksi Pelayanan; yang terdiri dari satu orang kepala seksi dan tiga belas orang pelaksana
4. Seksi Penagihan; yang terdiri dari satu orang kepala seksi, tiga orang juru sita dan lima orang pelaksana

5. Seksi Pemeriksaan; yang terdiri dari satu orang kepala seksi dan empat orang pelaksana
6. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan; yang terdiri dari satu orang kepala seksi, satu orang fungsional penilai PBB dan sembilan orang pelaksana
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I; (Waskon I/wilayah kelurahan Bangka) yang terdiri dari satu orang kepala seksi, enam orang *Account Representative* dan satu orang pelaksana
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II; (Waskon II/wilayah kelurahan Pela Mampang) yang terdiri dari satu orang kepala seksi, lima orang *Account Representative* dan satu orang pelaksana
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III; (Waskon III/wilayah kelurahan Tegal Parang) yang terdiri dari satu orang kepala seksi, lima orang *Account Representative* dan satu orang pelaksana
10. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV; (Waskon IV/wilayah kelurahan Mampang Prapatan dan Kuningan Barat) yang terdiri dari satu orang kepala seksi, enam orang *Account Representative* dan satu orang pelaksana
11. Kelompok Jabatan Fungsional; yang terdiri dari dua orang ketua tim fungsional, lima orang fungsional pemeriksa dan satu orang pelaksana

Gambar 4.2

Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan



Dengan total jumlah *Account Representative* sebanyak 22 orang, berdasarkan data pada sub bagian umum komposisi pangkat/golongan dapat diketahui bahwa *Account Representative* golongan II sebanyak 2 orang dan *Account Representative* golongan III sebanyak 20 orang. Sedangkan komposisi berdasarkan tingkat pendidikan diketahui bahwa terdapat lima orang *Account Representative* dengan pendidikan D III; satu orang dengan pendidikan D IV; sembilan orang dengan pendidikan Sarjana S 1 dan tujuh orang *Account Representative* dengan tingkat pendidikan Sarjana S 2.

Setiap pimpinan satuan sub bagian, seksi atau kelompok bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahan masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan (Pelaksana).

Adapun tugas dari masing-masing seksi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.
3. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
4. Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
6. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/Bangunan dan melakukan evaluasi hasil banding.
8. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah Kecamatan Mampang Prapatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi:

1. pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
2. penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;

3. pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
4. penyuluhan perpajakan;
5. pelaksanaan registrasi wajib pajak;
6. pelaksanaan ekstensifikasi;
7. penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
8. pelaksanaan pemeriksaan pajak;
9. pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;
10. pelaksanaan konsultasi perpajakan;
11. pelaksanaan intensifikasi;
12. pelaksanaan administrasi KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan.

Dari keseluruhan fungsi yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan terdapat Produk-produk pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak antara lain :

1. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
2. NPPKP (Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak)
3. SPPT PBB (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan)
4. SK Keberatan dan Pengurangan PPh
5. Surat Perintah Membayar Kelebihan Pembayaran Pajak, dan lain-lain

Seiring dengan adanya proses modernisasi yang terjadi di Direktorat Jenderal Pajak, gedung kantor KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan juga telah mengalami renovasi baik interior maupun eksteriornya. Dari tampak muka, saat ini gedung KPP terlihat lebih bersih dan megah. Sedangkan untuk tempat pelayanan yang terletak di lantai satu yang disebut dengan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) telah diperindah sehingga akan membuat nyaman wajib pajak yang meminta penyuluhan, meminta formulir, menyetor atau melaporkan pajaknya. TPT juga dilengkapi dengan kotak saran, media televisi, media penyuluhan digital, koran terbaru, tempat duduk yang empuk, ruangan yang bersih dan harum dan menggunakan mesin antrian. TPT di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan sudah seperti tempat pelayanan di bank. TPT juga dilengkapi dengan hadirnya sebuah kantor bank. Pegawai yang

ditempatkan di TPT meliputi tenaga penyuluh di *help desk* dan tenaga pelaksana pelayanan yang bertugas menerima *form* pelaporan wajib pajak.

Untuk ruangan kerja *Account Representative*, tampak sangat rapi dan bersahabat. Ruangan menggunakan separator yang rendah sehingga AR dapat melihat satu sama lain dan masing-masing AR berada dalam satu separator yang dilengkapi dengan sarana komputer. Terdapat juga ruangan konseling tanpa pintu di masing-masing Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

Berdasarkan data dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi (Seksi PDI) KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan, pada tahun 2007 Penerimaan KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan mencapai Rp. 643.962.075.569,00 (diluar PBB dan BPHTB); sedangkan pada tahun 2008 Rp. 879.015.316.319,00 (diluar PBB dan BPHTB). Penerimaan PBB tahun 2007 sebesar Rp. 46.399.321.177,00 dan tahun 2008 sebesar Rp. 39.571.797.583,00. Penerimaan BPHTB tahun 2007 sebesar Rp. 34.025.883.055,00 dan tahun 2008 sebesar Rp. 42.292.987.276,00. Jumlah Wajib Pajak sampai dengan 31 Desember 2008 adalah 15.433 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 6.759 Wajib Pajak Badan. Dari jumlah tersebut yang melaporkan SPT Tahunan adalah sebanyak 3.700 SPT untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 1.475 SPT untuk Wajib Pajak Badan.

Sesuai dengan data yang tersedia dari hasil perekaman SPT Tahunan PPh Badan seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan, Wajib Pajak Badan yang menggunakan jasa konsultan pajak sebanyak 15 WP. Jumlah ini masih belum menunjukkan jumlah yang sebenarnya karena pada kenyataannya terdapat Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak tetapi tidak muncul dalam hasil perekaman. Untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dan *valid* maka perlu dilakukan pendataan ke masing-masing AR dan mencari data ke Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI).

## B. Profil Responden

Pada sub bab ini diuraikan mengenai profil responden yang meliputi jenis usaha, pemodalannya, lama beroperasi, dan pengetahuan tentang keberadaan *Account Representative* (AR). Masing-masing profil tersebut juga dihubungkan dengan minat menggunakan konsultan pajak melalui analisis tabulasi silang dengan menggunakan *Chi Square*. Rinciannya adalah sebagaimana tampak pada Tabel 4.1 sampai dengan Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.1  
Distribusi Frekuensi Jenis Usaha Responden dan Hubungannya  
Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak

No	Jenis Usaha	Jumlah	%	Chi Square	P value
1	Industri	8	8,5	3,3	0,192
2	Perdagangan	36	38,3		
3	Jasa	50	53,2		
Jumlah		94	100		

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Berdasarkan jenis usahanya, sebagian besar responden penelitian ini bergerak di bidang jasa, yaitu 50 wajib pajak (53,2%), yang diikuti dengan jenis usaha perdagangan (38,3%), dan industri (8,5%). Hasil tabulasi silang untuk mengetahui hubungan jenis usaha dengan minat menggunakan konsultan pajak diperoleh nilai *Chi Square* sebesar 3,3 dan signifikansi sebesar 0,192. Terlihat nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa jenis usaha wajib pajak tidak berhubungan dengan minat menggunakan konsultan pajak. Hasil ini memberikan pengertian bahwa untuk masing-masing kategori jenis usaha tidak memiliki perbedaan dalam hal minat menggunakan konsultan pajak. Sebagaimana terlihat dalam Tabel tabulasi silang berikut, masing-masing jenis usaha sama-sama memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan konsultan pajak.

Tabel 4.2  
Tabulasi Silang Hubungan Jenis Usaha Responden  
Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Crosstab

			Minat menggunakan konsultan pajak		Total
			Sedang	Tinggi	
Jenis usaha	Industri	Count	3	5	8
		Expected Count	1,4	6,6	8,0
		% of Total	3,2%	5,3%	8,5%
	Perdagangan	Count	4	32	36
		Expected Count	6,1	29,9	36,0
		% of Total	4,3%	34,0%	38,3%
	Jasa	Count	9	41	50
		Expected Count	8,5	41,5	50,0
		% of Total	9,6%	43,6%	53,2%
Total	Count	16	78	94	
	Expected Count	16,0	78,0	94,0	
	% of Total	17,0%	83,0%	100,0%	

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Berikutnya, distribusi responden berdasarkan sumber pemodal dan hubungannya dengan minat menggunakan konsultan pajak dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Pemodal dan Hubungannya Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak

No	Pemodal	Jumlah	%	Chi Square	P value
1	Asing	4	4,3	0,857	0,355
2	Swasta Nasional	90	95,7		
Jumlah		94	100		

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Dilihat dari jenis pemodalannya, responden dalam penelitian ini mayoritas memiliki modal yang berasal dari swasta nasional (95,77%), sedangkan yang berasal dari modal asing hanya 4,3%. Hasil tabulasi silang untuk melihat apakah pemodal berhubungan dengan minat menggunakan konsultan pajak diperoleh nilai *Chi Square* sebesar 0,857 dengan nilai signifikansi sebesar 0,355. Karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05,

maka dapat disimpulkan bahwa jenis pemodalannya tidak berhubungan dengan minat menggunakan konsultan pajak. Artinya, minat menggunakan konsultan pajak antara wajib pajak yang memiliki sumber modal dari asing dan swasta nasional tidak menunjukkan perbedaan. Hal ini juga dapat dilihat pada Tabel tabulasi silang berikut ini, dimana wajib pajak yang memiliki sumber modal asing dan swasta nasional sama-sama memiliki minat yang tinggi dalam menggunakan konsultan pajak.

Tabel 4.4  
Tabulasi Silang Hubungan Jenis Pemodalannya Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Crosstab

		Minat menggunakan konsultan pajak		Total
		Sedang	Tinggi	
Pemodalannya Asing	Count	0	4	4
	Expected Count	.7	3.3	4.0
	% of Total	.0%	4.3%	4.3%
Swasta Nasional	Count	16	74	90
	Expected Count	15.3	74.7	90.0
	% of Total	17.0%	78.7%	95.7%
Total	Count	16	78	94
	Expected Count	16.0	78.0	94.0
	% of Total	17.0%	83.0%	100.0%

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Distribusi responden berdasarkan lama beroperasi wajib pajak dalam menjalankan usahanya dan hubungannya dengan minat menggunakan konsultan pajak dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 4.5  
Distribusi Frekuensi Lama Beroperasi dan Hubungannya Dengan Minat  
Menggunakan Konsultan Pajak

No	Lama Beroperasi	Jumlah	%	Chi Square	P value
1	1 - <3 tahun	16	17,0	2,302	0,512
2	3 - <5 tahun	22	23,4		
3	5 - < 10 tahun	25	26,6		
4	>= 10 tahun	31	33,0		
<b>Jumlah</b>		<b>94</b>	<b>100</b>		

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Berdasarkan lamanya beroperasi, responden penelitian ini mayoritas sudah menjalankan usahanya selama  $\geq 10$  tahun (33%), dan diikuti dengan 5 - < 10 tahun (26,6%), 3 - < 5 tahun (23,4%) dan 1 - <3 tahun (17%). Nilai *Chi Square* yang menunjukkan hubungan antara lama beroperasi dengan minat menggunakan konsultan pajak adalah 2,302 dengan nilai signifikansi 0,512. Diketahui nilai *Chi Square* yang diperoleh signifikansinya  $> 0,05$  sehingga lama beroperasi tidak berhubungan dengan minat menggunakan konsultan pajak. Hal itu juga terlihat dari tabulasi silang berikut ini, yang terlihat bahwa masing-masing kategori lama beroperasi cenderung sama dalam hal minat menggunakan konsultan pajak, yaitu sama-sama tinggi.

Tabel 4.6  
Tabulasi Silang Lama Beroperasi Dengan Minat  
Menggunakan Konsultan Pajak

Crosstab

			Minat menggunakan konsultan pajak		Total
			Sedang	Tinggi	
Lama beroperasi	1 - <3 tahun	Count	4	12	16
		Expected Count	2.7	13.3	16.0
		% of Total	4.3%	12.8%	17.0%
	3 - <5 tahun	Count	4	18	22
		Expected Count	3.7	18.3	22.0
		% of Total	4.3%	19.1%	23.4%
	5 - < 10 tahun	Count	2	23	25
		Expected Count	4.3	20.7	25.0
		% of Total	2.1%	24.5%	26.6%
	>= 10 tahun	Count	6	25	31
		Expected Count	5.3	25.7	31.0
		% of Total	6.4%	26.6%	33.0%
Total	Count	16	78	94	
	Expected Count	16.0	78.0	94.0	
	% of Total	17.0%	83.0%	100.0%	

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Selanjutnya, distribusi responden berdasarkan pengetahuan tentang adanya AR dan hubungannya dengan minat menggunakan konsultan pajak dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Pengetahuan tentang AR dan Hubungannya  
Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak

No	Pengetahuan tentang AR	Jumlah	%	Chi Square	P value
1	Ya	93	98,9	0,207	0,649
2	Tidak	1	1,1		
Jumlah		94	100		

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Berdasarkan pengetahuannya terhadap keberadaan AR sebagian besar responden (98,9 %) sudah mengetahui keberadaan AR, dan hanya 1 responden

(1,1%) yang belum mengetahui keberadaan AR. Hasil tabulasi silang untuk mengetahui apakah pengetahuan tentang keberadaan AR berhubungan dengan minat menggunakan konsultan pajak diperoleh nilai *Chi Square* sebesar 0,207 dengan nilai signifikansi sebesar 0,649. Karena nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang keberadaan AR tidak berhubungan signifikan dengan minat menggunakan konsultan pajak. Hal ini sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel silang pada Tabel berikut, dimana wajib pajak pada masing-masing kategori sama-sama memiliki minat yang tinggi dalam menggunakan konsultan pajak.

Tabel 4.8  
Tabulasi Silang Hubungan Pengetahuan tentang AR  
Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Crosstab

			Minat menggunakan konsultan pajak		Total
			Sedang	Tinggi	
Pengetahuan tentang adanya AR	Ya	Count	16	77	93
		Expected Count	15.8	77.2	93.0
		% of Total	17.0%	81.9%	98.9%
	Tidak	Count	0	1	1
		Expected Count	.2	.8	1.0
		% of Total	.0%	1.1%	1.1%
Total	Count	16	78	94	
	Expected Count	16.0	78.0	94.0	
	% of Total	17.0%	83.0%	100.0%	

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

### C. Hasil Ujicoba Instrumen

Untuk memperoleh data penelitian yang betul-betul sah, maka kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Sementara uji reliabilitas digunakan untuk melihat sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama pada saat yang berbeda. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas untuk variabel kinerja pelayanan dan minat menggunakan konsultan pajak disajikan pada Tabel 4.9 dan Tabel 4.10.

Tabel 4.9

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan

No. Item	r hitung	r Tabel	Kesimpulan
1.	0,783	0,361	Valid
2.	0,675	0,361	Valid
3.	0,501	0,361	Valid
4.	0,742	0,361	Valid
5.	0,744	0,361	Valid
6.	0,682	0,361	Valid
7.	<i>-0,014</i>	<i>0,361</i>	<i>Tidak Valid</i>
8.	0,591	0,361	Valid
9.	0,710	0,361	Valid
10.	0,749	0,361	Valid
11.	0,619	0,361	Valid
12.	0,666	0,361	Valid
13.	0,537	0,361	Valid
14.	0,617	0,361	Valid
15.	0,544	0,361	Valid
16.	<i>-0,030</i>	<i>0,361</i>	<i>Tidak Valid</i>
17.	0,614	0,361	Valid
18.	0,705	0,361	Valid
19.	0,705	0,361	Valid
20.	0,671	0,361	Valid
21.	0,761	0,361	Valid
22.	0,775	0,361	Valid
23.	0,665	0,361	Valid
24.	0,767	0,361	Valid
Koefisien Alpha	0,942		Reliabel

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 13.0

Dari hasil pengujian validitas sebagaimana terlihat pada rangkuman hasil perhitungan di atas, diketahui dari 24 item pernyataan variabel kinerja pelayanan terdapat 2 item yang tidak valid, yaitu nomor: 7 dan 16. Item tersebut diketahui memiliki nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, sehingga dapat disimpulkan item tersebut tidak valid. Sementara nilai koefisien Alpha yang diperoleh sebesar 0,942. Nilai koefisien alpha tersebut cukup besar sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen kinerja pelayanan reliabel.

Tabel 4.10  
 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Minat  
 Menggunakan Konsultan Pajak

No. Item	r hitung	r Tabel	Kesimpulan
1.	0,541	0,361	Valid
2.	0,470	0,361	Valid
3.	0,642	0,361	Valid
4.	0,767	0,361	Valid
5.	0,548	0,361	Valid
6.	-0,056	0,361	Tidak Valid
7.	0,647	0,361	Valid
8.	0,485	0,361	Valid
9.	0,656	0,361	Valid
10.	0,555	0,361	Valid
11.	0,727	0,361	Valid
12.	0,692	0,361	Valid
13.	0,694	0,361	Valid
14.	0,418	0,361	Valid
15.	-0,028	0,361	Tidak Valid
16.	0,514	0,361	Valid
17.	0,476	0,361	Valid
18.	0,730	0,361	Valid
19.	0,596	0,361	Valid
20.	0,781	0,361	Valid
Koefisien Alpha	0,898		Reliabel

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Dari hasil pengujian validitas sebagaimana terlihat pada rangkuman hasil perhitungan di atas, diketahui dari 20 item pernyataan variabel minat menggunakan konsultan pajak terdapat 2 item yang tidak valid, yaitu nomor: 6 dan 15. Item tersebut diketahui memiliki nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, sehingga dapat disimpulkan item tersebut tidak valid. Sementara nilai koefisien Alpha yang diperoleh sebesar 0,898. Nilai koefisien alpha tersebut cukup besar sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen minat menggunakan konsultan pajak adalah reliabel.

#### D. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini bertujuan untuk memperoleh gambaran pada masing-masing variabel penelitian berdasarkan informasi yang didapatkan dari kuesioner. Secara berturut-turut, rekapitulasi jawaban responden untuk variabel kinerja pelayanan dan minat menggunakan konsultan pajak disajikan pada uraian berikut.

##### 1. Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Pelayanan

Dalam penelitian ini kinerja pelayanan diukur berdasarkan lima indikator, yaitu: keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Hasil tanggapan wajib pajak mengenai kinerja pelayanan pada masing-masing aspek adalah sebagai berikut:

###### a. Keandalan

Dalam penelitian ini ada lima butir pernyataan yang digunakan untuk mengungkap kinerja pelayanan yang terkait dengan keandalan. Hasil jawaban responden untuk kelima butir pernyataan dimaksud disajikan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11

Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Keandalan

No	Item Pernyataan	Jawaban									
		SI		Sr		Jr		Kd		TP	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	AR memberikan pelayanan sesuai permintaan.	4	4,3	47	50,0	43	45,7	-	-	-	-
2	AR memberikan pelayanan secara konsisten.	1	1,1	40	42,6	53	56,4	-	-	-	-
3	AR dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan.	3	3,2	43	45,7	48	51,1	-	-	-	-
4	AR memberikan pelayanan tepat waktu.	2	2,1	36	38,3	56	59,6	-	-	-	-
5	Ketika karena suatu hal janji tidak dapat dipenuhi, AR memberitahu sebelumnya.	2	2,1	30	31,9	62	66,0	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan Penulis

Hasil jawaban responden pada tabel di atas kecenderungannya adalah jarang untuk setiap itemnya, sehingga menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak menilai kurang pelayanan yang terkait dengan indikator keandalan. Indikator keandalan tersebut berhubungan dengan pemberian pelayanan AR yang sesuai permintaan, pelayanan secara konsisten, dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan tepat waktu, dan memberi tahu sebelumnya ketika janji tidak terpenuhi. Dengan demikian masih banyak Wajib Pajak yang menganggap keberadaan AR di KPP kurang membantu kesulitan-kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak. Meskipun demikian, cukup banyak pula Wajib Pajak yang telah mendapatkan pelayanan dengan baik oleh AR dengan indikasi jumlah jawaban sering yang cukup banyak untuk setiap itemnya. Ketika dimintai tanggapannya tentang hal ini, Deddy Rachman Widjaja, S.Sos, seorang *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan mengatakan bahwa :” Keluhan dari wajib pajak tersebut terjadi karena seorang AR di sebuah KPP Pratama harus menangani wajib pajak dengan jumlah yang sangat banyak (Saudara Deddy menangani sekitar 1.500 wajib pajak), berbeda dengan di KPP Madya atau di KPP LTO yang wajib pajaknya lebih sedikit. AR juga dibebani dengan target penerimaan pajak dan adanya kewajiban untuk membuat *profile* wajib pajak yang sangat menyita waktu AR”. Kepala Kantor KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan Drs. Erhamsyah Noor, Ak, MM ketika diminta penjelasannya tentang hal ini mengatakan: ”Di KPP Pratama seorang AR menangani wajib pajak dengan jumlah yang sangat besar sehingga terasa kurang seimbang dan menjadi kesulitan tersendiri untuk dapat dekat secara personal dengan wajib pajak”.

#### b. Jaminan

Dalam penelitian ini ada empat butir pernyataan yang digunakan untuk mengungkap jaminan pelayanan. Hasil jawaban responden untuk keempat butir pernyataan dimaksud disajikan pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12

## Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Jaminan

No	Item Pernyataan	Jawaban									
		S1		Sr		Jr		Kd		TP	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	AR memiliki pengetahuan memadai terkait dengan pelayanan yang diberikan.	2	2,1	53	56,4	39	41,5	-	-	-	-
2	AR memberikan alternatif solusi bagi persoalan yang dihadapi.	2	2,1	41	43,6	51	54,3	-	-	-	-
3	AR proaktif pada WP yang membutuhkan pelayanan.	4	4,3	47	50,0	43	45,7	-	-	-	-
4	AR menanyakan hal-hal yang dapat dibantu setiap WP datang meminta pelayanan.	3	3,2	36	38,3	55	58,5	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan Penulis

Kecenderungan jawaban responden pada tabel di atas adalah menjawab jarang untuk setiap itemnya, sehingga menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak menilai kurang baik pelayanan yang terkait dengan indikator jaminan. Pelayanan-pelayanan yang terkait dengan indikator jaminan yaitu AR memiliki pengetahuan yang memadai terkait dengan pelayanan yang diberikan, AR memberikan alternatif solusi bagi persoalan yang dihadapi, AR proaktif pada wajib pajak yang membutuhkan pelayanan, dan AR menanyakan hal-hal apa saja yang dapat dibantu setiap wajib pajak datang meminta pelayanan. Jika merujuk pada jawaban responden yang menyatakan sering, maka mengindikasikan pula bahwa cukup banyak wajib pajak yang menilai baik pelayanan yang berhubungan dengan indikator jaminan. Deddy Rachman Widjaja, S.Sos mengatakan bahwa: " Hal ini terjadi karena pengetahuan masing-masing AR berbeda, dan pemahaman tentang SOP (*Standart Operation Procecdurs*) juga berbeda". Sedangkan Drs. Erhamsyah Noor, Ak, MM mengatakan bahwa: " *Background* AR dan pengalaman AR sangat menentukan kualitas dalam memberikan penjelasan tentang masalah perpajakan. Seorang AR yang selama karirnya di pajak tidak pernah di seksi teknis tentu akan mengalami

kesulitan dalam memberikan penjelasan tentang hal-hal teknis perpajakan kepada wajib pajak”.

### c. Bukti Fisik

Dalam penelitian ini ada lima butir pernyataan yang digunakan untuk mengungkap kinerja pelayanan yang berhubungan dengan bukti fisik. Hasil jawaban responden untuk kelima butir pernyataan dimaksud disajikan pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13

Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Bukti Fisik

No	Item Pernyataan	Jawaban									
		Sl		Sr		Jr		Kd		TP	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	AR menggunakan peralatan KPP dengan mudah sekalipun berteknologi mutakhir.	3	3,2	52	55,3	39	41,5	-	-	-	-
2	AR bekerja dengan dukungan sarana dan prasarana memadai.	5	5,3	47	50,0	42	44,7	-	-	-	-
3	AR mengenakan busana sesuai ketentuan saat memberikan pelayanan.	10	10,6	39	41,5	45	47,9	-	-	-	-
4	AR mengenakan tanda pengenal saat memberikan pelayanan.	2	2,1	43	45,7	49	52,1	-	-	-	-
5	AR berpenampilan rapi.	2	2,1	40	42,6	52	55,3	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan Penulis

Untuk setiap itemnya, terlihat dari tabel di atas cukup banyak responden yang menyatakan jarang. Kecenderungan jawaban seperti itu memberikan informasi bahwa cukup banyak Wajib Pajak yang merasakan kurang pelayanan diberikan terkait dengan kondisi fisik yang digunakan untuk mendukung pelayanan. Aspek-aspek fisik yang berhubungan dalam pemberian pelayanan adalah AR menggunakan semua peralatan yang ada di KPP dengan mudah sekalipun berteknologi mutakhir, AR bekerja dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai, AR mengenakan busana (baju, celana, sepatu) sesuai ketentuan saat memberikan pelayanan, AR mengenakan tanda pengenal saat memberikan pelayanan, dan AR berpenampilan

rapi. Meskipun demikian, jika melihat jawaban sering yang cukup banyak, juga sebagai indikasi bahwa cukup banyak pula Wajib Pajak yang sudah merasakan adanya pelayanan yang baik terkait dengan bukti fisik. Deddy Rachman Widjaja, S.Sos mengatakan bahwa: "Sarana internet perlu dipermudah di KPP Pratama, dan data B to B (*Bussiness to Bussiness*) seharusnya tersedia". Drs. Erhamsyah Noor, Ak, MM mengatakan bahwa: "Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan dengan penampilan yang baik, Kepala Kantor telah mengeluarkan nota dinas berisi peraturan agak seluruh pegawai dapat mengenakan busana dan tanda pengenal sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Seluruh pegawai wajib menggunakan sepatu, pakaian rapi dan tanda pengenal setiap hari".

d. **Empati**

Ada tiga butir pernyataan yang digunakan untuk mengungkap kinerja pelayanan yang terkait dengan empati. Hasil jawaban responden untuk ketiga butir pernyataan dimaksud disajikan pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14

Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Empati

No	Item Pernyataan	Jawaban									
		Sl		Sr		Jr		Kd		TP	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	AR bersedia membantu kesulitan-kesulitan yang saya hadapi.	4	4,3	36	38,3	54	57,4	-	-	-	-
2	AR memiliki kesadaran tinggi dalam memberikan pelayanan.	3	3,2	45	45,7	48	51,1	-	-	-	-
3	AR memberikan perhatian individual kepada AP tanpa bersikap diskriminatif.	4	4,3	30	31,9	60	63,8	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan Penulis

Kecenderungan jawaban responden terhadap item-item dalam indikator empati adalah sering dan jarang, sehingga menunjukkan bahwa pada umumnya wajib pajak menilai kurang kinerja pelayanan

yang terkait dengan indikator empati. Aspek pelayanan yang berhubungan dengan indikator empati tersebut adalah: AR bersedia membantu kesulitan-kesulitan yang saya hadapi, AR memiliki kesadaran tinggi dalam memberikan pelayanan, dan AR memberikan perhatian secara individual kepada wajib pajak tanpa bersikap diskriminatif. Namun diakui pula bahwa wajib pajak yang sudah merasakan adanya empati dari AR juga cukup banyak, dengan indikasi cukup banyaknya responden yang menyatakan sering. Deddy Rachman Widjaja, S.Sos mengatakan bahwa: "KPP Pratama mempunyai tingkat kompleksitas yang tinggi karena menangani semua jenis pajak termasuk PBB dan BPHTB sehingga untuk memberikan perhatian yang lebih individual akan sulit dilakukan". Drs. Erhamsyah Noor, Ak, MM menambahkan bahwa: "Jumlah AR masih kurang memadai sehingga akan sulit untuk lebih dekat dengan wajib pajak".

#### e. Daya Tanggap

Ada lima butir pernyataan yang digunakan untuk mengungkap indikator daya tanggap. Hasil jawaban responden untuk kelima butir pernyataan dimaksud disajikan pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15

Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap

No	Item Pernyataan	Jawaban									
		Sl		Sr		Jr		Kd		TP	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	AR memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.	4	4,3	53	56,4	37	39,4	-	-	-	-
2	AR siap sedia melayani WP kapan pun diminta.	4	4,3	55	58,5	35	37,2	-	-	-	-
3	AR menginformasikan mengenai kapan pelayanan diberikan.	9	9,6	40	42,6	45	47,9	-	-	-	-
4	AR menjelaskan urutan kerja kepada wajib pajak sehingga tahu kapan urusannya akan selesai.	6	6,4	52	55,3	36	38,3	-	-	-	-
5	AR sigap melayani permintaan wajib pajak.	7	7,4	48	51,1	39	41,5	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan Penulis

Pada tabel di atas terlihat kecenderungan jawaban responden untuk setiap itemnya adalah sering, sehingga memberikan gambaran bahwa pada umumnya wajib pajak menilai AR memiliki daya tanggap yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Ketanggapan AR tersebut dapat dilihat dari pemberian pelayanan dengan cepat dan tepat, siap sedia melayani wajib pajak kapan pun diminta, memberikan informasi mengenai kapan pelayanan akan diberikan, menjelaskan urutan-urutan kerja kepada wajib pajak sehingga tahu kapan urusannya akan selesai, dan sigap dalam melayani permintaan wajib pajak. Meskipun demikian, perlu diperhatikan bahwa setiap itemnya masih cukup banyak jawaban jarang (lebih dari 35%), yang menjadi pertanda bahwa cukup banyak pula wajib pajak yang masih menemukan kekurangtanggapan AR dalam memberikan pelayanan. Deddy Rachman Widjaja, S.Sos mengatakan bahwa: "Untuk pekerjaan tertentu yang sudah ada di sistem (misalnya Pemindahbukuan KPP) maka AR akan cepat untuk mengerjakan yang jadi kendala adalah jika ada pekerjaan yang belum ada di sistem (misalnya Pemindahbukuan karena kantor pos salah *entry*) maka akan dibutuhkan waktu yang lebih lama". Drs. Erhamsyah Noor, Ak, MM juga memberikan penjelasan bahwa: "Jika ada wajib pajak yang kecewa karena pernah tidak bertemu AR saat datang ke KPP harusnya bisa dihindari dengan membuat perjanjian terlebih dahulu. AR tidak ada di ruangan karena memang sedang melakukan tugas lapangan dengan surat tugas resmi".

## 2. Analisis Deskriptif Variabel Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Dalam penelitian ini minat menggunakan konsultan pajak diukur berdasarkan lima indikator, yaitu: integritas, tanggung jawab, kemampuan, biaya, kepribadian. Hasil tanggapan wajib pajak mengenai minat menggunakan konsultan pajak pada masing-masing aspek adalah sebagai berikut:

### a. Integritas

Dalam penelitian ini ada dua butir pernyataan yang digunakan untuk mengungkap minat menggunakan konsultan pajak yang terkait dengan integritas. Hasil jawaban responden untuk kedua butir pernyataan dimaksud disajikan pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16

Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Integritas

No	Item Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		KS		TS		STS	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Tertarik menggunakan konsultan pajak yang jujur.	43	45,7	51	54,3	-	-	-	-	-	-
2	Keterbukaan konsultan pajak yang akan membuat saya berminat menggunakan jasanya.	31	33,0	59	62,8	4	4,3	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan Penulis

Dari dua item pernyataan yang terdapat pada indikator integritas di atas diketahui bahwa setiap itemnya mayoritas jawaban responden adalah setuju dan sangat setuju. Kecenderungan jawaban tersebut mengindikasikan bahwa pada umumnya konsultan pajak memiliki integritas yang tinggi terutama jika dilihat dari aspek kejujuran dan keterbukaan konsultan pajak. Peter Anugrah SE, SH dari Kantor Konsultan Pajak Anugrah dan Rekan yang juga menjabat sebagai Kepala Bidang IT Dewan Pimpinan Pusat Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) mengatakan bahwa: "Konsultan pajak harus jujur sehingga wajib pajak juga akan terbuka kepada konsultan".

### b. Tanggung Jawab

Dalam penelitian ini ada tiga butir pernyataan yang digunakan untuk mengungkap indikator tanggung jawab. Hasil jawaban responden untuk ketiga butir pernyataan dimaksud disajikan pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17

#### Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Tanggung Jawab

No	Item Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		KS		TS		STS	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Ingin menggunakan konsultan pajak yang menjamin urusan perpajakannya terselesaikan dengan baik	41	43,6	53	56,4	-	-	-	-	-	-
2	Berminat memanfaatkan konsultan pajak yang dapat diandalkan kemampuannya.	53	56,4	39	41,5	2	2,1	-	-	-	-
3	Hanya akan menggunakan konsultan pajak yang mempunyai kantor cukup representatif	31	33,0	51	54,3	12	12,8	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan Penulis

Dari tiga item pernyataan yang terdapat pada indikator tanggung jawab di atas diketahui bahwa setiap itemnya mayoritas jawaban responden adalah setuju dan sangat setuju. Hasil jawaban ini memberikan gambaran bahwa pada umumnya konsultan pajak memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan profesinya. Tanggung jawab tersebut dilihat berdasarkan kemampuan untuk menjamin urusan perpajakannya terselesaikan dengan baik, dapat diandalkan kemampuannya, dan mempunyai kantor cukup representatif. Peter Anugrah SE, SH mengatakan bahwa: "Nilai jual dari seorang konsultan adalah yang mempunyai kemampuan yang lebih sehingga membuat tenang wajib pajak".

### c. Kemampuan

Dalam penelitian ini ada dua butir pernyataan yang digunakan untuk mengungkap minat menggunakan konsultan pajak yang berbubungan dengan indikator kemampuan. Hasil jawaban responden untuk kedua butir pernyataan dimaksud disajikan pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18  
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Kemampuan

No	Item Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		KS		TS		STS	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Tertarik pada konsultan pajak yang komunikasinya meyakinkan.	41	43,6	50	53,2	3	3,2	-	-	-	-
2	Berminat pada konsultan pajak yang berpengalaman.	39	41,5	55	58,5	-	-	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan Penulis

Dari dua item pernyataan yang terdapat dalam indikator kemampuan, diketahui untuk setiap itemnya jawaban yang mendominasi adalah setuju dan sangat setuju. Hasil jawaban ini memberikan gambaran bahwa secara umum wajib pajak menilai konsultan pajak memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan profesinya. Kemampuan tersebut dilihat berdasarkan komunikasinya yang meyakinkan dan pengalaman yang dimilikinya. Peter Anugrah SE, SH memberikan penjelasan bahwa: "Dengan pengalamannya maka seorang konsultan dapat dekat dengan AR sehingga kendala teknis (misalnya persyaratan dalam permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) dapat segera diatasi sehingga pelayanan yang baik dapat segera diberikan oleh seorang *Account Representative*".

#### d. Biaya

Dalam penelitian ini ada tiga butir pernyataan yang digunakan untuk mengungkap minat menggunakan konsultan pajak yang terkait dengan aspek biaya. Hasil jawaban responden untuk ketiga butir pernyataan dimaksud disajikan pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19  
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Biaya

No	Item Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		KS		TS		STS	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Hanya akan menggunakan jasa konsultan pajak yang tarifnya relatif terjangkau	39	41,5	51	54,3	4	4,3	-	-	-	-
2	Tidak mungkin menggunakan konsultan pajak yang tarifnya tidak sepadan dengan persoalan perpajakannya	41	43,6	53	56,4	-	-	-	-	-	-
3	Cenderung pada konsultan pajak yang mematok tarif sesuai dengan kapasitas yang dimiliki.	34	36,2	52	55,3	8	8,5	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan Penulis

Ada tiga item pernyataan yang berhubungan dengan masalah biaya, dan ketiganya mendapat jawaban mayoritas adalah setuju. Kecenderungan jawaban seperti itu menunjukkan bahwa biaya yang ditetapkan oleh konsultan pajak cukup kompetitif. Aspek-aspek yang berhubungan dengan biaya tersebut adalah tarif relatif terjangkau, tarif sepadan dengan persoalan perpajakannya dan tarif sesuai dengan kapasitas yang dimiliki. Peter Anugrah SE, SH mengatakan bahwa: "Tentu saja wajib pajak ingin biaya yang murah dengan pelayanan yang baik, tetapi biaya murah belum tentu juga akan mendapatkan pelayanan yang baik. Saat ini para konsultan pajak sudah mempunyai segmentasi pasar masing-masing".

### c. Kepribadian

Dalam penelitian ini ada delapan butir pernyataan yang digunakan untuk mengungkap indikator kepribadian. Hasil jawaban responden untuk kedelapan butir pernyataan dimaksud disajikan pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20

Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Indikator Kepribadian

No	Item Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		KS		TS		STS	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Memprioritaskan konsultan pajak yang peduli pada kesulitan yang saya hadapi.	40	42,6	54	57,4	-	-	-	-	-	-
2	Butuh konsultan pajak yang mau mendengar kesulitannya	43	45,7	49	52,1	2	2,1	-	-	-	-
3	Suka pada konsultan pajak yang enak gaya bicaranya.	35	37,2	48	51,1	11	11,7	-	-	-	-
4	Tertarik pada konsultan pajak yang bersahabat	29	30,9	52	55,3	13	13,8	-	-	-	-
5	Mengutamakan konsultan pajak yang ramah	45	47,9	39	41,5	10	10,6	-	-	-	-
6	Suka pada konsultan pajak yang memiliki kepercayaan diri tinggi	43	45,7	46	48,9	5	5,3	-	-	-	-
7	Tertarik pada konsultan pajak yang mempunyai keingintahuan tinggi atas persoalan yang dihadapi	46	48,9	48	51,1	-	-	-	-	-	-
8	Lebih percaya pada konsultan pajak yang memiliki komitmen tinggi untuk membantu kesulitannya	53	56,4	41	43,6	-	-	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan Penulis

Terdapat delapan item pernyataan yang berhubungan dengan masalah kepribadian, dan kesemuanya mendapat jawaban yang mayoritas adalah setuju. Hasil jawaban yang demikian menunjukkan bahwa secara umum wajib pajak menilai kepribadian yang dimiliki oleh para konsultan pajak baik. Aspek-aspek yang berhubungan

dengan kepribadian tersebut yaitu: peduli pada kesulitan yang dihadapi WP, mau mendengar kesulitannya, enak gaya bicaranya, mau bersahabat, ramah, memiliki kepercayaan diri tinggi, mempunyai keingintahuan tinggi atas persoalan yang dihadapi, dan memiliki komitmen tinggi untuk membantu kesulitannya. Peter Anugrah SE, SH mengatakan bahwa:“ Untuk masalah perpajakan hanya kepada konsultanlah wajib pajak dapat terbuka 100 %, sehingga konsultan juga perlu lebih dekat agar dapat membuat wajib pajak menjadi lebih nyaman“.

#### E. Pengujian Hipotesis

Berikut ini disajikan pengujian hipotesis penelitian tentang hubungan kinerja pelayanan dengan minat menggunakan konsultan pajak. Dalam pengujian hipotesis ini, analisis statistik yang digunakan meliputi perhitungan koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji t. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 15.0. Untuk melengkapi analisis juga disajikan bahasan tentang hubungan untuk masing-masing indikator kinerja pelayanan dengan minat menggunakan konsultan pajak.

#### 1. Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Berikut ini disajikan output SPSS versi 15.0 yang terdiri dari koefisien korelasi dan koefisien determinasi yang menunjukkan hubungan dan kontribusi kinerja pelayanan dengan minat menggunakan konsultan pajak.

Tabel 4.21

Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Hubungan antara Kinerja Pelayanan dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.847 <sup>a</sup>	.718	.715	2.69538

<sup>a</sup>. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Secara teoritik koefisien korelasi menggambarkan keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Koefisien korelasi bergerak mulai dari -1 sampai + 1. Koefisien korelasi yang positif berarti semakin tinggi variabel independen, maka semakin tinggi pula variabel dependen; sebaliknya semakin rendah variabel independen maka semakin rendah pula variabel dependen. Sementara jika nilainya negatif, berarti semakin tinggi variabel independen maka semakin rendah variabel dependen dan semakin rendah variabel independen maka variabel dependen semakin tinggi.

Untuk mengetahui apakah hubungan antara kinerja pelayanan dengan minat menggunakan konsultan pajak terkategori lemah, sedang, kuat atau kategori lainnya digunakan kriteria sebagai berikut (Sugiyono, 2004: 214):

Tabel 4.22  
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Kategori Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono 2004:214

Hasil perhitungan koefisien korelasi sebagaimana terlihat pada Tabel 4.22 diketahui sebesar -0,847. Berdasarkan pedoman interpretasi di atas, maka secara kualitatif koefisien korelasi sebesar -0,847 berarti hubungannya tergolong sangat kuat. Koefisien korelasi yang diperoleh bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan mempunyai hubungan negatif dengan minat menggunakan konsultan pajak, sehingga semakin baik kinerja pelayanan, maka semakin rendah minat menggunakan konsultan pajak.

Koefisien determinasi yang menunjukkan kontribusi kinerja pelayanan terhadap minat menggunakan konsultan pajak sebesar 0,718. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tinggi rendahnya minat menggunakan konsultan pajak dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pelayanan sebesar 71,8%.

Selanjutnya, untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis yang telah dirumuskan, digunakan uji t. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$H_0$ : Tidak terdapat hubungan negatif dan signifikan kinerja pelayanan dengan minat menggunakan konsultan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan.

$H_a$ : Terdapat hubungan negatif dan signifikan kinerja pelayanan dengan minat menggunakan konsultan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan.

Output uji t dan juga koefisien regresi untuk menguji hipotesis di atas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.23

Uji t dan Koefisien Regresi Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	140.283	4.021		34.885	.000
	Kinerja Pelayanan	-.787	.051	-.847	-15.289	.000

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Dari hasil perhitungan uji t di atas diketahui nilai t hitung yang diperoleh sebesar -15,289. Sementara nilai t tabel menggunakan taraf signifikansi 5% dan *degree of freedom* sebesar 92, yaitu 1,665. Dengan demikian diketahui t hitung (-15,289) lebih besar dari t tabel (1,665). Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima sehingga kesimpulannya adalah:

terdapat hubungan negatif dan signifikan kinerja pelayanan dengan minat Wajib Pajak menggunakan konsultan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan. Nilai signifikansinya (0,000) juga diketahui lebih kecil dari 0,05, yang berarti hipotesis diterima. Artinya, hubungan kinerja pelayanan dengan minat menggunakan konsultan pajak akan mempunyai tingkat kesalahan sebesar 0% (jauh di bawah tingkat signifikansi yang ditetapkan peneliti, yaitu sebesar 5%).

## 2. Hubungan Indikator Kinerja Pelayanan Dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Berikut ini disajikan output SPSS versi 15.0 yang terdiri dari koefisien korelasi dan koefisien determinasi yang menunjukkan hubungan dan kontribusi indikator kinerja pelayanan yang terdiri dari keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap terhadap minat menggunakan konsultan pajak.

Tabel 4.24

Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Hubungan Antara Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap secara Bersama-sama terhadap Minat Menggunakan Konsultan Pajak

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.849 <sup>a</sup>	.721	.705	2.73960

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan Empati, Bukti Fisik

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Hasil perhitungan koefisien korelasi sebagaimana terlihat pada Tabel 4.24 diketahui sebesar -0,849. Berdasarkan pedoman interpretasi di atas, maka secara kualitatif koefisien korelasi sebesar -0,849 berarti hubungannya tergolong sangat kuat. Koefisien korelasi yang diperoleh

bernilai negatif yang menunjukkan bahwa keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap secara bersama-sama mempunyai hubungan negatif dengan minat menggunakan konsultan pajak, sehingga semakin baik kondisi keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap, maka semakin rendah minat menggunakan konsultan pajak. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,721, sehingga menunjukkan bahwa tinggi rendahnya minat menggunakan konsultan pajak dapat dijelaskan oleh indikator keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap sebesar 72,1%.

Sementara hasil koefisien korelasi untuk masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.25

Koefisien Korelasi Hubungan Antara Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap dengan Minat Menggunakan Konsultan Pajak

No	Indikator Kinerja Pelayanan	Minat Menggunakan Konsultan Pajak
1	Keandalan	-0,468**
2	Jaminan	-0,682**
3	Bukti fisik	-0,746**
4	Empati	-0,672**
5	Daya tanggap	-0,741**

\*\* *p value* < 0,01

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator kinerja pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan minat menggunakan konsultan pajak pada  $\alpha = 0,01$ . Indikator keandalan memiliki  $r = -0,468$ , indikator jaminan  $r = -0,682$ , indikator bukti fisik memiliki  $r = -0,746$ , indikator empati memiliki  $r = -0,672$ , dan indikator daya tanggap memiliki  $r = -0,741$ .

Sementara hasil perhitungan uji F untuk menguji pengaruh keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap terhadap minat menggunakan konsultan pajak dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.26

Hasil Perhitungan Uji F Pengaruh Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap terhadap Minat Menggunakan Konsultan Pajak

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1706.257	5	341.251	45.467	.000 <sup>a</sup>
	Residual	660.477	88	7.505		
	Total	2366.734	93			

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Dari hasil perhitungan seperti terlihat pada tabel 4.26, diketahui nilai F hitung sebesar 45,467. Adapun nilai F tabel dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dan  $df = 91$  adalah 2,32. Oleh karena F hitung  $>$  F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan konsultan pajak.

Selanjutnya, output uji t dan juga koefisien regresi pengaruh keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap terhadap minat menggunakan konsultan pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.27

Uji t dan Koefisien Regresi Pengaruh F Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap terhadap Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	138.983	4.374		31.775	.000
	Keandalan	-.564	.228	-.353	-2.471	.015
	Jaminan	-.766	.306	-.198	-2.502	.014
	Bukti Fisik	-.889	.315	-.252	-2.823	.006
	Empati	-.762	.360	-.170	-2.115	.037
	Daya Tanggap	-.858	.254	-.286	-3.376	.001

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 15.0

Dari output program SPSS versi 15.0 di atas, diketahui nilai konstantanya sebesar 138,983, koefisien regresi keandalan = -0,564, jaminan = -0,766, bukti fisik = -0,889, empati = -0,762 dan daya tanggap = -0,858.

#### F. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan yang ditunjukkan oleh *Account Representative* masih belum maksimal atau belum memuaskan, baik itu pada dimensi keandalan, jaminan, bukti fisik, empati maupun daya tanggap. Hasil tanggapan responden mengenai kinerja pelayanan yang belum optimal ini juga terlihat dari hasil wawancara kepada Wajib Pajak. Ada beberapa kelemahan yang diungkapkan oleh Wajib Pajak terkait dengan pelayanan AR, antara lain: (1) kurang *care*, karena tidak mengirim email setiap ada aturan baru, (2) kurang memberikan informasi setiap ada berita mengenai perubahan peraturan kepada WP, (3) kurang proaktif dalam melayani WP, sehingga WP berinisiatif sendiri mencari informasi, (4) kurang menguasai aturan, (5) kurang pintar, (6) kurang menguasai masalah, tidak menguasai e-SPT, kurang *training*, (7) kadang-kadang sulit di hubungi, (8) jarang ada di tempat dan sering bingung kalo memberi jawaban. Tanggapan-tanggapan tersebut semakin memperkuat bahwa AR masih memiliki banyak kelemahan dalam memberikan pelayanan

kepada Wajib Pajak, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dalam diri wajib pajak atas pelayanan yang diberikan. Deddy Rachman Widjaja, S.Sos mengatakan bahwa: "Jika masih ada ketidakpuasan dari wajib pajak adalah hal yang wajar karena kita baru berproses menuju kearah yang lebih baik, kita baru dua tahun menjadi modern, tentu tidak mudah merubah sistem pelayanan dari jenis pajak menjadi fungsi", ditambahkan oleh Saudara Deddy: "Yang jelas kita sebagai ujung tombak dari modernisasi perpajakan ingin lebih memberikan pelayanan yang terbaik". Dalam kesempatan ini Saudara Deddy juga mengusulkan: "DJP perlu mengadakan *training* yang lebih spesifik, misalnya tentang penggunaan mesin teraan bea materai ataupun e-SPT. Dengan *training* yang dilakukan secara seragam maka hambatan awal dari AR yaitu bahwa adanya *background* pendidikan yang berbeda dapat teratasi". Drs. Erhamsyah Noor, Ak, MM memberikan pernyataan: "KPP Pratama itu merupakan kawah chandradimuka bagi para *Account Representative*, kami adalah tempat untuk mencetak AR-AR yang berkualitas, jadi KPP Pratama itu adalah pabrik nya AR bagus, karena jika AR di KPP Pratama bagus maka akan ditarik oleh KPP Madya, KPP Khusus atau KPP LTO". Saudara Erhamsyah menambahkan: "Jadi kalau masih ada keluhan dari wajib pajak hal ini adalah sangat wajar, karena yang ada disini adalah AR yang baru dan AR yang sedang melalui proses penggodokan, tapi yang jelas untuk di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan hingga saat ini kita tidak menemukan adanya *complain* yang serius dari wajib pajak dan yang jelas penerimaan kami terus tercapai bahkan kami juga sukses di program *sunset policy* yang lalu"; "Untuk kedepannya kami terus melakukan perbaikan agar yang sudah baik yang kita terima selama ini bisa makin lebih baik lagi". Peter Anugrah SE, SH ketika diminta pendapatnya tentang AR mengatakan bahwa: "Modernisasi Perpajakan adalah perbaikan citra dan peningkatan pelayanan kepada wajib pajak, tapi di lapangan masih sering ditemukan AR yang tidak *perform*. Menurut Saya latar belakang pendidikan sangat berpengaruh terhadap penguasaan AR tentang peraturan perpajakan. Sarjana dari jurusan IT akan lebih sulit untuk dapat menjadi AR yang baik". Saudara

Peter menambahkan: "Di Jakarta masih ada AR yang nakut-nakutin dan merepotkan".

Sementara terkait dengan minat menggunakan jasa konsultan pajak, secara umum wajib pajak memiliki minat yang tinggi dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Minat yang tinggi tersebut didorong oleh adanya persepsi bahwa konsultan pajak lebih baik dalam hal integritas, tanggung jawab, kemampuan, biaya dan kepribadian. Hasil wawancara dengan wajib pajak juga diperoleh informasi bahwa secara umum wajib pajak masih membutuhkan konsultan pajak, karena menilai AR tidak bertugas dengan baik, konsultan lebih pintar dalam memberikan solusi, lebih profesional, bertanggung jawab, dan siap membantu dalam menyelesaikan permasalahan pajak. Selain itu, minat menggunakan konsultan pajak juga dilatarbelakangi oleh banyaknya ketentuan pajak terbaru/*update*, pajak tahunan, penyesuaian fiskal positif, negatif, meng*update* peraturan pajak, mengerti persoalan perusahaan bagian pajak serta adanya rasa keingintahuan akan masalah pajak yang sangat bervariasi sehingga butuh konsultasi yang baik antara wajib pajak dan petugas pajak mengenai cara pelaporan dan pembuatan lampiran pajak.

Tingginya minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak tersebut ternyata berhubungan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh AR. Dari hasil pengujian hipotesis sebagaimana telah diuraikan di atas, diketahui bahwa kinerja pelayanan memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan minat menggunakan konsultan pajak. Hasil pengujian lebih lanjut juga menunjukkan bahwa indikator keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan minat menggunakan konsultan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pelayanan yang ditunjukkan oleh AR dengan indikator keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap, maka berdampak negatif terhadap minat menggunakan konsultan pajak. Dengan kata lain, wajib pajak cenderung memilih untuk tidak menggunakan konsultan pajak jika pelayanan yang diberikan oleh AR memuaskan.

Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan AR berhubungan negatif terhadap minat menggunakan konsultan pajak dapat

dipahami. Khususnya di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP), keberadaan *Account Representative* memiliki peran strategis dalam membangun citra positif KPP melalui fungsi pelayanannya. Pengertian *Account Representative* (AR) adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu. *Account Representative* yang juga disebut staf pendukung pelaksana dalam tiap Kantor Pelayanan Pajak modern, bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional, memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak, edukasi, asistensi, serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak. Peter Anugrah SE, SH. memberikan penjelasan bahwa: "Keberadaan AR tidak membuat profesi konsultan menjadi terancam, saat ini malah kita merasa lebih nyaman karena pelayanan dapat dilakukan satu pintu yaitu di AR, tapi mungkin jika suatu saat nanti kualitas AR makin meningkat bisa saja klien baru kami akan berkurang. Tapi kami yakin bahwa masih banyak wajib pajak yang tidak jujur 100% kepada petugas pajak, dan mereka akan jujur kepada kami sehingga kami dapat membuatkan *tax planning* yang bagus tanpa melanggar ketentuan". Saudara Peter juga memberikan masukan: "AR kalau menerima konsultan pajak harus lebih teliti dan mengikuti aturan yang telah ditentukan karena saat ini masih banyak konsultan liar yang dapat memperburuk citra AR dan citra konsultan pajak yang resmi".

*Account Representative* juga merupakan garda terdepan dalam proses pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak, sehingga kinerja pelayanan *Account Representative* menjadi cerminan kinerja KPP secara keseluruhan. Hal ini juga terlihat dari besarnya tanggungjawab yang diemban *Account Representative* terkait dengan fungsi pelayanan. *Account Representative* memiliki tanggungjawab: (1) memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak, (2) memberikan penyuluhan tentang kebijakan perpajakan yang berlaku, (3) memberikan bimbingan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak yang menjadi

tanggung jawabnya, (4) melakukan pengawasan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya, (5) mencari, mengumpulkan dan merekam data dan informasi yang diperoleh ke dalam sistem informasi perpajakan, dan (6) melaksanakan dan menyelesaikan seluruh kegiatan yang tercantum pada menu pengawasan alur kerja. Dengan demikian jelas sekali bahwa *Account Representative* memiliki fungsi sangat strategis di lingkungan KPP, yang tentunya juga berdampak terhadap kinerja organisasi KPP secara keseluruhan.

Dengan melihat strategis dan besarnya peranan AR tersebut, maka sebenarnya Wajib Pajak sudah tidak banyak memerlukan lagi adanya konsultan pajak, karena keberadaan AR antara lain ditujukan untuk membantu berbagai kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak. Wajib Pajak tidak mungkin ketinggalan informasi tentang peraturan-peraturan baru perpajakan jika AR menjalankan fungsinya dengan baik terkait dengan fungsi pemberian penyuluhan tentang kebijakan perpajakan yang berlaku. AR juga bertugas memberikan bimbingan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak tidak kesulitan untuk mencari konsultan pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik dari AR, berarti Wajib Pajak juga dapat melakukan efisiensi biaya karena tidak harus membayar konsultan pajak yang relatif cukup mahal. Hal inilah yang tentunya menjadi motif penting Wajib Pajak tidak menggunakan jasa konsultan pajak jika pelayanan diberikan oleh AR sudah memuaskan Wajib Pajak. Peter Anugrah SE, SH memberikan usulan: "Pengetahuan AR harus ditingkatkan, jangan sampai kalah pintar dibanding wajib pajak atau konsultan pajak, dan harus ada ukuran standar prestasi sehingga kemampuan AR tidak berbeda antara yang satu dengan yang lain".

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Cahyono (2008) juga menunjukkan bahwa faktor yang mempunyai korelasi terhadap pemanfaatan jasa konsultan pajak adalah kualitas aparat pajak. Korelasi antara kualitas aparat pajak dengan pemanfaatan jasa konsultan pajak bersifat negatif, yaitu semakin tinggi kualitas aparat pajak, maka semakin rendah pemanfaatan jasa konsultan pajak. Teori *exit* yang dikembangkan oleh Albert Hirschman (dalam

Ratninto dan Winarsih, 2005: 71-72) juga menyebutkan bahwa mekanisme *exit* berarti jika pelayanan publik tidak berkualitas, maka konsumen atau klien harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik yang lain yang disukainya. Demikian juga dengan Wajib Pajak, jika merasa bahwa tidak mendapat pelayanan pajak yang berkualitas dari *Account Representative* maka dia akan dapat memilih pelayanan yang lain yaitu konsultan pajak.

Dengan demikian jelas sekali bahwa upaya meningkatkan kinerja pelayanan AR sangat dibutuhkan dalam upaya mengurangi minat menggunakan konsultan pajak. Hal ini tentunya akan mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam perusahaan. Untuk meningkatkan *voluntary compliance* diharapkan pada akhirnya terdapat sinergi antara birokrat dengan pihak diluar pemerintah. Dengan prinsip transparansi dan partisipasi dalam reformasi birokrasi maka diharapkan pelayanan dalam perpajakan dapat memuaskan dan bermanfaat bagi wajib pajak, pemerintah dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

1. Terdapat hubungan negatif dan signifikan kinerja pelayanan *Account Representative* dengan minat Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan. Hubungan negatif tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pelayanan yang meliputi aspek keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, maupun daya tanggap, maka semakin rendah minat menggunakan konsultan pajak; sebaliknya semakin buruk kinerja pelayanan yang ditampilkan oleh *Account Representative*, maka semakin meningkat minat menggunakan konsultan pajak. Namun demikian, konsultan pajak bukan berarti tidak penting ketika *Account Representative* sudah menjalankan tugasnya dengan baik. Hal ini mengingat konsultan pajak tetap memiliki posisi yang strategis, yaitu sebagai mitra kerja bagi Wajib Pajak dan juga bagi otoritas pajak, sehingga keberadaannya diharapkan menjadi sinergi dan akan mengisi satu sama lain.
2. Wajib Pajak menanggapi bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan kurang optimal, baik untuk indikator keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, maupun daya tanggap. Sementara itu, untuk minat menggunakan jasa konsultan pajak tergolong tinggi, karena Wajib Pajak menilai konsultan pajak lebih memiliki integritas, tanggung jawab, kemampuan yang memadai, biaya yang terjangkau dan kepribadian yang baik.

### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan perlu terus ditingkatkan. Peningkatan

dilakukan dengan memprioritaskan pada aspek-aspek dari kinerja pelayanan *Account Representative* yang dipersepsi oleh Wajib Pajak belum maksimal baik yang tercakup dalam indikator keandalan, jaminan, bukti fisik, empati maupun daya tanggap.

2. Tenaga profesi konsultan pajak perlu selalu meningkatkan kompetensinya agar mampu memberikan kepuasan kepada klien/Wajib Pajak dan membantu program pemerintah untuk menuju masyarakat yang sadar dan peduli pajak.
3. Untuk menindaklanjuti hasil penelitian ini ada baiknya dilakukan penelitian lanjutan serupa tentang minat menggunakan konsultan pajak dengan variabel bebas yang lain, misalnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, ukuran perusahaan (*size company*), kualitas SDM yang mengurus perpajakan di suatu perusahaan, dan kondisi finansial yang dimiliki perusahaan.
4. Untuk lebih menambah variasi hasil penelitian dapat juga dilakukan penelitian tentang hal ini di kantor pajak yang lain misalnya di KPP Madya atau di KPP LTO atau dapat juga di KPP Pratama yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

### I. Buku

- Amstrong, Michael. (2004). *Performance Management*. Yogyakarta: Tugu Publisher.
- Azwar, Saifuddin. (2003). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bird, Richard M & de Jantscher, Milka Casanegra. (1992). *Improving tax administration in developing countries*. Washington DC: IMF
- Biro Pusat Statistik (2009). *Mampang dalam angka 2008*, Jakarta Selatan.
- Boediono, B. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia.
- Carver, Charles S. & Scheier, Michael F. (2008). *Perspectives on Personality*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Chaplin, JP. (2000). *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Collins, Roger R & McLaughlin, Yvonne (1996). *Effective Management*. North Ryde Australia: CCH.
- Dessler, Gary (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. Benyamin Molan, alih bahasa. Jakarta: Prenhallindo.
- (1998). *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 2*, Terjemahan Hadyana Pujaatnaka, Jakarta: PT. Prehallindo.
- Djaenuri, H.M. Aries. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: IIP.
- Drucker, Peter F. (1992). *Eksekutif yang Efektif*, terjemahan Agus Teguh Handoyo, Jakarta: PT. Gramedia.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fitzsimmons, James A & Fitzsimmons, Monal J. (2006). *Service Management : Operations, Strategy, Information Technology*. New York : McGraw-Hill.
- Fregmen, James A. (1972). *Accounting for Managerial Analysis*, New York: McGraw-Hill.
- Furtwengler, Dale. (2002). *Penilaian Kinerja*. Yogyakarta: Andi.

- Gomes, Faustino Cardoso. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Griffin, Ricky W & Ebert, Ronald J. (1996). *Bisnis* (fourth edition) (Wagiono Ismangil, Pengkaji Materi). Jakarta: Prenhallindo.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Han, Flora dan Leong, Debbie. (1996). *Productivity and Service Quality*. Singapore : Prentice Hall.
- Hatch, Mary Jo. (1997). *Organization theory: Modern, symbolic, and postmodern perspectives*. New York: Oxford University Press.
- Hoffman. Jr, William H (1961, Apr). *The theory of tax planning*. <http://www.jstor.org/stable/243232>.
- Horngren, Charlest T., George Foster and Srikant Datar. (1994). *Cost Accounting: A Managerial Emphasis*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Hughes, Richard L., Robert C. Ginnett and Gordon J. Curphy. (2009). *Leadership: Enhancing the Lessons of Experience*, New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Hunt, Alfred. (1996). *Manajemen konsultasi: buku pedoman para konsultan untuk meraih sukses di abad ini* (Eko Bawono, alih bahasa). Jakarta: Aribu Matra Mandiri.
- Hurlock, Elizabeth B. (1990). *Perkembangan Anak*. Terjemahan Med Meitasari Tjandrasa. Jakarta: Erlangga.
- Kerlinger, Fred N. (1990). *Asas-asas Penelitian Behavioral* (Landung R. Simatupang, Penerjemah). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kerlinger, Fred N & Leo, Howard. (2000). *Foundations of Behavioral Research*. New York: International Thomson Publishing.
- Kotler, Philip & Bloom, Paul N. (1987). *Teknik dan strategi memasarkan jasa profesional* (Wilhelmus W. Bakowatun, alih bahasa). Jakarta: Intermedia.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol Jilid I* (Hendra Teguh & Rommy A. Rusli, alih bahasa). Jakarta: Prenhallindo.
- (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Leonard, Edwin C., Jr. and Raymond L. Hilgert. (2007). *Supervision: Concept & Practices of Management*. USA: Thomson South-Western.

- Lovelock, Christopher. (1997). *Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill.
- Lovelock, Christopher & Wirtz, Jochen. (2007). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. USA:Prentice Hall.
- Lubis, SB Hari & Huseini, Martani (1987). *Teori organisasi: Suatu pendekatan makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Mansury, R (2000). *Kebijakan perpajakan*. Jakarta: YP4.
- (2000). *Pembahasan mendalam pajak atas penghasilan*. Jakarta: YP4.
- (2003). *Perpajakan atas penghasilan dari transaksi-transaksi khusus*. Jakarta; YP4.
- Macaulay, Steve & Cook, Sarah. (1997). *How to Improve Your Customer Service, Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*, Terjemahan Yoshua dan Sambodo, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mondy, R. Wayne Arthur Sharplin dan Edwin B. Flippo. (1995). *Management: Concept, Practices and Skills*. Boston : Allyn and Bacon.
- Mulyadi. (1991). *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: UGM Yayasan Keluarga Pahlawan.
- Nurmantu, Safri (2005). *Pengantar perpajakan*. Jakarta: Granit.
- (2007). *Budaya organisasi*. Jakarta: Mihada Rahma Press.
- Pandiangan, Liberti. (2008). *Modernisasi & reformasi pelayanan perpajakan berdasarkan UU terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Passer, Michael W. and Ronald E. Smith. (2007). *Psychology: The Science of Mind and Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Prasetyo, Bambang & Jannah, Lina Miftahul. (2005). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Puradisastra, Sugiarto. (1992). *Teknik Belajar Efektif*. Bandung: Diamond Book.

- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. (2005). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rismiati, E Catur & Suratno, Ig Bondan. (2001). *Pemasaran barang dan jasa*. Yogyakarta: Kanisius.
- Robbins, S.P. (2001). *Organizational Behavior 9<sup>th</sup> edition*. New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- (1994). *Teori organisasi: Struktur, desain & aplikasi* (Jusuf Udaya, alih bahasa). Jakarta: Arcan.
- Rosdiana, Haula & Tarigan, Rasin. (2005). *Perpajakan: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sardiman A.M. (2001). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali.
- Schermerhorn, John R., Jr. (1999). *Management*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- (2000). *Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sedyawati, Edi (ed.). (1997). *Pedoman Penanaman Budi Pekerti Luhur*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Shalahudin, Mahfudh. (1990). *Pengantar Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT. Dian Ilmu.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slameto. (2003). *Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Slocum, John W., Jr., Susan E. Jackson and Don Hellriegel. (2008). *Competency-Based Management*. USA: Thomson South-Western.
- Stamboel, Comy Semiawan. (1990). *Prinsip dan Teknik Pengukuran di Dalam Dunia Pendidikan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarai, Murti dan John Suprihanto. (1995). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty.
- Supranto, J. (2001). *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.

- Suprihanto, John. (1998). *Manajemen Personalia (Pokok-Pokok, Kasus dan Soal Jawab)*. Yogyakarta: BPFE.
- Terry, George R. (1964). *Principles of Management*, Homewood, Illinois: Richard D. Irwins, 1964.
- Thorsborne, M. (2006). *The Seven Heavenly Rates of Leadership Extract*.
- Tjiptono, Fandy (1996). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Todaro, Michael P (1997). *Pembangunan ekonomi di dunia ketiga Edisi keenam* (Haris Munandar, alih bahasa). Jakarta: Erlangga.
- Umar, Husein. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa.
- Wahana Komputer. (2007). *Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 15.0*. Yogyakarta: Andi
- Walgito, Bimo. (1995). *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*. Jakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Winston, William J (1995). *Marketing for CPAs, accountants and tax professionals*. New York: The Haworth Press.
- Yuki, Gary. (2005). *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Edisi Kelima, Alih Bahasa: Budi Suprianto, Jakarta: Indeks.
- Zeithal, Valeria A., Parasuraman, A., Berry, Leonard L (1990). *Delivering quality service*. New York: The Free Press

## II. Majalah

- Fitrinawati, Ega & Almaidah, Aan. *Peran Account Representative yang mendukung Pelayanan Prima*, Majalah Berita Pajak, 15 Januari 2006.
- Hasil Survei Independen*, Majalah Berita Pajak, 1629, 15 Februari 2009.
- Konsultasi Pajak Harus Ikut Arus Modernisasi*, Majalah Berita Pajak, 1614, 1 Juli 2008.
- Konsultasi Pajak Mata Rantai Peningkatan Penerimaan Pajak*, Majalah Berita Pajak, 1614, 1 Juli 2008.
- Modernisasi Tuntas Sudah*, Majalah Berita Pajak, 1625, 15 Desember 2008.
- SWA*, Kamis 26 April 2007.

### III. Tesis

- Anggraeni, Dian (2006). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi dan Gaya Komunikasi Account Representative terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar Dua*, Pasca Sarjana Universitas Indonesia Jakarta.
- Cahyono, Kristiawan Budi (2008). *Faktor-faktor yang mempengaruhi WP menggunakan jasa konsultan pajak (Studi Persepsi Terhadap WP OP Pada KPP Cirebon Di Kota Cirebon)*, Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Setyawan, Herry (2004). *Tinjauan Terhadap Pelayanan Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Satu*, Pasca Sarjana Universitas Indonesia Jakarta.
- Tampubolon, Robby (2005). *Peranan Account Representative (AR) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak PMA Empat)*, Pasca Sarjana Universitas Indonesia Jakarta.

Jakarta, Mei 2009

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan

Di

Jakarta

Dengan hormat,

Berikut ini saya sampaikan satu set kuesioner mengenai kinerja pelayanan *Account Representative* (AR) dan Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak untuk keperluan penyusunan tesis. Karena kuesioner ini hanya untuk kepentingan akademis, maka tidak akan berdampak apa pun pada Bapak/Ibu sebagai wajib pajak. Untuk itu, silahkan Bapak/Ibu merespon setiap item pernyataan dengan leluasa dan tanpa beban, dalam arti betul-betul sesuai dengan kondisi (pendapat, perasaan, pengalaman) Bapak/Ibu yang sebenarnya.

Selamat merespon, dan terima kasih atas segenap kerjasamanya.

Hormat saya,

Johan

A. Berikan tanda “√” pada salah satu kotak yang tersedia di bawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu.

1. Jenis Usaha :  Industri  
 Perdagangan  
 Jasa
2. Pemodalan :  Asing  
 Swasta Nasional
3. Lama Beroperasi :  1 - < 3 tahun  
 3 - < 5 tahun  
 5 - < 10 tahun  
 ≥ 10 tahun
4. Mengetahui AR :  Ya  
 Tidak

B. Untuk Bagian Satu (Kinerja Pelayanan) dan Bagian Dua (Minat Menggunakan Konsultan Pajak), pilihlah salah satu alternatif respon (jawaban) untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/IBu dengan membubuhkan tanda “X”. Masing-masing pernyataan memiliki alternatif jawaban sebagai berikut:

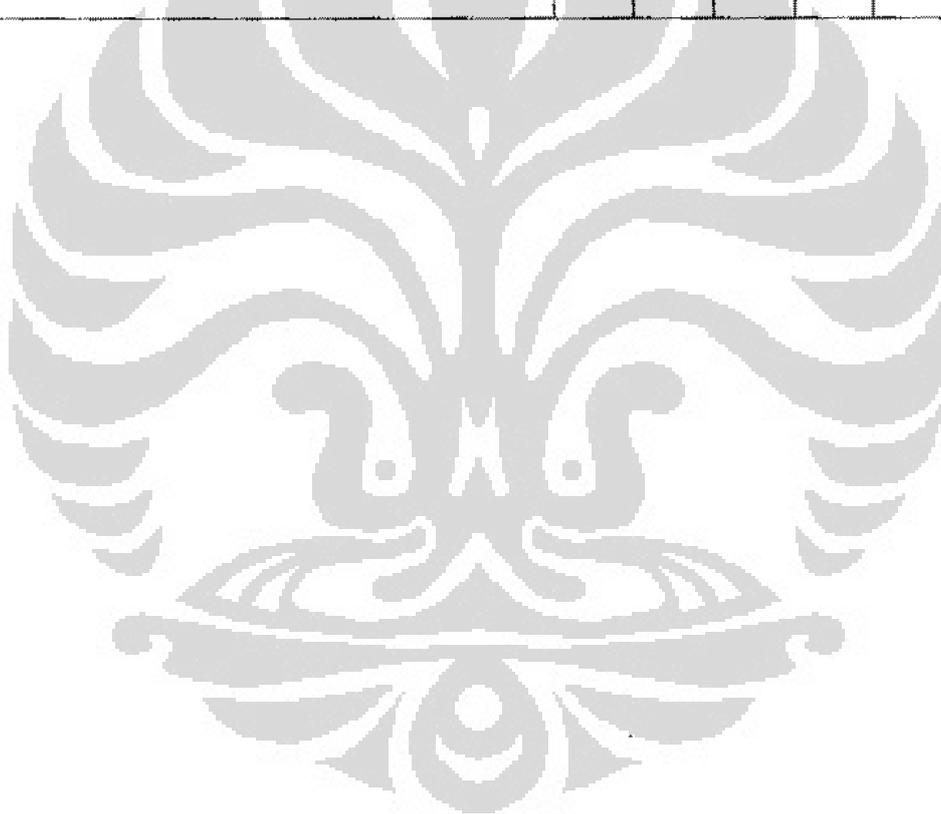
		Skor		Skor
Selalu	:	Sl 5	Sangat Setuju	: SS 5
Sering	:	Sr 4	Setuju	: S 4
Jarang	:	Jr 3	Kurang Setuju	: KS 3
Kadang-kadang	:	Kd 2	Tidak Setuju	: TS 2
Tidak Pernah	:	TP 1	Sangat Tidak Setuju	: STS 1

C. Untuk Bagian 3, berikan pendapat Bapak/Ibu sesuai pertanyaan yang tersedia.

**Bagian Satu**  
**KINERJA PELAYANAN**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SI	Sr	Jr	Kd	TP
1	AR memberikan pelayanan sesuai permintaan saya.					
2	AR memberikan pelayanan secara konsisten.					
3	AR dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan.					
4	AR memberikan pelayanan tepat waktu.					
5	Ketika karena suatu hal janji tidak dapat dipenuhi, AR memberi tahu sebelumnya.					
6	AR memiliki pengetahuan yang memadai terkait dengan pelayanan yang diberikan.					
7	AR memberikan jawaban dengan detail atas pertanyaan yang saya diajukan.					
8	AR memberikan alternatif solusi bagi persoalan yang saya hadapi.					
9	AR proaktif pada wajib pajak yang membutuhkan pelayanan.					
10	AR menanyakan hal-hal apa saja yang dapat dibantu setiap wajib pajak datang meminta pelayanan.					
11	AR menggunakan semua peralatan yang ada KPP dengan mudah sekalipun berteknologi mutakhir.					
12	AR bekerja dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai.					
13	AR mengenakan busana (baju, celana, sepatu) sesuai ketentuan saat memberikan pelayanan.					
14	AR mengenakan tanda pengenal saat memberikan pelayanan.					
15	AR berpenampilan rapi.					
16	AR bertutur kata santun dalam melayani saya					
17	AR bersedia membantu kesulitan-kesulitan yang saya hadapi.					
18	AR memiliki kesadaran tinggi dalam memberikan pelayanan.					

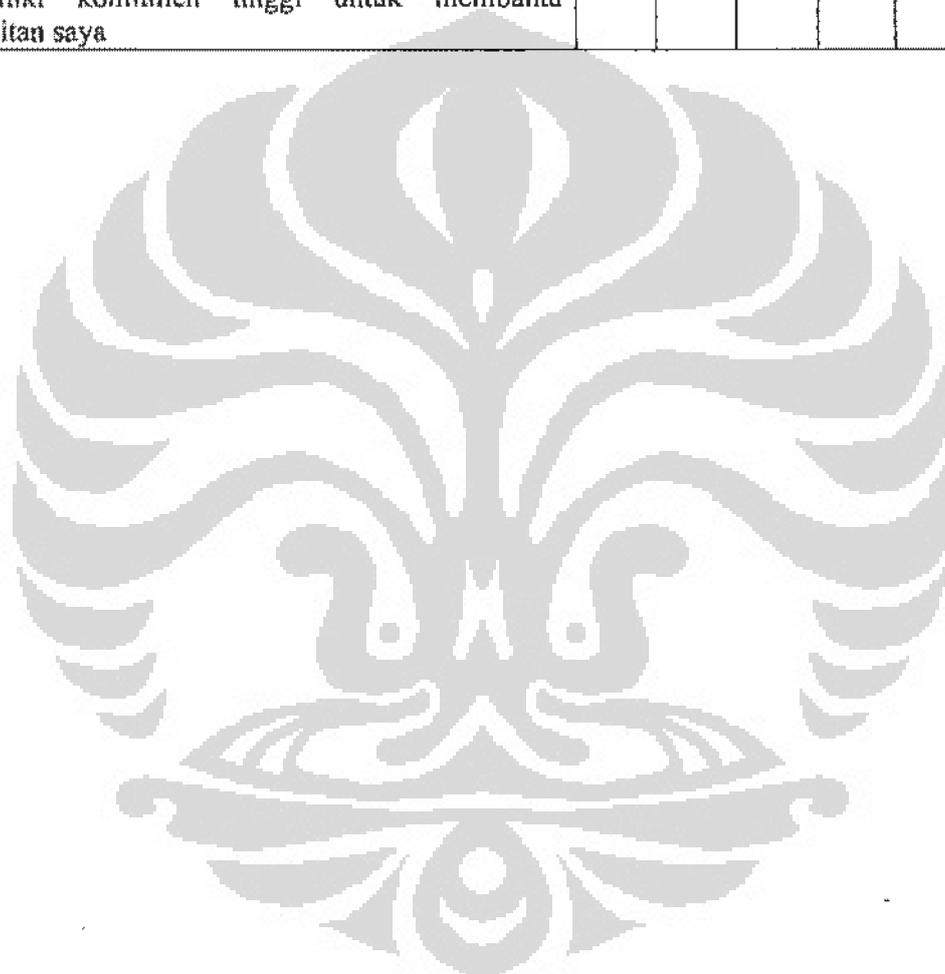
19	AR memberikan perhatian secara individual kepada wajib pajak tanpa bersikap diskriminatif.					
20	AR memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.					
21	AR siap sedia melayani wajib pajak kapan pun diminta.					
22	AR memberikan informasi mengenai kapan pelayanan akan diberikan.					
23	AR menjelaskan urutan-urutan kerja kepada wajib pajak sehingga tahu kapan urusannya akan selesai.					
24	AR sigap dalam melayani permintaan wajib pajak.					



**Bagian Dua**  
**MINAT MENGGUNAKAN KONSULTAN PAJAK**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya tertarik menggunakan konsultan pajak yang bersikap jujur.					
2	Keterbukaan konsultan pajak yang akan membuat saya berminat menggunakan jasanya.					
3	Saya ingin menggunakan konsultan pajak yang menjamin urusan perpajakan saya terselesaikan dengan baik					
4	Saya berminat memanfaatkan konsultan pajak yang dapat diandalkan kemampuannya.					
5	Saya hanya akan menggunakan konsultan pajak yang mempunyai kantor cukup representatif					
6	Saya berniat bekerja sama dengan konsultan pajak yang betul-betul cerdas dalam menuntaskan berbagai persoalan perpajakan.					
7	Saya tertarik pada konsultan pajak yang komunikasinya meyakinkan.					
8	Saya berminat pada konsultan pajak yang berpengalaman.					
9	Saya hanya akan menggunakan jasa konsultan pajak yang tarifnya relatif terjangkau					
10	Saya tidak mungkin menggunakan konsultan pajak yang tarifnya tidak sepadan dengan persoalan perpajakan saya					
11	Saya lebih cenderung pada konsultan pajak yang mematok tarif sesuai dengan kapasitas yang dimiliki.					
12	Saya memprioritaskan konsultan pajak yang peduli pada kesulitan yang saya hadapi.					
13	Saya butuh konsultan pajak yang mau mendengar konsultan saya					
14	Saya suka pada konsultan pajak yang enak gaya bicaranya.					
15	Saya suka pada konsultan pajak yang hati-hati dalam mengambil keputusan					
16	Saya tertarik pada konsultan pajak yang mau bersahabat					

17	Saya mengutamakan konsultan pajak yang ramah					
18	Saya suka pada konsultan pajak yang memiliki kepercayaan diri yang tinggi					
19	Saya tertarik pada konsultan pajak yang mempunyai keingintahuan yang tinggi atas persoalan yang saya hadapi					
20	Saya lebih percaya pada konsultan pajak yang memiliki komitmen tinggi untuk membantu kesulitan saya					





## PEDOMAN WAWANCARA

### Daftar Pertanyaan Wawancara

Nara Sumber : Deddy Rachman Widjaja, S.Sos

Pekerjaan : *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan

Pertanyaan :

1. Mengapa AR tidak dapat melayani WP secara konsisten?
2. Mengapa WP masih menganggap bahwa AR masih kurang memiliki pengetahuan yang memadai?
3. Mengapa WP masih menilai bahwa sarana dan prasarana AR masih perlu ditenahi?
4. Mengapa AR tidak dapat memberikan perhatian lebih individual kepada WP?
5. Mengapa masih ada keluhan dari WP tentang kecepatan AR dalam melayani WP?
6. Mengapa masih ada ketidakpuasan dari WP?
7. Apa saran Anda untuk perbaikan kinerja pelayanan AR?

Nara Sumber : Drs. Erhamsyah Noor, Ak,MM

Pekerjaan : Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan

Pertanyaan :

1. Mengapa AR tidak dapat melayani WP secara konsisten?
2. Mengapa WP masih menganggap bahwa AR masih kurang memiliki pengetahuan yang memadai?
3. Mengapa WP masih menilai bahwa sarana dan prasarana AR masih perlu ditenahi?
4. Mengapa AR tidak dapat memberikan perhatian lebih individual kepada WP?
5. Mengapa masih ada keluhan dari WP tentang kecepatan AR dalam melayani WP?
6. Mengapa masih ada ketidakpuasan dari WP?
7. Apa saran Anda untuk perbaikan kinerja pelayanan AR?

Nara Sumber : Peter Anugrah SE, SH

Pekerjaan : Konsultan Pajak pada Kantor Konsultan Pajak Anugrah dan Rekan;  
Kepala Bidang IT Dewan Pimpinan Pusat Ikatan Konsultan Pajak  
Indonesia

Pertanyaan :

1. Menurut Anda kriteria apa saja untuk dapat menjadi konsultan pajak yang baik?
2. Modernisasi perpajakan dimata Anda?
3. Menurut Anda bagaimanakah kinerja *Account Representative*?
4. Apa saran Anda untuk perbaikan kinerja pelayanan AR?

**Data Ujicoba Variabel Kinerja Pelayanan (X)**

No	X_01	X_02	X_03	X_04	X_05	X_06	X_07	X_08	X_09	X_10	X_11	X_12
1	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
6	4	3	4	2	2	3	3	4	5	4	4	4
7	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4
8	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
9	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
10	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
11	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
12	2	4	5	3	2	4	3	4	5	3	3	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
17	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
20	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5
21	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
22	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5
23	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5
24	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
25	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
26	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3
27	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5	3
28	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5
29	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	3
30	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
Σ	127	126	139	123	119	128	122	127	125	121	130	134

X_13	X_14	X_15	X_16	X_17	X_18	X_19	X_20	X_21	X_22	X_23	X_24	X
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	113
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	94
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	96
5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	89
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	118
5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	95
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	107
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	109
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	107
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	95
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	111
5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	92
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	117
3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	93
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	102
4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	92
5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	95
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	111
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	114
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	113
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	93
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	97
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	96
4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	89
4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	91
4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	98
4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	91
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	94
139	134	137	145	140	134	135	123	134	131	124	136	3018

### Data Ujicoba Variabel Minat Menggunakan Konsultasi Pajak (Y)

No	Y_01	Y_02	Y_03	Y_04	Y_05	Y_06	Y_07	Y_08	Y_09	Y_10
1	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
7	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
11	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5
12	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
20	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
23	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5
29	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
$\Sigma$	138	132	132	138	128	130	133	136	132	137

Y_11	Y_12	Y_13	Y_14	Y_15	Y_16	Y_17	Y_18	Y_19	Y_20	Y
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	78
4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	87
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	89
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	91
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	91
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	82
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	95
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	93
5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	98
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	82
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	91
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	93
4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	85
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	91
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	79
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79
4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	90
4	5	5	3	5	3	3	4	4	5	89
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	84
4	5	5	3	5	3	3	4	4	5	89
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
131	135	136	130	128	132	131	135	135	138	2573

## Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan (X)

Correlations

		X
X_01	Pearson Correlation	.783*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_02	Pearson Correlation	.675*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_03	Pearson Correlation	.501*
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	30
X_04	Pearson Correlation	.742*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_05	Pearson Correlation	.744*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_06	Pearson Correlation	.682*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_07	Pearson Correlation	-.014
	Sig. (2-tailed)	.940
	N	30
X_08	Pearson Correlation	.591*
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X_09	Pearson Correlation	.710*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_10	Pearson Correlation	.749*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_11	Pearson Correlation	.619*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_12	Pearson Correlation	.666*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X
X_13	Pearson Correlation	.537*
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
X_14	Pearson Correlation	.617*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_15	Pearson Correlation	.544*
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
X_16	Pearson Correlation	-.030
	Sig. (2-tailed)	.876
	N	30
X_17	Pearson Correlation	.614*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_18	Pearson Correlation	.705*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_19	Pearson Correlation	.705*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_20	Pearson Correlation	.671*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_21	Pearson Correlation	.761*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_22	Pearson Correlation	.775*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_23	Pearson Correlation	.665*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_24	Pearson Correlation	.767*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Hasil Uji Validitas Variabel Minat Menggunakan Konsultan Pajak (Y)

Correlations

		Y
Y_01	Pearson Correlation	.541*
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
Y_02	Pearson Correlation	.470*
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	30
Y_03	Pearson Correlation	.642*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_04	Pearson Correlation	.767*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_05	Pearson Correlation	.548*
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
Y_06	Pearson Correlation	-.056
	Sig. (2-tailed)	.769
	N	30
Y_07	Pearson Correlation	.647*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_08	Pearson Correlation	.485*
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
Y_09	Pearson Correlation	.656*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_10	Pearson Correlation	.555*
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Y	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y
Y_11	Pearson Correlation	.727*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_12	Pearson Correlation	.692*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_13	Pearson Correlation	.694*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_14	Pearson Correlation	.418*
	Sig. (2-tailed)	.022
	N	30
Y_15	Pearson Correlation	-.028
	Sig. (2-tailed)	.884
	N	30
Y_16	Pearson Correlation	.514*
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
Y_17	Pearson Correlation	.476*
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	30
Y_18	Pearson Correlation	.730*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_19	Pearson Correlation	.596*
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Y_20	Pearson Correlation	.781*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan (X)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	22

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X_01	4.0667	.78492	30
X_02	4.0333	.55605	30
X_03	4.4667	.57135	30
X_04	3.9333	.90719	30
X_05	3.8000	.84690	30
X_06	4.1000	.60743	30
X_08	4.0667	.44978	30
X_09	4.0000	.83045	30
X_10	3.8667	.73030	30
X_11	4.1667	.69893	30
X_12	4.3000	.74971	30
X_13	4.4667	.57135	30
X_14	4.3000	.70221	30
X_15	4.4000	.56324	30
X_17	4.5000	.50855	30
X_18	4.3000	.46609	30
X_19	4.3333	.71116	30
X_20	3.9333	.69149	30
X_21	4.3000	.70221	30
X_22	4.2000	.66436	30
X_23	3.9667	.66868	30
X_24	4.3667	.55605	30

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
91.8667	98.809	9.94028	22

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat Menggunakan Konsultan Pajak (Y)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	18

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y_01	4.4333	.50401	30
Y_02	4.2333	.62606	30
Y_03	4.2333	.43018	30
Y_04	4.4333	.56832	30
Y_05	4.1000	.60743	30
Y_07	4.2667	.44978	30
Y_08	4.3667	.49013	30
Y_09	4.2333	.50401	30
Y_10	4.4000	.49827	30
Y_11	4.2000	.55086	30
Y_12	4.3333	.47946	30
Y_13	4.3667	.49013	30
Y_14	4.1667	.59209	30
Y_16	4.2333	.67891	30
Y_17	4.2000	.66436	30
Y_18	4.3333	.47946	30
Y_19	4.3667	.49013	30
Y_20	4.4333	.50401	30

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
77.3333	34.437	5.86829	18

Data Penelitian Variabel Kinerja Pelayanan Account Representative (X)

No	X_01	X_02	X_03	X_04	X_05	X_06	X_07	X_08	X_09	X_10	X_11
1	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
2	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5
6	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
7	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
8	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4
9	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3
11	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
12	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
13	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
15	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4
16	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
17	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
18	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4
19	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
20	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
21	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
22	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
23	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5
24	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
26	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
27	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
29	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
30	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5
31	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
32	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
33	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
34	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
35	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
36	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
37	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3
39	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
40	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
41	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3
42	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5
43	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
45	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
46	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4

47	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
48	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
49	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
50	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
51	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
52	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
53	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
55	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
56	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
57	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
58	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
59	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
60	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
61	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
62	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
63	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
64	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
65	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
66	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
67	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
68	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
69	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4
70	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
71	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
72	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
73	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
74	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
75	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
76	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
77	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
78	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
79	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
81	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
82	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
84	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
85	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
86	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
87	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
88	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
89	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
90	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
91	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4
93	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4
94	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3
Σ	337	324	331	322	316	339	327	337	324	340	339

X_12	X_13	X_14	X_15	X_16	X_17	X_18	X_19	X_20	X_21	X_22	X_23
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	92
4	3	5	3	3	3	4	3	3	5	4	84
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	88
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	75
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	96
5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	80
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	75
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	89
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	71
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	71
4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	74
5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	90
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	69
5	3	4	4	5	3	5	4	5	3	3	90
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	89
3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	81
5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	87
4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	75
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	75
4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	77
3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	77
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	88
3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	87
5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	91
3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	78
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	73
5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	79
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	74
4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	93
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	72
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	77
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	70
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	72
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	71
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	75
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	70
3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	73
3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	81
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	75
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	79
4	4	3	3	5	3	5	4	5	4	5	89
4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	84
5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	86
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	73
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	77

3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	72
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	72
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	78
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	72
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	78
3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	75
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	70
3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	76
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	73
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	75
3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	78
3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	79
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	74
3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	75
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	78
4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	78
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	78
3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	74
3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	74
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	76
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	73
4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	73
4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	85
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	77
4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	79
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	78
3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	81
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	74
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	73
4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	82
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	79
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	76
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	75
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	75
4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	3	80
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	75
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	74
4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	78
4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	81
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	80
3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	79
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	78
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	78
3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	76
3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	75
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	83
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	81
4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	78
341	329	326	326	331	320	343	345	340	346	344	7327

### Data Penelitian Variabel Minat Menggunakan Konsultasi Pajak (Y)

No	Y_01	Y_02	Y_03	Y_04	Y_05	Y_06	Y_07	Y_08	Y_09
1	4	4	4	3	3	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	4	4	5	5	4
7	5	5	5	5	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	5	5	5	5	4	4	5	4	4
12	5	4	4	4	5	5	5	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	5	3	4	5	4	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	5	5
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	5	5	5	4	4	4
23	4	4	4	5	3	4	5	4	5
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	3	5	5	5	5	5	5	5
27	5	3	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	5	3	4	5	4	5
29	5	3	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	5	4	4	5	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	4	5	5	4	5	5	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	4	4	4	4	4	5	5
39	4	5	5	4	3	3	4	3	4
40	5	4	4	5	5	5	5	4	4
41	4	4	4	5	3	3	5	5	5
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	5	5	3	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	5
45	5	5	5	4	5	5	4	5	5
46	4	4	5	4	4	5	4	5	4

47	4	5	5	5	4	5	4	5	5
48	4	5	5	5	4	5	5	5	4
49	4	4	5	5	4	4	5	5	4
50	5	4	5	5	5	4	5	5	5
51	4	4	5	5	4	5	4	4	4
52	5	4	4	5	5	4	5	5	4
53	5	5	4	5	5	5	5	5	4
54	5	5	5	5	4	5	4	5	5
55	5	4	5	4	4	5	5	4	4
56	5	4	5	5	5	5	5	4	5
57	4	5	4	5	4	4	4	4	5
58	4	4	5	4	3	4	4	3	4
59	5	4	4	4	5	5	5	4	5
60	5	4	4	5	3	3	4	5	5
61	5	5	4	4	4	5	4	4	4
62	5	4	5	5	3	4	4	5	4
63	4	5	4	4	4	4	4	4	5
64	5	4	5	4	5	4	4	5	5
65	4	4	5	4	4	5	4	5	5
66	4	5	5	5	4	5	4	4	5
67	4	4	5	5	4	5	5	5	4
68	5	4	5	5	4	4	5	5	5
69	5	4	4	3	5	4	4	3	5
70	4	4	5	4	4	5	4	4	5
71	4	5	4	4	4	4	4	4	5
72	4	5	4	5	4	4	4	5	4
73	4	4	4	5	4	4	5	4	4
74	4	4	5	5	4	4	5	5	4
75	5	5	5	5	4	5	4	4	4
76	4	4	4	4	4	5	4	4	4
77	5	4	4	5	5	4	4	5	5
78	5	5	4	5	4	5	4	5	5
79	4	5	5	5	5	4	5	4	4
80	5	4	4	4	5	5	5	4	4
81	5	4	4	4	5	4	5	4	4
82	5	5	4	5	5	5	5	4	5
83	4	4	4	5	4	4	5	5	4
84	5	4	4	4	5	4	4	5	4
85	4	5	4	5	3	4	5	4	5
86	4	5	5	4	4	5	4	4	4
87	4	4	4	5	4	4	4	5	4
88	4	4	4	5	5	5	4	4	4
89	4	5	4	4	4	4	4	4	5
90	4	4	5	5	5	5	4	4	5
91	4	4	5	5	3	5	5	4	5
92	5	4	4	4	5	4	4	5	4
93	5	4	4	5	4	4	5	4	4
94	5	3	5	4	5	5	4	5	5
Σ	419	403	417	427	395	414	415	411	417

Y_10	Y_11	Y_12	Y_13	Y_14	Y_15	Y_16	Y_17	Y_18	Y
4	4	4	3	4	4	4	4	4	68
4	5	4	5	5	5	5	5	4	78
4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
5	4	5	4	5	5	4	4	4	79
4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
3	4	5	5	4	5	5	4	5	79
5	5	5	4	4	4	4	5	5	81
4	4	4	4	4	4	4	5	5	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
5	5	5	4	5	5	4	5	5	87
4	5	5	5	5	5	4	5	5	84
5	5	4	5	4	4	5	4	4	80
4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	5	4	4	4	5	4	4	76
4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
5	5	5	4	4	5	5	5	5	81
4	4	4	5	5	5	5	5	5	81
4	4	4	4	6	5	5	5	5	77
4	4	4	5	5	5	5	5	5	81
4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
3	4	4	4	3	4	4	4	4	71
3	4	4	4	4	3	4	4	4	71
4	5	5	3	3	3	3	4	5	78
4	5	5	3	3	3	3	4	5	78
4	4	4	5	4	4	4	5	4	75
4	5	5	3	3	3	3	4	5	78
4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	4	4	4	4	4	4	4	5	78
5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
4	4	5	5	3	5	5	5	5	82
5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	4	4	4	4	4	4	5	4	77
4	5	4	3	3	3	3	5	5	70
4	5	4	5	4	4	5	5	5	82
5	5	5	3	4	4	4	5	5	78
3	4	3	3	3	5	5	5	4	73
4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
5	4	4	4	3	4	4	4	4	73
5	4	5	5	4	5	5	5	4	85
5	4	4	4	4	5	4	4	5	78

5	4	5	5	4	5	5	4	5	84
4	5	5	5	5	5	5	4	5	85
4	4	5	4	4	3	4	5	5	78
4	5	5	5	5	5	5	4	5	86
5	5	4	4	4	4	5	4	5	79
5	5	4	5	5	4	5	5	4	83
5	5	4	5	5	4	5	4	5	85
4	5	5	4	5	4	5	5	5	85
4	4	5	5	5	5	5	4	4	79
5	5	4	5	5	4	5	5	5	86
5	4	4	4	4	4	4	5	4	77
4	5	4	3	3	3	4	5	5	71
4	5	4	5	4	4	5	5	4	81
5	4	5	3	4	5	4	5	5	76
3	5	3	3	3	5	5	5	5	76
4	4	5	4	4	5	4	4	4	77
5	4	4	5	3	5	4	4	5	77
5	5	5	5	4	5	5	5	4	84
4	4	4	4	4	5	4	4	5	78
5	4	5	4	4	5	5	4	5	82
4	5	5	5	4	4	5	4	5	82
4	4	5	4	5	3	4	5	5	81
4	4	4	4	4	4	4	5	4	74
4	5	4	5	5	5	4	5	4	80
4	4	5	4	4	5	4	4	5	77
5	4	5	4	4	5	4	4	4	78
4	4	5	4	4	4	5	4	5	77
3	4	5	5	4	5	5	4	5	80
5	5	5	4	4	5	4	5	5	83
5	4	4	4	4	5	4	5	5	77
4	4	4	5	4	4	5	4	4	79
4	4	5	4	5	5	4	5	5	83
4	5	4	4	5	5	4	4	4	80
5	5	4	5	4	5	5	4	4	81
4	5	4	4	5	4	4	4	5	78
5	4	5	5	5	5	4	5	5	86
4	5	5	4	5	4	4	5	4	79
4	5	4	4	5	4	4	4	5	78
4	4	5	4	5	4	5	5	4	79
4	5	4	4	4	4	5	4	4	77
5	5	5	4	4	5	5	5	4	80
5	4	4	5	4	5	5	5	5	81
4	4	4	4	5	5	5	4	5	78
4	4	4	5	4	5	5	5	4	81
4	4	5	4	4	5	4	4	5	79
3	4	4	5	3	4	5	4	4	75
3	4	4	4	4	3	4	5	4	74
4	5	5	3	4	3	3	4	5	77
482	416	417	400	382	411	414	422	429	7421

## Tabulasi Silang (*Crosstab*)

### Badan usaha \* Minat menggunakan konsultan pajak

Crosstab

			Minat menggunakan konsultan pajak		Total
			Sedang	Tinggi	
Badan usaha	PT	Count	16	78	94
		Expected Count	16.0	78.0	94.0
		% of Total	17.0%	83.0%	100.0%
Total		Count	16	78	94
		Expected Count	16.0	78.0	94.0
		% of Total	17.0%	83.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value
Pearson Chi-Square	<sup>a</sup>
Continuity Correction	
Likelihood Ratio	
Linear-by-Linear Association	
N of Valid Cases	94

<sup>a</sup>. No statistics are computed because Badan usaha is a constant.

## Jenis usaha \* Minat menggunakan konsultan pajak

Crosstab

		Minat menggunakan konsultan pajak		Total	
		Sedang	Tinggi		
Jenis usaha	Industri	Count	3	5	8
		Expected Count	1.4	6.6	8.0
		% of Total	3.2%	5.3%	8.5%
	Perdagangan	Count	4	32	36
		Expected Count	6.1	29.9	36.0
		% of Total	4.3%	34.0%	38.3%
	Jasa	Count	9	41	50
		Expected Count	8.5	41.5	50.0
		% of Total	9.6%	43.6%	53.2%
Total	Count	16	78	94	
	Expected Count	16.0	78.0	94.0	
	% of Total	17.0%	83.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.300 <sup>a</sup>	2	.192
Continuity Correction			
Likelihood Ratio	2.930	2	.231
Linear-by-Linear Association	.236	1	.627
N of Valid Cases	94		

a. 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.36.

## Permodalan \* Minat menggunakan konsultan pajak

Crosstab

		Minat menggunakan konsultan pajak		Total
		Sedang	Tinggi	
Permodalan Asing	Count	0	4	4
	Expected Count	.7	3.3	4.0
	% of Total	.0%	4.3%	4.3%
Swasta Nasional	Count	16	74	90
	Expected Count	15.3	74.7	90.0
	% of Total	17.0%	78.7%	95.7%
Total	Count	16	78	94
	Expected Count	16.0	78.0	94.0
	% of Total	17.0%	83.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.857 <sup>a</sup>	1	.355		
Continuity Correction <sup>b</sup>	.060	1	.806		
Likelihood Ratio	1.329	1	.216		
Fisher's Exact Test				1.000	.468
Linear-by-Linear Association	.848	1	.357		
N of Valid Cases	94				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .68.

## Lama beroperasi \* Minat menggunakan konsultan pajak

Crosstab

			Minat menggunakan konsultan pajak		Total
			Sedang	Tinggi	
Lama beroperasi	1 - <3 tahun	Count	4	12	16
		Expected Count	2.7	13.3	16.0
		% of Total	4.3%	12.8%	17.0%
	3 - <5 tahun	Count	4	18	22
		Expected Count	3.7	18.3	22.0
		% of Total	4.3%	19.1%	23.4%
	5 - <10 tahun	Count	2	23	25
		Expected Count	4.3	20.7	25.0
		% of Total	2.1%	24.5%	26.6%
	>= 10 tahun	Count	6	25	31
		Expected Count	5.3	25.7	31.0
		% of Total	6.4%	26.6%	33.0%
Total	Count	16	78	94	
	Expected Count	16.0	78.0	94.0	
	% of Total	17.0%	83.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.302 <sup>a</sup>	3	.512
Continuity Correction			
Likelihood Ratio	2.512	3	.473
Linear-by-Linear Association	.273	1	.601
N of Valid Cases	94		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.72.

## Pengetahuan tentang adanya AR \* Minat menggunakan konsultan pajak

Crosstab

			Minat menggunakan konsultan pajak		Total
			Sedang	Tinggi	
Pengetahuan tentang adanya AR	Ya	Count	16	77	93
		Expected Count	15.8	77.2	93.0
		% of Total	17.0%	81.9%	98.9%
	Tidak	Count	0	1	1
		Expected Count	.2	.8	1.0
		% of Total	.0%	1.1%	1.1%
Total	Count	16	78	94	
	Expected Count	16.0	78.0	94.0	
	% of Total	17.0%	83.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.207 <sup>b</sup>	1	.649		
Continuity Correction <sup>a</sup>	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.375	1	.540		
Fisher's Exact Test				1.000	.830
Linear-by-Linear Association	.205	1	.651		
N of Valid Cases	94				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja Pelayanan <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan Konsultan Pajak

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 <sup>a</sup>	.718	.715	2.69538

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1698.346	1	1698.346	233.768	.000 <sup>a</sup>
	Residual	668.388	92	7.265		
	Total	2366.734	93			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan Konsultan Pajak

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	140.283	4.021		34.885	.000
	Kinerja Pelayanan	-.787	.051	-.847	-15.289	.000

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Konsultan Pajak

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan Konsultan Pajak

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.849 <sup>a</sup>	.721	.705	2.73960

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1706.257	5	341.251	45.467	.000 <sup>a</sup>
	Residual	660.477	88	7.505		
	Total	2366.734	93			

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan Konsultan Pajak

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	138.983	4.374		31.775	.000
	Keandalan	-.564	.228	-.153	-2.471	.015
	Jaminan	-.766	.306	-.198	-2.502	.014
	Bukti Fisik	-.889	.315	-.252	-2.823	.006
	Empati	-.762	.360	-.170	-2.115	.037
	Daya Tanggap	-.858	.254	-.286	-3.376	.001

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Konsultan Pajak

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

- Nama : B Johan Satrya M
- Alamat : Jl. Rawa Jati Barat II No 5, Jakarta Selatan.
- Tempat, Tanggal Lahir : Blitar, 10 Februari 1977
- Agama : Katolik
- Status : Belum Menikah
- Riwayat Pendidikan : 1. SDN Pucang I Sidoarjo, Jawa Timur, lulus tahun 1989  
2. SMPN 2 Sidoarjo, Jawa Timur, lulus tahun 1992  
3. SMAN 1 Sidoarjo, Jawa Timur, lulus tahun 1995  
4. Sekolah Tinggi Akuntansi Negara Program Diploma III, Spesialisasi Perpajakan lulus tahun 1998  
5. Universitas Indonesia, Program S1 Ekonomi Jurusan Manajemen, lulus tahun 2003
- Riwayat Pekerjaan : 1. 1998 – 2002 : KPP Jakarta Mampang Prapatan  
2. 2002 – 2007 : KPP Jakarta Setiabudi Satu  
3. 2007 – Sekarang : KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan