



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK
(SUATU STUDI UNTUK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL DIBAWAH SATU
ATAP KOTA DEPOK)**

SKRIPSI

**KIKI RIZKI NOVELIA
090411703X**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI FISKAL
DEPOK
JUNI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK
(SUATU STUDI UNTUK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL DIBAWAH SATU
ATAP KOTA DEPOK)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial
dalam bidang Ilmu Administrasi Fiskal**

**KIKI RIZKI NOVELIA
090411703X**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI FISKAL**

**DEPOK
JUNI 2009
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

Nama : Kiki Rizki Novelia

NPM : 090411703X

Tanda Tangan :

Tanggal : 1 Juni 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Kiki Rizki Novelia
NPM : 090411703X
Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan
Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal
Dibawah Satu Atap Kota Depok)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Fiskal, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Azhari A. Samudra, M.Si (.....)

Ketua Sidang : Drs. Adang Hendrawan, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang : Milla S. Setyowati, S.Sos. M.Ak (.....)

Penguji Ahli : Drs. Achmad Lutfi, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 23 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil Alamin, peneliti telah menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Satuan Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok" ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi Fiskal.

Skripsi ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Dr. Roy V. Salomo, M.Soc.Sc. selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI sekaligus Ketua Program Sarjana Reguler Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
3. Drs. Achmad Lutfi, M.Si. selaku Sekretaris Program Sarjana Reguler Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI dan Penguji Ahli Skripsi yang telah memberi masukan yang sangat berguna bagi peneliti.
4. Dra. Inayati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Fiskal Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
5. Dra. Novita Ikasari, M.Comm selaku Pembimbing Akademis peneliti yang telah memberikan bimbingan selama peneliti menyelesaikan studinya.
6. Dr. Azhari A. Samudra M.Si. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan ide, saran, pemikiran, kesabaran, dan kesediaan waktunya.
7. Drs. Adang Hendrawan, M.Si. selaku Ketua Sidang Skripsi.
8. Dra. Milla Sepliana Setyowati, M.Ak. selaku Sekretaris Sidang Skripsi.
9. Segenap dosen Program Sarjana Reguler Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI terutama Departemen Ilmu Administrasi Fiskal.
10. Mba Hesti dan mas Elan atas bantuannya.
11. Syami dari Direktorat Jenderal Pajak yang banyak memberikan bantuannya.

12. Ahmad Nurhidayat, SE selaku petugas Dipenda Wilayah I Kota Depok atas bantuannya.
13. Mama dan Papa yang selalu memberikan doanya.
14. Mba Uli yang memberikan dukungan morilnya dan Jauza atas semangatnya.
15. Min Young Opa yang telah memberikan semangat.
16. Rahmadi dari *Career Development Center* UI atas bantuannya.
17. Teman-teman administrasi fiskal 2004 yang telah memberikan semangat dan bantuannya.

Akhir kata, peneliti berharap Allah S.W.T membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Depok, 1 Juni 2009

Kiki Rizki Novelia

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk :

**네 마음
감사합니다
사랑해
반드시 성공할게요**

Kiki Rizki Novelia

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

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

Nama : Kiki Rizki Novelia
NPM : 090411703X
Program Studi : Administrasi Fikal
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

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:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap)

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 mempublikasikan 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 : Depok
Pada tanggal : 1 Juni 2009
Yang menyatakan

(Kiki Rizki Novelia)

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | |
| TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| | |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Pokok Permasalahan | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Signifikansi Penelitian | 6 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 6 |
| | |
| BAB 2 KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN | 8 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 8 |
| 2.2 Kerangka Teori | 10 |
| 2.2.1 Pajak | 10 |
| 2.2.1.1 Pengertian Pajak | 10 |
| 2.2.1.2 Pajak Daerah | 10 |
| 2.2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor | 11 |
| 2.2.1.4 Dasar Hukum PKB di Kota Depok | 14 |
| 2.2.1.5 Asas-asas Pemungutan Pajak | 14 |
| 2.2.2 Pelayanan | 15 |
| 2.2.2.1 Suplemen Pelayanan | 15 |
| 2.2.2.2 Konsep Pelayanan | 17 |
| 2.2.2.3 Kualitas Pelayanan | 20 |
| 2.2.3 Kepuasan Pelanggan..... | 22 |
| 2.2.3.1 Pengertian Pelanggan | 22 |
| 2.2.3.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| 2.2.3.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| 2.2.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan | 29 |
| 2.2.4 Model Pengukuran Kualitas Jasa..... | 30 |
| 2.3 Model Analisis | 34 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 35 |
| 2.5 Operasionalisasi Konsep | 36 |
| 2.6 Metode Penelitian | 37 |

| | |
|--|------------|
| 2.6.1 Pendekatan Penelitian | 37 |
| 2.6.2 Jenis/Tipe Penelitian | 37 |
| 2.6.3 Teknik Pengumpulan Data | 38 |
| 2.6.4 Lokasi Penelitian | 40 |
| 2.6.5 Populasi dan Sampel Penelitian | 40 |
| 2.6.6 Teknik Pengukuran Data | 41 |
| 2.6.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Data..... | 42 |
| 2.6.8 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data | 44 |
| 2.6.9 Keterbatasan Penelitian | 46 |
| BAB 3 GAMBARAM UMUM SAMSAT KOTA DEPOK | 47 |
| 3.1 SAMSAT Kota Depok | 47 |
| 3.1.1 Profil SAMSAT Kota Depok..... | 47 |
| 3.1.2 Visi dan Misi SAMSAT Kota Depok..... | 48 |
| 3.1.3 Struktur Organisasi..... | 49 |
| 3.1.4 Tanggung Jawab Petugas Pelaksana Kunci..... | 49 |
| 3.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi | 53 |
| 3.2 Pengelolaan Proses Pelayanan Masyarakat..... | 53 |
| 3.2.1 Proses Pelayanan Inti..... | 53 |
| 3.2.2 Proses Pelayanan Pendukung | 55 |
| BAB 4 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK..... | 57 |
| 4.1 Analisis Uji Instrumen Penelitian (<i>Pre-test</i>) | 57 |
| 4.1.1 Analisis Uji Validitas..... | 57 |
| 4.1.2 Analisis Uji Reliabilitas | 61 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 64 |
| 4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 64 |
| 4.1.2 Berdasarkan Usia | 64 |
| 4.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 65 |
| 4.1.4 Berdasarkan Pekerjaan | 65 |
| 4.3 Analisis Per Dimensi Tingkat Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Wajib Pajak PKB di SAMSAT Kota Depok | 66 |
| 4.3.1 Dimensi <i>Tangible</i> | 66 |
| 4.3.2 Dimensi <i>Reliability</i> | 74 |
| 4.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> | 80 |
| 4.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> | 87 |
| 4.3.5 Dimensi <i>Emphaty</i> | 95 |
| 4.4. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak | 102 |
| BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN | 106 |
| 5.1 Simpulan | 106 |
| 5.2 Saran | 107 |
| DAFTAR REFERENSI | 108 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel 1.1. | Realisasi Penerimaan APBD Kota Depok..... | 4 |
| Tabel 2.1. | Perbedaan Penelitian ini dengan Penelitian Sebelumnya | 9 |
| Tabel 2.2. | Operasional Konsep | 36 |
| Tabel 2.3. | Tabel Kategori 1..... | 42 |
| Tabel 2.4. | Tabel Kategori 2 | 42 |
| Tabel 2.5. | Tabel Kategori 3 | 46 |
| Tabel 3.1. | Tanggung Jawab Petugas Pelaksana Kunci | 52 |
| Tabel 4.1. | Uji Validitas Pelayanan yang Dirasakan | 58 |
| Tabel 4.2. | Uji Validitas Pelayanan yang Diharapkan | 59 |
| Tabel 4.3. | Uji Validitas Kualitas Pelayanan | 60 |
| Tabel 4.4. | Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak | 61 |
| Tabel 4.5. | <i>Reliability Statistic</i> Pelayanan yang Dirasakan | 62 |
| Tabel 4.6. | <i>Reliability Statistic</i> Pelayanan yang Diharapkan | 62 |
| Tabel 4.7. | <i>Reliability Statistic</i> Kualitas Pelayanan | 63 |
| Tabel 4.8. | <i>Reliability Statistic</i> Pelayanan Kepuasan Wajib Pajak | 63 |
| Tabel 4.9. | Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 64 |
| Tabel 4.10. | Data Responden Berdasarkan Usia | 64 |
| Tabel 4.11. | Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 65 |
| Tabel 4.12. | Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 65 |
| Tabel 4.13. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Letak/Lokasi SAMSAT yang Strategis | 67 |
| Tabel 4.14. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Tersedia Ruang Tunggu yang Nyaman..... | 68 |
| Tabel 4.15. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Tersedia Tempat Parkir yang Memadai | 69 |
| Tabel 4.16. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Tersedia Brosur/Leaflet Pajak Kendaraan Bermotor | 70 |
| Tabel 4.17. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Kerapihan Penampilan Petugas SAMSAT | 72 |
| Tabel 4.18. | Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) | 73 |

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel 4.19. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Pelaksanaan Jam Kerja Dilakukan Tepat Waktu | 74 |
| Tabel 4.20. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Mampu Memberikan Pelayanan dengan cepat | 75 |
| Tabel 4.21. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Mampu Memberikan Pelayanan dengan tepat | 76 |
| Tabel 4.22. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Bertanggung Jawab atas Tugasnya | 77 |
| Tabel 4.23. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Kemudahan untuk Memperoleh Penjelasan tentang Hal-hal yang belum Jelas Berkaitan dengan PKB | 78 |
| Tabel 4.24. | Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)..... | 79 |
| Tabel 4.25. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Kesiediaan Petugas SAMSAT untuk Menjawab Pertanyaan Mengenai PKB | 81 |
| Tabel 4.26. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Mampu Menyelesaikan Masalah dengan Cepat | 82 |
| Tabel 4.27. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Mampu Menyelesaikan Masalah dengan Tepat | 83 |
| Tabel 4.28. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Mampu Menjelaskan Prosedur Pembayaran PKB | 84 |
| Tabel 4.29. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Selalu Siap Sedia Membantu Wajib Pajak | 85 |
| Tabel 4.30. | Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .. | 86 |
| Tabel 4.31. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Menguasai Peraturan PKB | 88 |
| Tabel 4.32. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Mampu Melakukan Komunikasi yang Efektif | 90 |
| Tabel 4.33. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Menjaga Kerahasiaan Data Wajib Pajak | 91 |
| Tabel 4.34. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Ramah dalam Memberikan Pelayanan | 92 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Tabel 4.35. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Terampil dalam memberikan Pelayanan | 93 |
| Tabel 4.36. | Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) | 94 |
| Tabel 4.37. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Memberikan Perhatian Terhadap Masalah yang Berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor | 95 |
| Tabel 4.38. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Memberikan Waktu untuk Menyelesaikan Masalah yang Berkaitan dengan PKB | 97 |
| Tabel 4.39. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Memberikan Kemudahan dalam Pelayanan | 98 |
| Tabel 4.40. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Bersikap Simpatik dalam Memberikan Pelayanan | 99 |
| Tabel 4.41. | Pelayanan yang Dirasakan dan Diharapkan atas Petugas SAMSAT Berusaha Memberikan Pelayanan yang Terbaik | 100 |
| Tabel 4.42. | Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) | 101 |
| Tabel 4.43. | <i>Model Summary</i> | 102 |
| Tabel 4.44. | <i>Anova</i> | 103 |
| Tabel 4.45. | <i>Coefficients</i> | 104 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|-----|
| Gambar 2.1. | Kelopak Bunga Suplemen Pelayanan Publik | 15 |
| Gambar 2.2. | Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif | 27 |
| Gambar 2.3. | Model <i>Service Quality</i> | 34 |
| Gambar 2.4. | Model Analisis..... | 35 |
| Gambar 4.1. | Daerah Penolakan Uji Dua Arah untuk Signifkansi 0,05..... | 105 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Tabel r untuk $\alpha = 0,05$ dan Uji Satu Sisi
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 *Frequency Table*
- Lampiran 6 F Tabel
- Lampiran 7 Struktur Organisasi

