

## BAB IV

### HASIL SURVEI DAN ANALISIS

#### 4. 1. Metodologi Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Menurut Singarimbun dan Sofian (1995, p. 6-7), pendekatan kuantitatif adalah sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia berdasarkan suatu teori yang terdiri dari variabel-variabel yang dapat diukur dengan angka dan dianalisis melalui suatu prosedur statistik guna mendapatkan suatu gambaran atas teori yang dianut. Sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk membahas bagaimana kebijakan publik di bidang pelayanan perpajakan sehingga kualitas pelayanan dapat disosialisasikan ke tingkat operasional. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan menyajikan gambaran yang lengkap mengenai setting social dan hubungan-hubungan yang terdapat dalam penelitian.

Dalam penelitian ini data yang akan diolah merupakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu survey dan wawancara. Dengan metode survey, peneliti menggunakan alat yaitu kuesioner (daftar pertanyaan yang bersifat tertutup) yang disebarakan kepada responden yang merupakan Wajib Pajak PKB yang memanfaatkan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. Adapun format jawaban dalam kuesioner ini menggunakan skala *Likert*. Teknik wawancara yang diperlukan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara tidak terstruktur untuk mengelaborasi permasalahan pelayanan PKB. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan data Samsat Kota Yogyakarta yang didapat berupa *profile* dan peraturan terkait dengan PKB.

Dalam menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan informasi, peneliti menentukan responden yang akan menjadi sumber informasi dengan menentukan sampel dan populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak PKB yang memanfaatkan jasa pelayanan pemungutan PKB di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. Hal ini didasarkan pada data jumlah pemilik kendaraan bermotor yang tercatat di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kota Yogyakarta,

yaitu 5.579 pemilik mobil penumpang, 77 pemilik mobil bus, 1.224 pemilik mobil barang dan 94.298 pemilik sepeda motor. Jadi total populasi dalam penelitian ini adalah 101.186 pemilik kendaraan bermotor.

Menurut Singarimbun dan Sofian (1995, p.150-152), ada 3 (tiga) faktor yang harus dipertimbangkan dalam menentukan besarnya sampel dalam penelitian yaitu:

- 1) Derajat keseragaman (*degree of homogeneity*) dari populasi.

Makin seragam populasi itu, makin kecil sampel dapat diambil.

- 2) Presisi yang dikehendaki dari penelitian.

Makin tinggi tingkat presisi yang dikehendaki, makin besar jumlah sampel yang harus diambil. Atau dengan cara lain dapat pula dikatakan bahwa, antara besarnya sampel yang diambil dengan besarnya kesalahan (*error*) terdapat hubungan yang negatif. Besar sampel yang diambil, semakin kecil pula kesalahan (penyimpangan terhadap nilai populasi) yang diperoleh.

- 3) Tenaga, biaya dan waktu.

Kalau menginginkan presisi yang tinggi maka jumlah sampel harus besar. Tetapi apabila dana, tenaga dan waktu terbatas, maka tidaklah mungkin untuk mengambil sampel yang besar, dan ini berarti presisinya akan menurun.

Dengan pengetahuan tentang presisi, sekarang kita dapat menghitung besarnya sampel. Ukuran sampel ditetapkan dengan rumus (Yamane, 1967, p. 99):

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

Dimana  $d$  adalah nilai presisi,  $N$  adalah jumlah populasi dan  $n$  adalah jumlah sampel. Untuk mempermudah penghitungan, Yamane (1967, p. 167) telah membuat tabel khusus mengenai ukuran sampel untuk tingkat kepercayaan dan presisi tertentu.

Berdasarkan beberapa ketentuan di atas dan dan berdasarkan tabel khusus yang dibuat oleh Yamane dengan tingkat kepercayaan 95% dan presisi 10% , maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang terdiri dari 5 responden untuk pemilik mobil penumpang, 1 responden untuk pemilik mobil barang dan 94 responden untuk pemilik sepeda motor. Survei penelitian ini akan dilakukan mulai awal bulan Mei 2010.

Dari penjelasan di atas maka dapat dibuatkan tabel sampel berstrata proporsional seperti dalam tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1.**  
**Sampel Berstrata Proporsional**

<b>Jenis Kendaraan Bermotor</b>	<b>Ukuran Populasi</b>	<b>% dalam Populasi</b>	<b>Pecahan Sampling</b>	<b>Jumlah Sampel</b>	<b>% dalam Sampel</b>
Sepeda Motor	94.298	93,19	0,0010	93	93,19
Mobil Penumpang	5.579	5,51	0,0010	6	5,51
Mobil Bus	1.224	1,21	0,0010	1	1,21
Mobil Barang	77	0,09	0,0010	0	0,09
<b>Total</b>	<b>101.186</b>	<b>100</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Keterangan:

1. Ditentukan jumlah sampel 100;
2. Pecahan sampling untuk setiap strata adalah  $100/101186 = 0,0010$ ;
3. Setiap jenis kendaraan bermotor diwakili dalam sampel proporsinya dalam populasi.

Sumber data: Kuesioner (Telah Diolah kembali)

Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan PKB dilakukan dengan cara membandingkan persepsi yang merupakan suatu kenyataan pelayanan yang diterimanya dengan harapan yang merupakan suatu keinginan pelayanan yang ingin diterimanya. Dari data persepsi dan harapan Wajib Pajak, diolah untuk mendapatkan skor. Skor persepsi akan dikurangi dengan skor harapan. Hasil dari pengurangan tersebut didapat tingkat/kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Yogyakarta. Jika hasil pengurangan tersebut menghasilkan kesenjangan positif (lebih dari nol) berarti kualitas pelayanan yang diberikan melebihi dari harapan Wajib Pajak, tetapi bilamana hasil pengurangan tersebut menghasilkan kesenjangan negative (lebih kecil dari nol) berarti kualitas pelayanan yang diberikan lebih rendah dari harapan Wajib Pajak, dan bilamana hasil pengurangan tersebut menghasilkan kesenjangan sama dengan nol berarti kualitas pelayanan sama dengan yang diharapkan Wajib Pajak.

Selanjutnya untuk mengukur tingkat kepuasan Wajib Pajak, dilakukan dengan cara membagi skor persepsi dengan skor harapan dikalikan 100%. Menurut Ari Satrio Wibowo (1996) bahwa tingkat kepuasan pelanggan 80% merupakan posisi yang tergolong cukup kritis, karena Wajib Pajak merasa bahwa pelayanan yang diberikan memang merupakan haknya. Dengan demikian bila tingkat kepuasan berada dibawah 80%, kondisi tersebut tidak akan menimbulkan loyalitas Wajib Pajak (Haryadi, 2001)

#### 4. 2. Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

*Pre-test* dilakukan untuk menguji pertanyaan dalam bentuk pernyataan yang dijadikan sebagai instrumen penelitian. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman responden terhadap pertanyaan yang dibuat dalam lembar kuesioner. *Pre-test* dilakukan kepada 37 orang responden. Pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner harus valid dan reliabel supaya mendapatkan data yang terpercaya. Oleh karena itu diperlukan uji instrumen penelitian yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji korelasi skor-skor setiap item angket dengan skor total variabelnya. Suatu item instrumen dikatakan valid jika nilai korelasinya adalah positif dan lebih besar atau sama dengan  $r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  untuk uji dua sisi pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ( $p = 0,05$ ) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N. Oleh karena  $N = 37$  maka derajat bebas adalah

$df = n - 2$ , dimana

$df$  = derajat bebas

$n$  = populasi

$df = 37 - 2$

$= 35$

Nilai  $r_{tabel}$  satu sisi pada  $df = 35$  dan  $p = 0,05$  adalah 0,334. Sedangkan  $r_{hitung}$  diperoleh dari pengolahan dengan menggunakan Microsoft Excel 2007 dan dapat dilihat pada lampiran 1. Hasilnya menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka kuesioner dikatakan valid. Berikut disajikan hasil uji validitas dalam tabel-tabel berikut:

**Tabel 4.2.**  
**Uji Validitas Kuesioner (Yang Diharapkan) (n = 37)**

<b>Uji Validitas Pelayanan Yang Diharapkan</b>				
<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Simpulan</b>
<i>Tangible</i>	Pernyataan 1	0,944	0,334	Valid
	Pernyataan 2	0,957	0,334	Valid
	Pernyataan 3	0,949	0,334	Valid
	Pernyataan 4	0,907	0,334	Valid
<i>Reliability</i>	Pernyataan 5	0,819	0,334	Valid
	Pernyataan 6	0,818	0,334	Valid
	Pernyataan 7	0,862	0,334	Valid
	Pernyataan 8	0,845	0,334	Valid
	Pernyataan 9	0,815	0,334	Valid
<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 10	0,911	0,334	Valid
	Pernyataan 11	0,866	0,334	Valid
	Pernyataan 12	0,854	0,334	Valid
	Pernyataan 13	0,830	0,334	Valid
<i>Assurance</i>	Pernyataan 14	0,789	0,334	Valid
	Pernyataan 15	0,882	0,334	Valid
	Pernyataan 16	0,826	0,334	Valid
	Pernyataan 17	0,919	0,334	Valid
<i>Emphaty</i>	Pernyataan 18	0,808	0,334	Valid
	Pernyataan 19	0,819	0,334	Valid
	Pernyataan 20	0,897	0,334	Valid
	Pernyataan 21	0,830	0,334	Valid
	Pernyataan 22	0,652	0,334	Valid

Sumber data: Kuesioner (Telah Diolah kembali)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas,  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mengenai pelayanan yang diharapkan dapat dinyatakan valid.

**Universitas Indonesia**

**Tabel 4.3.**  
**Uji Validitas Kuesioner (Kondisi Saat Ini) (n = 37)**

<b>Uji Validitas Pelayanan Dalam Kondisi Saat Ini</b>				
<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Simpulan</b>
<i>Tangible</i>	Pernyataan 1	0,742	0,334	Valid
	Pernyataan 2	0,728	0,334	Valid
	Pernyataan 3	0,818	0,334	Valid
	Pernyataan 4	0,748	0,334	Valid
<i>Reliability</i>	Pernyataan 5	0,649	0,334	Valid
	Pernyataan 6	0,621	0,334	Valid
	Pernyataan 7	0,708	0,334	Valid
	Pernyataan 8	0,792	0,334	Valid
	Pernyataan 9	0,756	0,334	Valid
<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 10	0,755	0,334	Valid
	Pernyataan 11	0,693	0,334	Valid
	Pernyataan 12	0,688	0,334	Valid
	Pernyataan 13	0,700	0,334	Valid
<i>Assurance</i>	Pernyataan 14	0,817	0,334	Valid
	Pernyataan 15	0,784	0,334	Valid
	Pernyataan 16	0,837	0,334	Valid
	Pernyataan 17	0,522	0,334	Valid
<i>Emphaty</i>	Pernyataan 18	0,719	0,334	Valid
	Pernyataan 19	0,817	0,334	Valid
	Pernyataan 20	0,724	0,334	Valid
	Pernyataan 21	0,781	0,334	Valid
	Pernyataan 22	0,704	0,334	Valid

Sumber data: Kuesioner (Telah Diolah kembali)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas,  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mengenai pelayanan dalam kondisi saat ini dapat dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban responden. Dalam menguji reliabilitas, peneliti menggunakan teknik *Split Half* yang dihitung dengan menggunakan Microsoft Excel 2007, kemudian hasilnya dihitung dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* untuk mendapatkan nilai uji reliabilitas. Suatu instrumen dikatakan *reliable* apabila nilai uji reliabilitas lebih dari 0,60 (Imam Ghazali, 2002, p.133). Apabila koefisien (r) positif dan lebih besar dari batas minimal (0,60) maka *reliable* dan apabila r negative atau r lebih kecil dari batas minimal (0,60) maka tidak *reliable*. R pada tabel-tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4.**  
**Uji Reliabilitas Kuesioner Pelayanan Yang Diharapkan (n = 37)**

<b>Uji Reliabilitas Pelayanan Yang Diharapkan</b>			
<b>Dimensi</b>	<b>Koefisien (r)</b>	<b>r Kriteria</b>	<b>Simpulan</b>
<i>Tangible</i>	0,94	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,88	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,89	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,87	0,60	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,85	0,60	Reliabel

Sumber data: Kuesioner (Telah Diolah kembali)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa koefisien (r) lebih besar dari batas minimal yaitu 0,60, berarti bagian dari kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai pelayanan yang diharapkan dapat dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.5.**  
**Uji Reliabilitas Kuesioner Pelayanan Dalam Kondisi Saat Ini (n = 37)**

<b>Uji Reliabilitas Pelayanan Kondisi Saat Ini</b>			
<b>Dimensi</b>	<b>Koefisien (r)</b>	<b>r Kriteria</b>	<b>Simpulan</b>
<i>Tangible</i>	0,71	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,74	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,65	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,79	0,60	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,88	0,60	Reliabel

Sumber data: Kuesioner (Telah Diolah kembali)

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa koefisien (r) lebih besar dari batas minimal yaitu 0,60, berarti bagian dari kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai pelayanan dalam kondisi saat ini dapat dinyatakan reliabel.

#### **4.3. Karakteristik Responden (Wajib Pajak)**

Responden di dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang menggunakan jasa/pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. Dari 101.186 pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di Samsat Kota Yogyakarta diambil sample sebanyak 100 Wajib Pajak yang terdiri dari 6 Wajib Pajak untuk pemilik mobil penumpang, 1 Wajib Pajak untuk pemilik mobil barang dan 93 Wajib Pajak untuk pemilik sepeda motor.

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang diserahkan langsung kepada Wajib Pajak yang sedang memanfaatkan jasa pelayanan PKB di Samsat Kota Yogyakarta. Berdasarkan kuesioner yang disebar kepada Wajib Pajak diperoleh data tentang usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan. Adapun tujuan ditampilkannya karakteristik dari responden hanyalah sebatas pemberian informasi atau gambaran umum saja mengenai ciri-ciri responden dan tidak dilakukan analisis secara mendalam.



Dari hasil pengolahan kuesioner 100 Wajib Pajak sebagai responden, diperoleh karakteristik Wajib Pajak sebagaimana pada Tabel 4.6 sampai dengan Tabel 4.9.

**Tabel 4. 6.**  
**Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia Wajib Pajak (n = 100)**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
< 25 Tahun	8	8%
25 – 30 Tahun	24	24%
31 – 40 Tahun	39	39%
> 40 Tahun	29	29%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber data: Kuesioner (Telah Diolah kembali)

Berdasarkan Tabel 4.6 didapatkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 31 sampai dengan 40 tahun yaitu sebanyak 39 responden. Hal ini disebabkan karena pada rentang usia tersebut bisa dikatakan merupakan kategori rentang usia produktif. Sisanya 8 % responden berusia kurang dari 25 tahun, 24% responden berusia antara 25 sampai 30 tahun dan 29 % responden berusia di atas 40 tahun.

**Tabel 4.7.**  
**Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin Wajib Pajak (n = 100)**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Pria	73	73 %
Wanita	27	27 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber data: Kuesioner (Telah Diolah kembali)

Tabel 4.7 menginformasikan bahwa kebanyakan responden (73 %) adalah laki-laki karena secara umum laki-laki mempunyai mobilitas yang sangat tinggi dan membutuhkan kendaraan bermotor untuk mendukung aktivitas sehari-harinya.

**Tabel 4.8.**  
**Karakteristik Sampel Berdasarkan Pendidikan Terakhir Wajib Pajak**  
**(n = 100)**

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
SD Ke Bawah	9	9 %
SMP	17	17 %
SMA	50	50 %
D1-D3-D4	18	18 %
S1	6	6 %
S2	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber data: Kuesioner (Telah Diolah kembali)

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa responden terbanyak dengan pendidikan terakhirnya adalah SMA sebanyak 50 %, D1-D3-D4 sebanyak 18 %, dan SMP sebanyak 17 %.

**Tabel 4.9.**  
**Karakteristik sampel Berdasarkan Pekerjaan Wajib Pajak (n = 100)**

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
PNS/TNI/Polri	5	5 %
Pegawai Swasta	42	42 %
Wiraswasta/Usahawan	32	32 %
Pelajar/Mahasiswa	11	11 %
Lainnya	10	10 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber data: Kuesioner (Telah Diolah kembali)

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 42 %, wiraswasta/usahawan sebanyak 32 %, pelajar/mahasiswa sebanyak 11 %, profesi lainnya sebanyak 10 %, dan PNS/TNI/Polri sebanyak 5 %.

#### **4.4. Analisis Tingkat Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Servqual*.**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak, digunakan pengukuran berdasarkan model *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Menurut model ini tingkat kepuasan Wajib Pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak, artinya semakin baik kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan Wajib Pajak atas layanan tersebut.

Sedangkan pengukuran kualitas layanan dalam model *Servqual* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi Wajib Pajak serta gap diantara keduanya atas dasar 5 (lima) dimensi layanan yang dapat dinilai oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan lima dimensi kualitas layanan tersebut, disusun 22 buah pertanyaan untuk mengetahui masing-masing persepsi dan harapan Wajib Pajak terhadap suatu layanan, yaitu:

- 1) Kelompok *Tangible* dengan 4 pertanyaan;
- 2) Kelompok *Realibility* dengan 5 pertanyaan;
- 3) Kelompok *Responsiveness* dengan 4 pertanyaan;
- 4) Kelompok *Assurance* dengan 4 pertanyaan;
- 5) Kelompok *Emphaty* dengan 5 pertanyaan.

Untuk mengetahui persepsi dan harapan Wajib Pajak terhadap kualitas layanan, maka masing-masing pertanyaan tersebut memiliki 5 (lima) pilihan jawaban yang disusun berdasarkan skala *Likert* dan diberi bobot 1 sampai 5. Setelah diolah akan diperoleh skor.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan Wajib Pajak terhadap kualitas layanan yang diterimanya, maka dengan menggunakan metode penelitian dan rumusan-rumusan yang telah dipaparkan pada Bab sebelumnya. Berikut kami sajikan analisis dari hasil jajak pendapat terhadap kelima kelompok pertanyaan tersebut:

**Tabel 4.10. Analisis Skor Persepsi, Skor Ekspektasi (Harapan), dan Skor Kesenjangan pada Dimensi Kualitas Pelayanan**

No.	Dimensi	Skor		
		Persepsi terhadap kualitas keadaan sekarang	Ekspektasi (Persepsi terhadap Kualitas yang Diharapkan)	<i>Servqual</i>
1.	<b><i>Tangible</i></b>			
	Ketersediaan tempat parkir	3,07	3,14	-0,07
	Ketersediaan ruang tunggu	3,43	3,49	-0,06
	Informasi tentang PKB di papan informasi	3,33	3,19	0,14
	Kelengkapan peralatan kantor/komputerisasi administrasi	3,53	3,44	0,09
	<b>Total</b>	<b>13,36</b>	<b>13,26</b>	<b>0,10</b>
2	<b><i>Reliability</i></b>			
	Kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan jadwal yang dijanjikan	3,64	3,72	-0,08
	Catatan administrasi oleh petugas	3,67	3,82	-0,15
	Kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang dialami Wajib Pajak	3,89	3,86	0,03
	Ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada Wajib Pajak	3,37	3,80	-0,43
	Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi mengenai pajak	4,07	3,74	0,33
	<b>Total</b>	<b>18,64</b>	<b>18,94</b>	<b>-0,30</b>
3.	<b><i>Responsiveness</i></b>			
	Petugas cekatan dalam menyelesaikan masalah Wajib Pajak	3,20	3,17	0,03
	Kesiapan Petugas membantu wajib	3,49	3,55	-0,06

	pajak setiap saat			
	Kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan Wajib Pajak	3,44	3,65	-0,21
	Informasi yang diberikan oleh petugas pajak	3,73	3,89	-0,16
	<b>Total</b>	<b>13,86</b>	<b>14,26</b>	<b>-0,40</b>
<b>4.</b>	<b><i>Assurance</i></b>			
	Ketersediaan petugas pajak di setiap bagian	3,70	2,53	1,17
	Pendidikan/pengetahuan petugas pajak mengenai PKB	3,65	3,76	-0,11
	Sikap petugas kepada wajib pajak	3,72	3,89	-0,17
	Perilaku petugas dalam menumbuhkan rasa percaya	3,18	2,48	0,70
	<b>Total</b>	<b>14,25</b>	<b>12,66</b>	<b>1,59</b>
<b>5.</b>	<b><i>Emphaty</i></b>			
	Perlakuan terhadap setiap wajib pajak	3,45	3,62	-0,17
	Perhatian petugas terhadap kesesuaian pengurusan PKB dengan prosedur yang ada	3,47	3,55	-0,08
	Kemampuan memberikan pelayanan secara individu	3,44	3,64	-0,20
	Penyediaan waktu bimbingan/konsultasi oleh petugas untuk menyelesaikan masalah PKB	3,47	3,56	-0,09
	Kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan Wajib Pajak	3,67	3,90	-0,23
	<b>Total</b>	<b>17,50</b>	<b>18,27</b>	<b>-0,77</b>

Sumber data: Kuesioner (Telah Diolah kembali)

### **Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok *Tangible***

Seperti terlihat dalam tabel 4.10 di atas, atribut yang terdapat dalam dimensi *tangible* diantaranya mencakup ketersediaan tempat parkir, ketersediaan ruang tunggu, informasi tentang PKB dalam papan informasi, dan kelengkapan peralatan kantor/komputerisasi administrasi. Secara keseluruhan Samsat Kota Yogyakarta sudah mampu memenuhi keinginan Wajib Pajak untuk dimensi *tangible*. Hal ini terlihat dari nilai skor persepsi pelayanan riil untuk dimensi *tangible*, yang diketahui sebesar 13,36. Nilai ini lebih besar dari nilai ekspektasi (harapan) Wajib Pajak yaitu sebesar 13,26, sehingga terjadi kesenjangan positif sebesar 0,10.

Gap atau kesenjangan skor kualitas pelayanan juga terlihat pada setiap butir dalam dimensi *tangible*. Skor *servqual* untuk atribut ketersediaan tempat parkir dan ketersediaan ruang tunggu masih bernilai negatif, sehingga menunjukkan bahwa untuk kedua atribut ini masih belum bisa terpenuhi oleh Samsat Kota Yogyakarta. Berdasarkan pengamatan di lokasi kantor Samsat kota Yogyakarta, hal ini disebabkan ketersediaan tempat parkir yang kurang luas, apalagi untuk mobil yang jalan masuknya terlalu sempit. Begitu juga untuk ruang tunggu, yang memang kurang memadai kapasitasnya seperti yang diungkapkan oleh petugas di Kantor Samsat Kota Yogyakarta, sehingga terjadi penumpukan Wajib Pajak ketika jumlah yang dilayani melampaui 1000 orang Wajib Pajak. Sedangkan atribut tentang informasi PKB dalam papan informasi dan kelengkapan peralatan kantor/komputerisasi administrasi sudah mampu dipenuhi oleh Samsat Kota Yogyakarta, yang ditunjukkan dengan skor *servqual* yang bernilai positif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Samsat Kota Yogyakarta, diperoleh keterangan bahwa luas tempat parkir yang belum memenuhi standar ini disebabkan karena memang adanya keterbatasan lahan dan sampai dengan akhir penelitian, ternyata masih belum ada wacana untuk mencari lokasi pendirian Kantor Samsat yang baru. Ditegaskan pula bahwa untuk merencanakan pembangunan Kantor Samsat baru yang sesuai dengan standar pembangunan yang ditetapkan oleh Tim Pembina Samsat Pusat, harus diadakan koordinasi/ konsultasi antar instansi terkait terlebih dahulu. Instansi terkait yang dimaksud adalah Polda

DIY, DPPKA, dan PT. Jasa Raharja. Perlu diketahui juga bahwa pengadaan dan pengembangan sarana dan prasarana Kantor Samsat ini harus disesuaikan dengan kemampuan Anggaran Pendapatan dan Belanja Provinsi. Jadi masih banyak prosedur yang harus dilalui untuk membangun sarana dan prasarana yang sesuai standar dan tidak memungkinkan untuk mewujudkannya dalam waktu dekat.

### **Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok *Reliability***

Terdapat lima atribut pelayanan penting dalam dimensi *reliability*, yaitu kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan waktu yang dijanjikan, catatan administrasi oleh petugas, kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang dialami Wajib Pajak, ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada Wajib Pajak, kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi mengenai pajak. Sebagai aspek yang dianggap penting oleh wajib Pajak, ternyata keberadaannya belum dipenuhi dengan baik oleh petugas. Ini terlihat dari skor *servqual* untuk dimensi *reliability* secara keseluruhan yang bernilai negatif (-0,30). Nilai negatif ini menandakan bahwa harapan Wajib Pajak akan pelayanan dalam dimensi *reliability* belum dapat dipenuhi oleh petugas Samsat Kota Yogyakarta.

Atribut-atribut pelayanan pada dimensi *reliability* mulai yang paling jauh dari harapan Wajib Pajak adalah ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada Wajib Pajak, catatan administrasi oleh petugas dan kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan waktu yang dijanjikan. Hal ini mungkin disebabkan belum memadainya jumlah personil yang ada untuk tugas-tugas pelayanan kepada Wajib Pajak sebagaimana diakui oleh Samsat Kota Yogyakarta dalam Laporan Tahunannya, serta masih belum diberikannya pelatihan yang mampu menunjang pengetahuan dan kemampuan petugas, mengingat latar belakang pendidikan petugas yang mayoritas lulusn SMU. Sedangkan untuk atribut kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang dialami oleh Wajib Pajak dan atribut kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi mengenai pajak sudah mampu dipenuhi oleh petugas.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa jumlah personil yang belum memadai ini disebabkan belum adanya anggaran untuk menambah jumlah personil. DPPKA dan Polda DIY sudah mengajukan permohonan penambahan jumlah personil ke Pemerintah provinsi, namun belum ada jawaban atas permohonan tersebut. Begitu juga untuk pelatihan yang belum pernah diadakan, disebabkan karena memang belum ada anggaran untuk mengadakan pelatihan yang mampu menunjang pengetahuan dan kemampuan petugas.

### **Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok *Responsiveness***

Dari Tabel 4.10 di atas diketahui terdapat empat atribut pelayanan dalam dimensi *responsiveness*, yaitu petugas cekatan dalam menyelesaikan masalah Wajib Pajak, kesiapan Petugas membantu wajib pajak setiap saat, kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan Wajib Pajak, dan informasi yang diberikan oleh petugas pajak.

Sebagai dimensi yang dianggap penting oleh Wajib Pajak, ternyata pemenuhannya belum dilakukan secara optimal. Ini terlihat dari skor *servqual* dimensi *responsiveness* yang bernilai negatif, yaitu -0,40. Nilai negatif ini menunjukkan bahwa apa yang diharapkan oleh Wajib Pajak lebih tinggi daripada kenyataan yang diperolehnya. Skor *servqual* negatif ini juga terlihat pada tiga atribut pelayanan dimensi *responsiveness* dan hanya satu atribut pelayanan yang dapat dipenuhi oleh petugas yaitu atribut petugas cekatan dalam menyelesaikan masalah Wajib Pajak.

Dengan indikasi nilai gap skor kualitas pelayanan terbesar, maka secara berturut-turut dapat diketahui atribut pelayanan dalam dimensi *responsiveness* yang masih jauh dari harapan Wajib Pajak. Secara berturut-turut, mulai yang paling jauh dari harapan Wajib Pajak, adalah kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan Wajib Pajak, informasi yang diberikan oleh petugas pajak, dan kesiapan petugas membantu Wajib Pajak setiap saat. Hal ini mungkin disebabkan karena jumlah personil yang masih belum mencukupi dan latar belakang pendidikan dari petugas yang relatif masih belum tinggi (lulusan SMA).



Dan sesuai penjelasan di analisis bagian *reliability*, bahwa karena belum adanya anggaran untuk menambah jumlah personil dan untuk mengadakan pelatihan.

### **Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok Assurance**

Dari tabel 4.10 di atas, diketahui atribut-atribut pelayanan yang terdapat dalam dimensi ini antara lain ketersediaan petugas pajak di setiap bagian, pendidikan/pengetahuan petugas pajak mengenai PKB, sikap petugas kepada wajib pajak, dan perilaku petugas dalam menumbuhkan rasa percaya. Diketahui pula bahwa secara keseluruhan skor *servqual* untuk dimensi *assurance* bernilai positif (1,59). Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan aspek pelayanan dalam dimensi *assurance* dapat dipenuhi oleh petugas.

Gap atau kesenjangan skor *servqual* juga terlihat pada setiap butir dalam dimensi *assurance*. Skor *servqual* untuk atribut pendidikan/pengetahuan petugas pajak mengenai PKB dan sikap petugas kepada wajib pajak masih bernilai negatif, sehingga menunjukkan bahwa untuk kedua atribut ini masih belum bisa terpenuhi oleh Samsat Kota Yogyakarta. Hal ini mungkin disebabkan latar belakang pendidikan dari mayoritas personil yang relatif masih belum tinggi (lulusan SMA) dan masih belum diberikannya *training* motivasi kepada petugas agar mampu memberikan pelayanan yang memenuhi harapan Wajib Pajak. Dan sesuai penjelasan di analisis bagian *reliability*, bahwa karena belum adanya anggaran untuk menambah jumlah personil dan untuk mengadakan pelatihan. Sedangkan atribut tentang ketersediaan petugas pajak di setiap bagian dan perilaku petugas dalam menumbuhkan rasa percaya sudah mampu dipenuhi oleh Samsat Kota Yogyakarta.

### **Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok Emphaty**

Terdapat lima atribut pelayanan penting dalam dimensi *emphaty* yaitu perlakuan terhadap setiap wajib pajak, perhatian petugas terhadap kesesuaian pengurusan PKB dengan prosedur yang ada, kemampuan memberikan pelayanan secara individu, penyediaan waktu bimbingan/konsultasi oleh petugas untuk

menyelesaikan masalah PKB, dan kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan Wajib Pajak. Meskipun aspek pelayanan dalam dimensi *emphaty* dinilai penting, namun belum satu pun aspek yang dapat dipenuhi oleh petugas. Ini terlihat dari skor *servqual* baik untuk masing-masing atribut maupun untuk dimensi secara keseluruhan, yang semuanya bernilai negatif. Nilai negatif ini menandakan bahwa harapan Wajib Pajak akan pelayanan dalam dimensi *emphaty* belum dapat dipenuhi oleh petugas Samsat Kota Yogyakarta.

Dengan merujuk pada skor *servqual* diketahui bahwa kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan Wajib Pajak merupakan aspek pelayanan dalam dimensi *emphaty* yang pemenuhannya masih jauh dari harapan Wajib Pajak, baru kemudian perlakuan terhadap setiap Wajib Pajak. Aspek kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan Wajib Pajak yang masih belum terpenuhi ini disebabkan masih belum mencukupinya jumlah personil dan masih relatif belum tingginya latar belakang pendidikan serta belum diberikannya pelatihan yang mampu menunjang ketrampilan petugas. Dan sesuai penjelasan di analisis bagian *reliability*, bahwa karena belum adanya anggaran untuk menambah jumlah personil dan untuk mengadakan pelatihan.

### **Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan**

Pengukuran tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan cara membandingkan persepsi yang merupakan suatu kenyataan pelayanan yang diterimanya dengan harapan yang merupakan suatu keinginan pelayanan yang ingin diterimanya. Untuk mengukurnya digunakan skor kualitas pelayanan aktual yang dilakukan dengan cara membagi skor persepsi dengan skor harapan dikalikan 100%, seperti terlihat pada tabel 4.11. Menurut Ari satrio Wibowo dalam Hariadi (2001, p. 105) bahwa tingkat kepuasan pelanggan 80% merupakan posisi yang tergolong cukup kritis, karena pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diterimanya memang merupakan haknya. Dengan demikian bila tingkat kepuasan berada di bawah 80%, kondisi tersebut tidak akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

**Tabel 4. 11.**  
**Skor Kualitas Pelayanan Aktual untuk Setiap Dimensi**

No.	Dimensi	Persepsi Pelayanan Riil	Ekspektasi (Harapan)	Skor Kualitas Pelayanan Aktual
1.	<i>Tangible</i>	13,36	13,26	100,75 %
2.	<i>Reliability</i>	18,64	18,94	98,42 %
3.	<i>Responsiveness</i>	13,86	14,26	97,19 %
4.	<i>Assurance</i>	14,25	12,66	112,56%
5.	<i>Emphaty</i>	17,50	18,27	95,78 %
<b>Rata-Rata</b>		<b>15,522</b>	<b>15,478</b>	<b>100,62 %</b>

Sumber data: Kuesioner (Telah Diolah kembali)

Dari Table 4. 11 di atas, terlihat bahwa skor tertinggi menunjuk pada dimensi *assurance* (112,56 %) dan skor terendah menunjuk pada dimensi *emphaty* (95,78 %). Sementara nilai rata-rata untuk kelima dimensi adalah 100,62%. Secara keseluruhan, skor kualitas pelayanan aktual untuk kelima dimensi sudah berada jauh dari angka kritis (80 %), ini berarti tingkat kepuasan Wajib Pajak sudah sangat baik atau Wajib Pajak merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Yogyakarta memang sudah merupakan haknya.