



**STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
KOTA YOGYAKARTA**

TESIS

**NAMA : SRI PRASETIANI
NPM : 0806480851**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
UNIVERSITAS INDONESIA
2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
KOTA YOGYAKARTA**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Ekonomi (M. E)**

**NAMA : SRI PRASETIANI
NPM : 0806480851**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
KEKHUSUSAN MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK
UNIVERSITAS INDONESIA
2010**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Jakarta, Juli 2010



(Sri Prasetiani)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

**Nama : Sri Prasetiani
NPM : 0806480851**

**Tanda Tangan :
Tanggal : Juli 2010**

HALAMAN PENGESAHAN

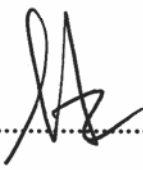
Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Sri Prasetiani
NPM : 0806480851
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Studi Persepsi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak
di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi, pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Iman Rozani, SE., M.Soc.Sc (.....)

Penguji : Dr. Andi Fahmi Lubis (.....)

Penguji : Dr. Muliadi Widjaja (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juli 2010

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

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

Nama : Sri Prasetiani
NPM : 0806480851
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Kekhususan : Manajemen Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi
Jenis karya : Tesis

demikian 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 :

”Studi Persepsi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta”

berserta 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 2010

Yang menyatakan



(Sri Prasetiani)

vi

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Ekonomi pada Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Iman Rozani, SE, M.Soc.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- 2) Pimpinan serta petugas Kantor Samsat Kota Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 3) Suamiku dan anakku “Fathi Fahreza Aydin” tercinta, yang sudah menemani Bunda menyusun tesis ini sejak dalam kandungan sampai akhirnya lahir ke dunia. ”Terima kasih untuk perjuanganmu, Nak”
- 4) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 5) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna dan memiliki banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan tesis ini. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Juli 2010

Penulis

ABSTRAK

Nama : Sri Prasetiani
Program studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Studi Persepsi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta

Keluhan dan ketidakpuasan masyarakat selaku konsumen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik banyak ditemukan di media massa, khususnya di surat kabar. Banyaknya keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat sebagai *customer services* ini paling tidak bisa menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini telah dinikmati oleh masyarakat. Penyelenggara pelayanan masih bersikap seenaknya tanpa memikirkan kepentingan konsumen selaku pihak yang semestinya harus dilayani sebaik-baiknya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan Kantor Samsat Kota Yogyakarta menurut persepsi Wajib Pajak, yang dilihat dari kesenjangan (gap) antara ekspektasi Wajib Pajak dan kinerja pelayanan riil yang diberikan. Untuk sampai pada tujuan itu digunakan instrumen *Servqual (Service Quality)* yang meliputi lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif-kuantitatif, yaitu metode penelitian yang diarahkan untuk menguraikan atau menjelaskan secara rinci apa yang menjadi permasalahan dan tujuan penelitian. Sample penelitian terdiri atas 100 orang Wajib Pajak yang selama ini membayar pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. Sebelum dilakukan perhitungan *Servqual* dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas data. Sementara analisisnya menggunakan analisis gap dengan perhitungan statistika deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Kota Yogyakarta tidak sepenuhnya benar seperti yang dikeluhkan oleh berbagai pihak di media massa. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta sudah memenuhi 100% harapan (ekspektasi) dari Wajib Pajak. Akan tetapi jika dilihat dari masing-masing atribut dari dimensi pelayanan, masih ada yang memerlukan pembenahan yaitu (1) ketersediaan tempat parkir untuk dimensi bukti fisik, (2) ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada Wajib Pajak untuk dimensi kehandalan, (3) kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan Wajib Pajak untuk dimensi daya tanggap, (4) pendidikan/pengetahuan petugas pajak mengenai PKB untuk dimensi jaminan, dan (5) kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan Wajib Pajak untuk dimensi empati.

Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta diharapkan meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan melakukan perbaikan pada atribut masing-masing dimensi, terutama yang memiliki nilai kesenjangan negative tertinggi, yaitu

(1) perlu perluasan dan perbaikan tempat parkir untuk dimensi bukti fisik, (2) perlu memperbaiki kualitas dan kuantitas petugas pajak untuk dimensi kehandalan dan jaminan dan empati, serta (3) perlu memberikan pelatihan-pelatihan kepada petugas pajak untuk dimensi daya tanggap.

Kata kunci : kepuasan, Wajib Pajak, bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati.



ABSTRACT

Name : Sri Prasetiani

Study Program: Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik

Title : Perception of Taxpayer Toward Paying Tax at Kantor Bersama
Samsat Kota Yogyakarta

Complaints and dissatisfaction with society as consumers of public service are found in the mass media, especially newspapers. Number of complaints and dissatisfaction from the public as customer service is most can not describe how bad the quality of public services that have been enjoyed by the community. Organizers of service is still being arbitrarily without considering the interests of consumers as a party that should be served best.

This research aims to determine the quality of services the Kantor Samsat Kota Yogyakarta according to Taxpayer perceptions, as seen through the gap (gap) between the expectations of Taxpayers and provided real service performance. To arrive at that destination instrument was used SERVQUAL (Service Quality), which includes five dimensions namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The method used in this research is descriptive-quantitative methods, ie methods that are being directed to elaborate or explain in detail what the problems and research purposes. Research sample consisted of 100 people during these Taxpayers to pay taxes on the Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. Before calculating SERVQUAL tested the validity and reliability test data. While the analysis by using gap analysis with the calculation of descriptive statistics.

Results showed that service quality of Samsat Kota Yogyakarta was not quite true as complained of by the various parties in the mass media. Overall service quality of Samsat Kota Yogyakarta has met 100% expectations from the Taxpayer. However, if views of the attributes of each dimension of service, there's still that need improvement are: (1) the availability of parking for the dimensions of tangible, (2) the accuracy of officers in providing the type of services to Taxpayers for the dimensions of reliability, (3) attentiveness of staff in handle any problems Taxpayers for responsiveness dimension, (4) education / knowledge officer about PKB for dimensional assurance, and (5) the ability to serve as the taxpayer desired to the dimension of empathy.

Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta expected to improve service to Taxpayers by doing repairs on the attributes of each dimension, especially those with the highest negative gap score, namely (1) needs a parking lot expansion and improvements to the dimensions of tangible, (2) need to improve the quality of

and quantity of the tax officer for the dimensions of reliability and assurance and empathy, and (3) to provide training to tax officers for the responsiveness dimension.

Key words: satisfaction, Taxpayer, physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, empathy



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Hipotesis Penelitian	9
1.5. Ruang Lingkup	9
1.6. Metodologi Penelitian	10
1.7. Manfaat Penelitian	11
1.8. Sistematika Penelitian	12
BAB II PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN : KAJI	13
LITERATUR	
2.1. Pelayanan Publik	13
2.2. Kualitas Pelayanan Publik	19
2.3. Metode Pengukuran Kualitas	22
2.4. Studi Empirik di Negara-Negara Lain	28
BAB III PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA	31
YOGYAKARTA	
3.1. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	31
3.2. Prosedur dan Persyaratan Pengurusan Pembayaran Kendaraan Bermotor (PKB)	33
3.3. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	35
3.5. Sekilas tentang Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta ..	39
BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISIS	44
4.1. Metodologi Penelitian	44
4.2. Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
4.3. Karakteristik Responden (Wajib Pajak)	51
4.4. Analisis Tingkat Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode <i>Servqual</i>	54

BAB V	PENUTUP	63
	5.1. Kesimpulan	63
	5.2. Saran	64
DAFTAR REFERENSI		67



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Laporan Realisasi Pendapatan KPPD Provinsi DIY Tahun Anggaran 2009.....	6
Tabel 3.1. Ukuran Sarana dan Prasarana	40
Tabel 3.2. Jumlah Pegawai Samsat di Kota Yogyakarta	41
Tabel 3.3. Jadwal Sosialisasi Peraturan Perundang-Undangan	42
Tabel 4.1. Sampel Berstrata Proporsional	46
Tabel 4.2. Uji Validitas Kuesioner (yang Diharapkan) (n = 37)	48
Tabel 4.3. Uji Validitas Kuesioner (Kondisi Saat Ini) (n = 37)	49
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas Kuesioner Pelayanan Yang Diharapkan (n = 37)	50
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas Kuesioner Pelayanan Dalam Kondisi Saat ini (n = 37).....	51
Tabel 4.6. Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia Wajib Pajak (n = 100)...	52
Tabel 4.7. Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin Wajib Pajak (n = 100)	52
Tabel 4.8. Karakteristik Sampel Berdasarkan Pendidikan Terakhir Wajib Pajak (n = 100)	53
Tabel 4.9. Karakteristik sampel Berdasarkan Pekerjaan Wajib Pajak (n = 100)	53
Tabel 4.10. Analisis Skor Persepsi, Skor Ekspektasi (Harapan), dan Skor Kesenjangan pada Dimensi Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.11. Skor Kualitas Pelayanan Aktual untuk Setiap Dimensi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konseptual Model Kualitas Pelayanan dari Sisi Konsumen	23
Gambar 3.1. Prosedur Teknis Pelayanan PKB pada Samsat Kota Yogyakarta	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Karakteristik Responden

Lampiran 2. Jawaban Kuesioner untuk Pertanyaan Yang Diharapkan

Lampiran 3. Jawaban Kuesioner untuk Pertanyaan Kondisi Saat Ini

Lampiran 4. Nilai Skor Persepsi dan Skor Ekspektasi per Atribut

Lampiran 5. Kuesioner

