



KUISIONER PENELITIAN

**PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI
DINAS PENDAPATAN DAERAH DKI JAKARTA**

Jakarta, Juni 2007

Bapak/Ibu yang kami hormati,

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam keadaan sehat wal'afiat dan dalam perlindungan Tuhan Yang Maha Esa.

Di celah-celah kesibukan Bapak/Ibu, kami sangat mengharapkan Bapak/Ibu dapat meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuisisioner ini.

Jawaban Bapak/Ibu pada kuisisioner ini secara **jujur dan sungguh-sungguh** akan membantu kami untuk menentukan posisi, kekuatan dan kelemahan yang harus dibenahi pada Dipenda/unit kerja/lembaga pemerintah daerah dimana bapak/ibu bekerja. Kerahasiaan identitas dan jawaban Bapak/Ibu kami jamin sepenuhnya.

Adapun skala penilaian yang digunakan dalam diagnosis ini adalah :

- ① Sangat Tidak Setuju
- ② Tidak Setuju
- ③ Netral
- ④ Setuju
- ⑤ Sangat Setuju

Atas kerjasama dan kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini, diucapkan terima kasih.

SELAMAT MENGISI.

Hormat kami,
Peneliti,

Azhari Aziz S

DAFTAR PERTANYAAN

1. Nomor Resp : _____
2. Jenis Kelamin : L/P
3. Pendidikan Terakhir : SLTA/DI/D3/SI/S2/S3
4. Unit Kerja :

Beri Tanda 'X' pada salah satu jawaban yang bapak/ibu pilih

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG :

1. KEPEMIMPINAN

No	Pernyataan	Penilaian
1	<i>Pimpinan memiliki pernyataan kebijakan kualitas layanan.</i>	① ② ③ ④ ⑤
2	<i>Pimpinan mengkomunikasikan kepada karyawan, sehingga karyawan mengetahui sasaran kualitas pelayanan organisasi jangka panjang.</i>	① ② ③ ④ ⑤
3	<i>Pimpinan terlibat secara penuh dalam pengembangan kultur kualitas Organisasi</i>	① ② ③ ④ ⑤
4	<i>Pimpinan mengajak karyawan mempraktekkan konsep kualitas layanan yang diajarkan</i>	① ② ③ ④ ⑤
5	<i>Kebijaksanaan kualitas berlandaskan pada kebutuhan untuk perbaikan terus-menerus</i>	① ② ③ ④ ⑤
6	<i>Pimpinan telah mengkomunikasikan tanggungjawab perbaikan kualitas layanan pada seluruh karyawan.</i>	① ② ③ ④ ⑤
7	<i>Pimpinan memiliki rencana pelatihan yang tepat tentang konsep kualitas pelayanan</i>	① ② ③ ④ ⑤
8	<i>Pimpinan memiliki sumberdaya yang cukup dan tepat untuk perbaikan kualitas layanan</i>	① ② ③ ④ ⑤
9	<i>Pimpinan memiliki komite kualitas dan telah mengkoordinasikan unit-unit dalam organisasi untuk meningkatkan kualitas.</i>	① ② ③ ④ ⑤
10	<i>Masyarakat mengetahui sasaran kualitas pelayanan dinas yang dicanangkan pimpinan.</i>	① ② ③ ④ ⑤

Catatan : Pimpinan ialah Kepala Dinas/Kepala Unit

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG :

2. PERENCANAAN STRATEJIK

No	Pernyataan	Penilaian
1	<i>Dinas memiliki sistem dalam mengumpulkan data/informasi dari berbagai sumber yang digunakan sebelum menyusun perencanaan strategis perpajakan daerah</i>	① ② ③ ④ ⑤
2	<i>Organisasi gunakan data kompetitif dari organisasi lain ketika mengembangkan informasi pajak dan pelayanan pajak yang baik.</i>	① ② ③ ④ ⑤
3	<i>Organisasi/setiap unit kerja memiliki rencana operasional (1-2 tahun) yang menggambarkan sasaran pajak daerah</i>	① ② ③ ④ ⑤
4	<i>Organisasi memperhitungkan faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman di dalam menyusun perencanaan strategis</i>	① ② ③ ④ ⑤
5	<i>Terdapat berbagai rencana pelayanan pajak yang mempengaruhi semua unit kerja</i>	① ② ③ ④ ⑤
6	<i>Manajemen memiliki rencana kualitas layanan untuk stakeholders</i>	① ② ③ ④ ⑤
7	<i>Karyawan terlibat langsung dalam perencanaan kualitas layanan</i>	① ② ③ ④ ⑤
8	<i>Fungsi kualitas layanan merupakan bagian dari rencana kerja strategis organisasi</i>	① ② ③ ④ ⑤
9	<i>Manajemen memiliki metode-metode tertentu/khusus untuk memantau kemajuan menuju perbaikan kualitas layanan</i>	① ② ③ ④ ⑤
10	<i>Unit-unit kerja memiliki rencana masing-masing untuk meningkatkan pelayanan dan setiap waktu berusaha untuk mencapai sasaran kualitas layanan</i>	① ② ③ ④ ⑤

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG :

3. WAJIB PAJAK SEBAGAI PELANGGAN

No	Pernyataan	Penilaian
1	Organisasi memiliki arah dan langkah untuk selalu menuju pada peningkatan kepuasan wajib pajak (rencana yang jelas, prasarana pendukung, dan SDM yang terampil)	① ② ③ ④ ⑤
2	Dinas/ Organisasi memiliki data informasi untuk identifikasi setiap wajib pajak	① ② ③ ④ ⑤
3	Dinas/ Organisasi memiliki kemampuan untuk menghitung wajib pajak potensial	① ② ③ ④ ⑤
4	Dinas/ Organisasi memiliki kotak saran untuk kepuasan wajib pajak	① ② ③ ④ ⑤
5	Dinas memiliki unit yang menangani khusus mengenai kepuasan /wajib pajak	① ② ③ ④ ⑤
6	Dinas memiliki komitmen untuk secara cepat menyelesaikan keluhan Wajib Pajak	① ② ③ ④ ⑤
7	Dinas pada umumnya selalu menindak lanjuti setiap keluhan dengan cepat	① ② ③ ④ ⑤
8	Informasi yang diperoleh dari pelanggan berupa kepuasan digunakan untuk membantu perencanaan dan umpan balik untuk meningkatkan kualitas pelayanan	① ② ③ ④ ⑤
9	Informasi ketidakpuasan pelanggan juga digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan	① ② ③ ④ ⑤
10	Dinas dapat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan mereka, lebih tinggi dibandingkan instansi sejenis lain	① ② ③ ④ ⑤

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG :

4. PENGELOLAAN PENGETAHUAN

No	Pernyataan	Penilaian
1	Dinas memiliki data wajib pajak, keluhan, dan data lainnya yang selalu digunakan untuk mengambil keputusan dan pembaharuan (inovasi)	① ② ③ ④ ⑤
2	Dinas memiliki sistem pengukuran kinerja pelayanan yang telah baku dan standar	① ② ③ ④ ⑤
3	Sistem pengukuran kinerja mampu mengantisipasi setiap perubahan yang cepat pada organisasi	① ② ③ ④ ⑤
4	Pimpinan/unit setiap waktu menganalisis kinerja pelayanan pajak dan memberikan catatan penting untuk diperbaiki.	① ② ③ ④ ⑤
5	Setiap temuan perbaikan kualitas dari analisis kinerja menjadi prioritas untuk perbaikan	① ② ③ ④ ⑤
6	Setiap perbaikan dimaksud diterapkan kepada wajib pajak dan karyawan	① ② ③ ④ ⑤
7	Dinas memiliki software dan hardware yang handal, aman dan mudah digunakan dan dapat diakses dengan mudah dan kontinyu oleh pengguna jasa	① ② ③ ④ ⑤
8	Dinas memiliki sistem untuk memindahkan pengetahuan organisasi pada karyawan, wajib pajak dan masyarakat	① ② ③ ④ ⑤
9	Dinas memiliki sistem untuk menyebarluaskan pengetahuan organisasi dengan baik	① ② ③ ④ ⑤
10	Dinas dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi dan pengetahuan organisasi secara tepat dan handal.	① ② ③ ④ ⑤

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG :

5. SUMBER DAYA MANUSIA

No	Pernyataan	Penilaian
1	Dinas memiliki sistem kinerja untuk menentukan kepuasan karyawan	① ② ③ ④ ⑤
2	Dinas memiliki kemampuan untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan karyawan	① ② ③ ④ ⑤
3	Dinas memiliki cara untuk memberdayakan karyawan	① ② ③ ④ ⑤
4	Dinas memiliki metode mengembangkan sistem kepemimpinan, kenaikan pangkat dan rekrutmen pegawai	① ② ③ ④ ⑤
5	Dinas memiliki indikator untuk menilai kinerja pegawai (misal absensi dsb)	① ② ③ ④ ⑤
6	Dinas memiliki sistem untuk meningkatkan keselamatan, kesehatan dan keamanan kerja	① ② ③ ④ ⑤
7	Dinas memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mempresentasikan gagasan dan pemikiran individu dan kelompok-kelompok dalam organisasi	① ② ③ ④ ⑤
8	Dinas memiliki aturan yang ketat untuk memantau kinerja setiap pegawai	① ② ③ ④ ⑤
9	Dinas memiliki reward dan punishment bagi yang mencapai kinerja minimal	① ② ③ ④ ⑤
10	Dinas memiliki sistem pengembangan dan kemajuan karir setiap karyawan	① ② ③ ④ ⑤

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG :

6. MANAJEMEN PROSES

No	Pernyataan	Penilaian
1	Dinas memiliki aturan dan prosedur pelayanan yang jelas (misalnya ukuran menit untuk melayani satu pelanggan)	① ② ③ ④ ⑤
2	Dinas memiliki konsep penciptaan nilai dan mengukurnya untuk peningkatan proses pelayanan	① ② ③ ④ ⑤
3	Dinas memiliki kreativitas/penciptaan nilai pelayanan yang menyenangkan pelanggan (misalnya adanya program smile untuk pelanggan/WP)	① ② ③ ④ ⑤
4	Dinas memiliki sistem untuk meminumkan biaya pungutan pajak (cost collection)	① ② ③ ④ ⑤
5	Dinas memiliki cara untuk memadukan keinginan wajib pajak, mitra dan masyarakat	① ② ③ ④ ⑤
6	Karyawan memiliki kemampuan untuk menerapkan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan kantor	① ② ③ ④ ⑤
7	Pengetahuan organisasi yang diperoleh dari pelanggan berupa keluhan dan dukungan dicatat dan dimasukkan kedalam sistem komputerisasi	① ② ③ ④ ⑤
8	Setiap ada ide kreatif dan inovasi dari karyawan didukung secepatnya oleh atasan	① ② ③ ④ ⑤
9	Dinas memiliki sumber/pos keuangan untuk mendukung penciptaan nilai karyawan	① ② ③ ④ ⑤
10	Karyawan memiliki keterlibatan sepenuhnya untuk mengembangkan dan menghasilkan pelayanan terbaik.	① ② ③ ④ ⑤

7. HASIL KERJA

No	Pernyataan	Penilaian
1	Dinas merupakan satu di antara tiga instansi terbaik dalam lingkup kepuasan pelanggan	① ② ③ ④ ⑤
2	Manajemen telah menunjukkan perbaikan kualitas terus-menerus selama 3 tahun terakhir	① ② ③ ④ ⑤
3	Manajemen dapat menunjukkan perbaikan kualitas melalui unit-unit kerja pendukung	① ② ③ ④ ⑤
4	Manajemen dapat mendemonstrasikan perbaikan kualitas melalui pelanggan	① ② ③ ④ ⑤
5	Terdapat penurunan terus-menerus keluhan pelanggan dalam waktu 3 tahun terakhir	① ② ③ ④ ⑤

--- Terima Kasih ---

LAMPIRAN II

UJI STATISTIK PERILAKU HISTORIS

A. Prosedur Pengujian

Root mean square percent error (RMSPE) adalah metode yang digunakan mengukur akar rata-rata kuadrat persentase perbedaan antara nilai yang disimulasikan dengan nilai yang sebenarnya (Sterman, 2000 : 875). Besarnya RMSPE ditentukan dengan rumus :

$$\text{RMSPE} = \sqrt{\left(\frac{1}{n} \sum [(St - At) / At]^2\right)} \dots\dots\dots (3-1)$$

Dimana :

RMSPE = Akar rata-rata kuadrat persentase kesalahan
 St = Nilai simulasi pada waktu t
 At = Nilai aktual pada waktu t
 n = Jumlah pengamatan ($t=1,2,\dots,n$).

Statistik ketidaksamaan Theil membagi rata-rata kuadrat kesalahan (*Mean Square Error, MSE*) kedalam komponen yang mengukur bagian-bagian kesalahan yang disebabkan oleh bias (*Inequality bias proportion*), ketidaksamaan varian (*Inequality variance proportion*), dan tidaksamaan kovarian (*Inequality covarian proportion*).

Bias terjadi karena adanya perbedaan rata-rata nilai yang disimulasikan dengan nilai rata-rata aktual. Untuk mengukur besarnya bagian kesalahan karena bias digunakan hubungan berikut :

$$U^m = \frac{(\bar{S} - \bar{A})(\bar{S} - \bar{A})}{\frac{1}{n} \sum (St - At)^2} \dots\dots\dots (3-2)$$

Dimana :

U^m = Bagian MSE karena bias (*inequality bias proportion*)

\bar{S} = Rata-rata nilai simulasi
 \bar{A} = Rata-rata nilai aktual
 S_t = Nilai aktual pada waktu t
 n = Jumlah pengamatan

Ketidaksamaan varian terjadi apabila varian nilai hasil simulasi dan nilai aktual berbeda. Untuk mengukur kesalahan karena varian digunakan formula perhitungan berikut ini:

$$U^s = \frac{(S_s - S_A)(S_s - S_A)}{\frac{1}{n} \sum (S_t - A_t)(S_t - A_t)} \dots\dots\dots (3-3)$$

Dimana :

U^s = Bagian MSE karena varian (*inequality variance proportion*)
 S_s = Standar deviasi nilai simulasi
 S_A = Standar deviasi nilai aktual
 S_t = Nilai simulasi pada waktu t
 A_t = Nilai aktual pada waktu t
 n = Jumlah pengamatan

Ketidak samaan kovarian terjadi apabila nilai simulasi dengan nilai aktual kurang/tidak berkorelasi. Besarnya bagian kesalahan yang disebabkan oleh kovarian ditentukan dari hubungan berikut :

$$U^c = \frac{2(1-r)S_s.S_A}{\frac{1}{n} \sum (S_t - A_t)(S_t - A_t)} \dots\dots\dots (3-4)$$

Dimana :

U^c = bagian MSE karena kovarian (*inequality covariance proportion*)
 S_s = Standar deviasi nilai simulasi
 S_A = Standar deviasi nilai aktual
 S_t = Nilai simulasi pada waktu t
 A_t = Nilai aktual pada waktu t
 n = Jumlah pengamatan
 r = Koefisien korelasi antara variabel aktual dengan variabel simulasi.

Selanjutnya rata – rata nilai simulasi, rata-rata nilai aktual, standar deviasi nilai aktual, standar deviasi nilai simulasi dan koefisien korelasi masing-masing didefinisikan sesuai dengan persamaan-persamaan berikut :

$$\bar{S} = \frac{1}{n} \sum_{t=1}^n S_t \dots\dots\dots (3-5)$$

$$\bar{A} = \frac{1}{n} \sum_{t=1}^n A_t \dots\dots\dots (3-6)$$

$$S_A = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (A_t - \bar{A})^2} \dots\dots\dots (3-7)$$

$$S_S = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (S_t - \bar{S})^2} \dots\dots\dots (3-8)$$

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (S_t - \bar{S})(A_t - \bar{A})}{S_S S_A} \dots\dots\dots (3-9)$$

B. Hasil Uji Perilaku Historis

1. Penerimaan Pajak Daerah

Data historis dan data hasil simulasi :

TAHUN	DATA HISTORIS (Rp)	DATA HASIL SIMULASI (Rp)
2000	2.118.274	3.478.739
2001	3.056.747	3.509.586
2002	3.703.571	3.770.734
2003	4.412.615	4.584.012
2004	5.448.604	4.856.375
2005	6.499.707	5.382.109
2006	6.482.649	7.324.726
2007	6.834.572	7.839.848

$$\begin{aligned}
 \text{RMSPE} &= \sqrt{\left(\frac{1}{n} \sum [(St - At) / At]^2\right)} \\
 &= \sqrt{\left(\frac{1}{8} [(0,391) + (0,129) + (0,018) + (0,037) + (-0,122) + (-0,208)]^2\right)} \\
 &= \sqrt{0,0035219} \\
 &= 0,0593
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 U^m &= \frac{(\bar{S} - \bar{A})(\bar{S} - \bar{A})}{\frac{1}{n} \sum (St - At)^2} \\
 &= \frac{(5.382.109 - 6.499.707)(5.382.109 - 6.499.707)}{\frac{1}{8}(116.989.309.369)} \\
 &= 0,0156
 \end{aligned}$$

$$S_s = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (St - \bar{S})^2} = \sqrt{\frac{3.132.569.228.586}{8}} = 875.122$$

$$S_A = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (At - \bar{A})^2} = \sqrt{\frac{9.601.297.382.080}{8}} = 400.207$$

$$\begin{aligned}
 U^s &= \frac{(S_s - S_A)(S_s - S_A)}{\frac{1}{n} \sum (St - At)(St - At)} \\
 &= \frac{(875.112 - 400.027)(875.112 - 400.027)}{\frac{1}{8}(116.989.309.369)} \\
 &= 0,0864
 \end{aligned}$$

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (S_t - \bar{S})(A_t - \bar{A})}{S_S S_A} = \frac{2.837.422.380.225}{(875.112)(400.027)}$$

$$= \frac{350.068.428.024}{472.903.730.038} = 0,7403$$

$$U^c = \frac{2(1-r)S_S \cdot S_A}{\frac{1}{n} \sum (S_t - A_t)(S_t - A_t)}$$

$$= \frac{2(1-0,8189)(350.068.428.024)}{\frac{1}{8}(116.989.309.369)}$$

$$= 0,1538$$

2. Kas Pajak Kendaraan Bermotor

Data historis dan data hasil simulasi :

TAHUN	DATA HISTORIS (Rp)	DATA HASIL SIMULASI (Rp)
2000	507.984	837.663
2001	871.169	871.170
2002	1.058.527	899.570
2003	1.410.533	1.492.999
2004	1.692.225	1.551.673
2005	1.960.369	1.617.310
2006	2.219.386	1.907.500
2007	2.283.240	2.045.412

$$\text{RMSPE} = \sqrt{\left(\frac{1}{n} \sum [(S_t - A_t) / A_t]^2 \right)}$$

=

$$\sqrt{\left(\frac{1}{8} [(0,393) + (1,174) + (-0,176) + (0,055) + (-0,091) + (-0,212)]^2 \right)}$$

$$= \sqrt{\left(\frac{1}{8}[(-0,424)]^2\right)}$$

$$= \sqrt{0,0299859} = 0,1732$$

$$U^m = \frac{(\bar{S} - \bar{A})(\bar{S} - \bar{A})}{\frac{1}{n} \sum (St - At)^2}$$

$$= \frac{(1.617.310 - 1.960.369)(1.617.310 - 1.960.369)}{\frac{1}{8}(53.094.298.084)}$$

$$= 0,0751$$

$$S_S = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (St - \bar{S})^2} = \sqrt{\frac{459.536.621.057}{8}} = 276.748$$

$$S_A = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (At - \bar{A})^2} = \sqrt{\frac{1.234.823.580.149}{8}} = 453.656$$

$$U^S = \frac{(S_S - S_A)(S_S - S_A)}{\frac{1}{n} \sum (St - At)(St - At)}$$

$$= \frac{(344.606 - 492.734)(344.606 - 492.734)}{\frac{1}{8}(53.094.298.084)}$$

$$= 0,4032$$

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (St - \bar{S})(At - \bar{A})}{S_S S_A} = \frac{(325.714)(682.779)}{(125.548.390.688)}$$

$$= \frac{37.065.150.262}{125.548.390.688} = 0,2827$$

$$\begin{aligned}
 U^c &= \frac{2(1-r)S_{S_t} \cdot S_{A_t}}{\frac{1}{n} \sum (S_t - A_t)(S_t - A_t)} \\
 &= \frac{2(1-0,2827)(169.799.092.804)}{\frac{1}{8}(288.056.316.648)} \\
 &= 0,0363
 \end{aligned}$$

3. Kas BBNKB

Data historis dan data hasil simulasi :

TAHUN	DATA HISTORIS (Rp)	DATA HASIL SIMULASI (Rp.)
2000	1.031.646	1.149.503
2001	1.359.770	1.359.767
2002	1.514.316	1.503.159
2003	1.762.108	1.602.955
2004	2.283.427	1.734.119
2005	2.657.468	1.925.893
2006	2.283.427	1.734.119
2007	2.657.468	1.925.893

$$\begin{aligned}
 \text{RMSPE} &= \sqrt{\left(\frac{1}{n} \sum [(S_t - A_t) / A_t]^2 \right)} \\
 &= \\
 &= \sqrt{\left(\frac{1}{8} [(0,103) + (-0,206) + (-0,007) + (-0,099) + (-0,318) + (-0,379)]^2 \right)} \\
 &= \sqrt{\left(\frac{1}{8} [(-0,803)]^2 \right)} \\
 &= \sqrt{0,107559047} \\
 &= 0,3279
 \end{aligned}$$

$$U^m = \frac{(\bar{S} - \bar{A})(\bar{S} - \bar{A})}{\frac{1}{n} \sum (S_t - A_t)^2} =$$

$$\frac{(1.925.893 - 2.657.468)(1.925.893 - 2.657.468)}{\frac{1}{8}(1.777.792.888.921)}$$

$$= \frac{296.298.814.820}{535.201.980.625}$$

$$= 0,5536$$

$$S_S = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (S_t - \bar{S})^2} = \sqrt{\frac{126.481.536.385.115.689}{8}} = 145.190$$

$$S_A = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (A_t - \bar{A})^2} = \sqrt{\frac{1.830.077.459.052}{8}} = 527.266$$

$$U^S = \frac{(S_S - S_A)(S_S - S_A)}{\frac{1}{n} \sum (S_t - A_t)(S_t - A_t)}$$

$$= \frac{(250.559 - 552.280)(250.559 - 552.280)}{\frac{1}{8}(1.777.792.888.921)}$$

$$= \frac{91.035.561.841}{296.298.814.820}$$

$$= 0,3072$$

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (S_t - \bar{S})(A_t - \bar{A})}{S_S S_A} = \frac{225.453.827.426}{8(145.190)(527.266)} = 0,4070$$

$$\begin{aligned}
 U^c &= \frac{2(1-r)S_S \cdot S_A}{\frac{1}{n} \sum (S_t - A_t)(S_t - A_t)} \\
 &= \frac{2(1-0,4070)(138.378.724.520)}{\frac{1}{8}(1.777.792.888.921)} \\
 &= 0,5539
 \end{aligned}$$

4. KAS PAJAK HOTEL

Data historis dan data hasil simulasi :

TAHUN	DATA HISTORIS (Rp)	DATA HASIL SIMULASI (Rp.)
2000	253.480	253.480
2001	229.227	275.693
2002	261.285	301.294
2003	298.175	331.987
2004	357.675	366.120
2005	393.404	404.108
2006	473.908	487.885
2007	494.453	540.405

$$\begin{aligned}
 \text{RMSPE} &= \sqrt{\left(\frac{1}{n} \sum [(S_t - A_t) / A_t]^2 \right)} \\
 &= \sqrt{\left(\frac{1}{8} [(0) + (0,168) + (0,133) + (0,102) + (0,023) + (0,027)]^2 \right)} \\
 &= \sqrt{\left(\frac{1}{8} [(0,20496866)]^2 \right)} \\
 &= \sqrt{0,034161443} \\
 &= 0,1848
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 U^m &= \frac{(\bar{S} - \bar{A})(\bar{S} - \bar{A})}{\frac{1}{n} \sum (St - At)^2} = \frac{(404.108 - 393.404)(404.108 - 393.404)}{\frac{1}{8}(19.442.398.096)} \\
 &= \frac{114.575.616}{10.217.709.200} \\
 &= 0,0112
 \end{aligned}$$

$$S_s = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (St - \bar{S})^2} = \sqrt{\frac{16.056.027.797}{8}} = 51.730$$

$$S_A = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (At - \bar{A})^2} = \sqrt{\frac{20.718.219.867}{8}} = 58.763$$

$$\begin{aligned}
 U^s &= \frac{(S_s - S_A)(S_s - S_A)}{\frac{1}{n} \sum (St - At)(St - At)} \\
 &= \frac{(51.730 - 58.763)(51.730 - 58.763)}{\frac{1}{8}(61.306.255.201)} \\
 &= \frac{49.463.089}{10.217.709.200} \\
 &= 0,00484
 \end{aligned}$$

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (St - \bar{S})(At - \bar{A})}{S_s S_A} = \frac{7.750.896.999}{(51.730)(58.763)} = 0,5060$$

$$\begin{aligned}
 U^c &= \frac{2(1-r)S_s \cdot S_A}{\frac{1}{n} \sum (St - At)(St - At)} \\
 &= \frac{2(1-0,5060)(3.039.809.990)}{\frac{1}{8}(61.306.255.201)}
 \end{aligned}$$

$$= 0,2939$$

5. KAS PAJAK RESTORAN

Data historis dan data hasil simulasi :

TAHUN	DATA HISTORIS (Rp)	DATA HASIL SIMULASI (Rp.)
2000	108.165	198.088
2001	208.963	215.447
2002	238.187	235.454
2003	246.068	259.439
2004	227.848	286.033
2005	358.627	305.748
2006	427.933	404.318
2007	464.392	442.912

$$\begin{aligned} \text{RMSPE} &= \sqrt{\left(\frac{1}{n} \sum [(St - At) / At]^2\right)} \\ &= \sqrt{\left(\frac{1}{8} [(0,454) + (0,300) + (0,0112) + (0,052) + (0,203) + (-0,173)]^2\right)} \\ &= \sqrt{\left(\frac{1}{8} [(0,100497)]^2\right)} \\ &= \sqrt{0,00168} \end{aligned}$$

$$= 0,0410$$

$$\begin{aligned} U^m &= \frac{(\bar{S} - \bar{A})(\bar{S} - \bar{A})}{\frac{1}{n} \sum (St - At)^2} \\ &= \frac{(305.748 - 358.627)(305.748 - 358.627)}{\frac{1}{8}(12.622.747.201)} \end{aligned}$$

$$= \frac{2.103.791.200}{2.796.188.641}$$

$$= 0,7523$$

$$S = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (St - \bar{S})^2} = \sqrt{\frac{10.186.200.867}{8}} = 41.203$$

$$S_A = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (At - \bar{A})^2} = \sqrt{\frac{16.387.169.929}{8}} = 52.261$$

$$U^S = \frac{(S_S - S_A)(S_S - S_A)}{\frac{1}{n} \sum (St - At)(St - At)}$$

$$= \frac{(37.850 - 73.201)(37.850 - 73.201)}{\frac{1}{8} (12.622.747.201)}$$

$$= \frac{1.249.693.201}{2.103.791.200}$$

$$= 0,5940$$

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{t=1}^n (St - \bar{S})(At - \bar{A})}{S_S S_A} = \frac{7.294.713.678}{(41.203)(52.261)} = 0,4276$$

$$U^C = \frac{2(1-r)S_S \cdot S_A}{\frac{1}{n} \sum (St - At)(St - At)}$$

$$= \frac{2(1-0,5733)(2.770.657.850)}{\frac{1}{8} (12.622.747.201)}$$

$$= 0,6622$$

LAMPIRAN 3.1.

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Variabel Kepemimpinan

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KPP1	3,2581	,7637	124,0
2.	KPP2	3,3548	1,0056	124,0
3.	KPP3	3,3548	,9034	124,0
4.	KPP4	3,6129	,8333	124,0
5.	KPP5	3,5806	,9465	124,0
6.	KPP6	3,5161	,9498	124,0
7.	KPP7	2,4839	1,2196	124,0
8.	KPP8	3,1935	1,2075	124,0
9.	KPP9	3,5484	1,1642	124,0
10.	KPP10	3,0645	1,0181	124,0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	32,9677	33,3323	5,7734	10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KPP1	29,7097	28,6305	,5039	,7455
KPP2	29,6129	29,4424	,2638	,7723
KPP3	29,6129	30,2880	,2241	,7749
KPP4	29,3548	28,3934	,4779	,7468
KPP5	29,3871	28,4668	,3930	,7557
KPP6	29,4516	26,7212	,5814	,7318
KPP7	30,4839	26,5932	,4175	,7547
KPP8	29,7742	24,9567	,5733	,7291
KPP9	29,4194	26,3268	,4729	,7453
KPP10	29,9032	27,0800	,4923	,7426

Reliability Coefficients

N of Cases = 124,0

N of Items = 10

Alpha = ,7697

URAIAN:**1. UJI VALIDITAS**

- a. Menentukan Nilai r tabel :

Dari tabel r untuk $df = 124$ dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh angka 0,121.

Dalam hal ini uji dilakukan satu arah karena hipotesis menunjukkan kearah positif.

- b. Mencari r hasil

R hasil untuk setiap item (variabel) ditunjukkan oleh kolom Corrected item total correlation.

- c. Hasil keputusan

bila $r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$, maka irtem dimaksud dianggap valid, sebaliknya bila $r \text{ hasil} < r \text{ tabel}$, maka irtem dimaksud dianggap tidak valid.

Dari 10 butir (variabel) dimaksud, semua variabel menunjukkan r hasil lebih besar dibandingkan dengan r tabel, maka semua butir itu dianggap valid.

2. UJI RELIABILITAS

Bila semua data sudah dapat dikatakan valid, maka analisis dilanjutkan pada uji realibilitas.

- a. Mengambil keputusan

Bila $r (\alpha)\text{positif} > r \text{ tabel}$, maka variabel itu dianggap reliabel

Bila $r (\alpha)\text{positif} < r \text{ tabel}$, maka variabel itu dianggap tidak reliabel

- b. Hasil

Pada hasil perhitungan di atas, maka terlihat $r (\alpha)\text{positif} > r \text{ tabel}$, yaitu $(0,769 > 0,121)$, karena itu butir-butir di atas dianggap reliabel.

2. Variabel Perencanaan Strategik

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	STRA1	3,0968	1,0314	124,0
2.	STRA2	3,2903	1,0263	124,0
3.	STRA3	3,4839	,8787	124,0
4.	STRA4	2,9032	1,1785	124,0
5.	STRA5	3,0323	1,3848	124,0
6.	STRA6	3,3548	1,0375	124,0
7.	STRA7	3,3226	1,0324	124,0
8.	STRA8	3,6129	,7066	124,0
9.	STRA9	3,8387	,5758	124,0
10.	STRA10	3,4516	,9824	124,0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	33,3871	35,1010	5,9246	10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
STRA1	30,2903	27,9150	,5618	,7595
STRA2	30,0968	32,5434	,1285	,8111
STRA3	29,9032	28,0556	,6739	,7496
STRA4	30,4839	26,8534	,5615	,7586
STRA5	30,3548	25,5966	,5414	,7639
STRA6	30,0323	28,4542	,5033	,7669
STRA7	30,0645	28,8088	,4716	,7709
STRA8	29,7742	31,7860	,3534	,7840
STRA9	29,5484	31,3391	,5321	,7731
STRA10	29,9355	29,5893	,4254	,7764

Reliability Coefficients

N of Cases = 124,0

N of Items = 10

Alpha = ,7903

URAIAN:**1. UJI VALIDITAS**

- a. Menentukan Nilai r tabel :

Dari tabel r untuk $df = 124$ dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh angka 0,121.

Dalam hal ini uji dilakukan satu arah karena hipotesis menunjukkan kearah positif.

- c. Mencari r hasil

R hasil untuk setiap item (variabel) ditunjukkan oleh kolom Corrected item total correlation.

- c. Hasil keputusan

bila $r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$, maka irtem dimaksud dianggap valid, sebaliknya bila $r \text{ hasil} < r \text{ tabel}$, maka irtem dimaksud dianggap tidak valid.

Dari 10 butir (variabel) dimaksud, semua variabel menunjukkan r hasil lebih besar dibandingkan dengan r tabel, maka semua butir itu dianggap valid (nilainya di atas 0,121).

2. UJI RELIABILITAS

Bila semua data sudah dapat dikatakan valid, maka analisis dilanjutkan pada uji realibilitas.

- a. Mengambil keputusan

Bila $r (\alpha)\text{positif} > r \text{ tabel}$, maka variabel itu dianggap reliabel

Bila $r (\alpha)\text{positif} < r \text{ tabel}$, maka variabel itu dianggap tidak reliabel

- b. Hasil

Pada hasil perhitungan di atas, maka terlihat $r (\alpha)\text{positif} > r \text{ tabel}$, yaitu $(0,790 > 0,21)$, karena itu butir-butir di atas dianggap reliabel.

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PUAS1	3,2903	1,0263	124,0
2.	PUAS2	3,5806	,9803	124,0
3.	PUAS3	3,0000	1,0820	124,0
4.	PUAS4	3,1613	1,1433	124,0
5.	PUAS5	3,5806	1,2171	124,0
6.	PUAS6	3,1613	1,2776	124,0
7.	PUAS7	3,8710	1,0119	124,0
8.	PUAS8	3,8710	1,0119	124,0
9.	PUAS9	3,4194	1,0129	124,0
10.	PUAS10	3,1613	1,1145	124,0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	34,0968	40,2832	6,3469	10

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PUAS1	30,8065	37,5557	,1331	,7994
PUAS2	30,5161	35,4388	,3327	,7771
PUAS3	31,0968	33,7141	,4296	,7663
PUAS4	30,9355	32,2560	,5175	,7548
PUAS5	30,5161	32,7071	,4378	,7659
PUAS6	30,9355	31,4755	,5005	,7572
PUAS7	30,2258	31,4608	,6870	,7353
PUAS8	30,2258	32,6315	,5733	,7493
PUAS9	30,6774	33,6512	,4770	,7608
PUAS10	30,9355	33,2966	,4466	,7642

Reliability Coefficients

N of Cases = 124,0

N of Items = 10

Alpha = ,7823

URAIAN:**1. UJI VALIDITAS**

- a. Menentukan Nilai r tabel :

Dari tabel r untuk $df = 124$ dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh angka 0,121.

Dalam hal ini uji dilakukan satu arah karena hipotesis menunjukkan kearah positif.

- b. Mencari r hasil

R hasil untuk setiap item (variabel) ditunjukkan oleh kolom Corrected item total correlation.

- c. Hasil keputusan

bila r hasil $>$ r tabel, maka irtem dimaksud dianggap valid, sebaliknya bila r hasil $<$ r tabel, maka irtem dimaksud dianggap tidak valid.

Dari 10 butir (variabel) dimaksud, semua variabel menunjukkan r hasil lebih besar dibandingkan dengan r tabel, maka semua butir itu dianggap valid (nilainya di atas 0,121).

2. UJI RELIABILITAS

Bila semua data sudah dapat dikatakan valid, maka analisis dilanjutkan pada uji realibilitas.

- a. Mengambil keputusan

Bila $r(\alpha)\text{positif} >$ r tabel, maka variabel itu dianggap reliabel

Bila $r(\alpha)\text{positif} <$ r tabel, maka variabel itu dianggap tidak reliabel

- b. Hasil

Pada hasil perhitungan di atas, maka terlihat $r(\alpha)\text{positif} >$ r tabel, yaitu $(0,782 > 0,121)$, karena itu butir-butir di atas dianggap reliabel.

4. Variabel Analisis dan Knowledge Management

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ANALIS1	3,8387	1,0232	124,0
2.	ANALIS2	4,0000	1,0515	124,0
3.	ANALIS3	3,2258	1,2153	124,0
4.	ANALIS4	3,2258	1,4133	124,0
5.	ANALIS5	3,8387	1,0232	124,0
6.	ANALIS6	4,0645	,9520	124,0
7.	ANALIS7	2,9677	1,2093	124,0
8.	ANALIS8	3,3871	1,3417	124,0
9.	ANALIS9	3,8065	1,2603	124,0
10.	ANALIS10	3,6774	1,0936	124,0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	36,0323	60,9095	7,8045	10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ANALIS1	32,1935	51,6045	,5617	,8507
ANALIS2	32,0323	50,5030	,6223	,8461
ANALIS3	32,8065	46,9866	,7470	,8341
ANALIS4	32,8065	46,3362	,6536	,8426
ANALIS5	32,1935	51,4744	,5713	,8501
ANALIS6	31,9677	53,3648	,4773	,8568
ANALIS7	33,0645	52,8088	,3777	,8659
ANALIS8	32,6452	50,1820	,4696	,8599
ANALIS9	32,2258	46,7453	,7298	,8353
ANALIS10	32,3548	50,8975	,5650	,8502

Reliability Coefficients

N of Cases = 124,0

N of Items = 10

Alpha = ,8625

URAIAN:

1. UJI VALIDITAS

- a. Menentukan Nilai r tabel :

Dari tabel r untuk $df = 124$ dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh angka 0,121.

Dalam hal ini uji dilakukan satu arah karena hipotesis menunjukkan kearah positif.

- b. Mencari r hasil

R hasil untuk setiap item (variabel) ditunjukkan oleh kolom Corrected item total correlation.

- c. Hasil keputusan

bila r hasil $>$ r tabel, maka irtem dimaksud dianggap valid, sebaliknya bila r hasil $<$ r tabel, maka irtem dimaksud dianggap tidak valid.

Dari 10 butir (variabel) dimaksud, semua variabel menunjukkan r hasil lebih besar dibandingkan dengan r tabel, maka semua butir itu dianggap valid.

2. UJI RELIABILITAS

Bila semua data sudah dapat dikatakan valid, maka analisis dilanjutkan pada uji realibilitas.

a. Mengambil keputusan

Bila $r(\alpha)_{\text{positif}} > r_{\text{tabel}}$, maka variabel itu dianggap reliabel

Bila $r(\alpha)_{\text{positif}} < r_{\text{tabel}}$, maka variabel itu dianggap tidak reliabel

b. Hasil

Pada hasil perhitungan di atas, maka terlihat $r(\alpha)_{\text{positif}} > r_{\text{tabel}}$, yaitu $(0,862 > 0,121)$, karena itu butir-butir di atas dianggap reliabel.

5. Variabel Kekuatan Kerja/SDM

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	SDM1	3,9355	,9520	124,0
2.	SDM2	3,8065	1,0014	124,0
3.	SDM3	3,2903	1,0263	124,0
4.	SDM4	2,6774	1,4058	124,0
5.	SDM5	4,0645	1,2735	124,0
6.	SDM6	3,7419	1,2996	124,0
7.	SDM7	3,7419	,9867	124,0
8.	SDM8	3,6129	1,0415	124,0
9.	SDM9	3,4516	1,3212	124,0
10.	SDM10	3,6452	,8667	124,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	35,9677	55,0559	7,4200	Variables 10

Item-total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted

SDM1	32,0323	46,0803	,6243	,8345
SDM2	32,1613	44,1039	,7480	,8240
SDM3	32,6774	47,8301	,4348	,8486
SDM4	33,2903	48,0126	,2601	,8713
SDM5	31,9032	42,1694	,6811	,8267
SDM6	32,2258	44,4039	,5175	,8434
SDM7	32,2258	44,8592	,6978	,8283
SDM8	32,3548	45,2389	,6233	,8335
SDM9	32,5161	44,9997	,4688	,8485
SDM10	32,3226	45,5536	,7480	,8273

Reliability Coefficients

N of Cases = 124,0

N of Items = 10

Alpha = ,8527



URAIAN:

2. UJI VALIDITAS

- a. Menentukan Nilai r tabel :

Dari tabel r untuk $df = 124$ dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh angka 0,121.

Dalam hal ini uji dilakukan satu arah karena hipotesis menunjukkan kearah positif.

- b. Mencari r hasil

R hasil untuk setiap item (variabel) ditunjukkan oleh kolom Corrected item total correlation.

- c. Hasil keputusan

bila $r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$, maka irtem dimaksud dianggap valid, sebaliknya bila $r \text{ hasil} < r \text{ tabel}$, maka irtem dimaksud dianggap tidak valid.

Dari 10 butir (variabel) dimaksud, semua variabel menunjukkan r hasil lebih besar dibandingkan dengan r tabel, maka semua butir itu dianggap valid.

2. UJI RELIABILITAS

Bila semua data sudah dapat dikatakan valid, maka analisis dilanjutkan pada uji realibilitas.

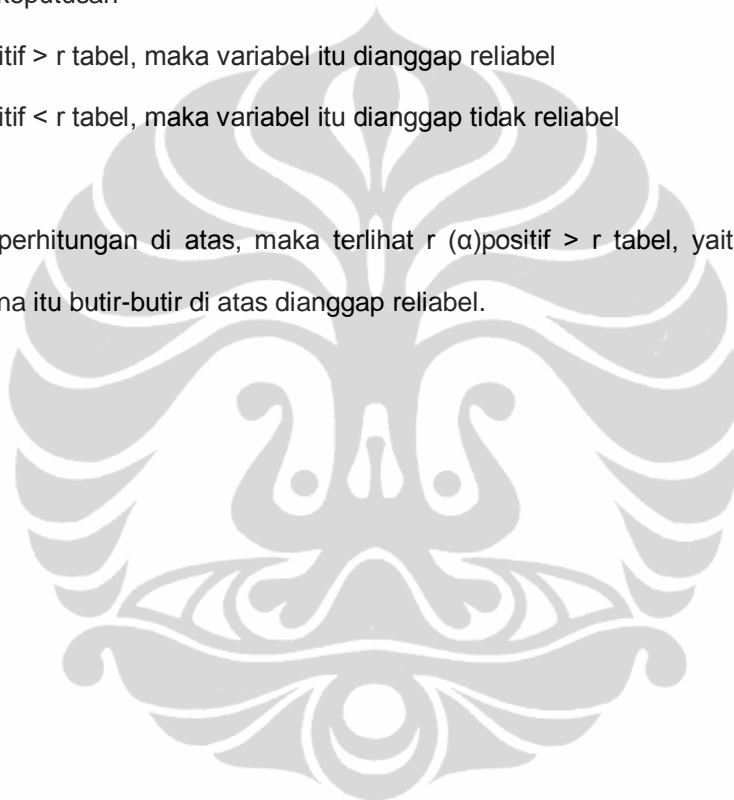
a. Mengambil keputusan

Bila $r(\alpha)\text{positif} > r \text{ tabel}$, maka variabel itu dianggap reliabel

Bila $r(\alpha)\text{positif} < r \text{ tabel}$, maka variabel itu dianggap tidak reliabel

b. Hasil

Pada hasil perhitungan di atas, maka terlihat $r(\alpha)\text{positif} > r \text{ tabel}$, yaitu $(0,853 > 0,121)$, karena itu butir-butir di atas dianggap reliabel.



6. Variabel Management Proses

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PROSES1	3,7742	,7947	124,0
2.	PROSES2	3,2903	1,0878	124,0
3.	PROSES3	3,0968	1,0624	124,0
4.	PROSES4	3,4516	1,0465	124,0
5.	PROSES5	3,4839	1,0475	124,0
6.	PROSES6	3,4194	1,0129	124,0
7.	PROSES7	3,5484	,9138	124,0
8.	PROSES8	3,0000	1,2752	124,0
9.	PROSES9	2,8710	1,2427	124,0
10.	PROSES10	3,0323	1,1257	124,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	32,9677	49,3973	7,0283	Variables
				10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PROSES1	29,1935	43,6045	,4918	,8463
PROSES2	29,6774	40,7406	,5382	,8419
PROSES3	29,8710	39,0726	,6923	,8283
PROSES4	29,5161	40,0566	,6224	,8346
PROSES5	29,4839	41,5526	,4996	,8451
PROSES6	29,5484	40,1196	,6431	,8331
PROSES7	29,4194	42,7170	,4894	,8458
PROSES8	29,9677	37,2998	,6723	,8292
PROSES9	30,0968	41,2589	,4131	,8553
PROSES10	29,9355	40,1909	,5562	,8404

Reliability Coefficients

N of Cases =	124,0	N of Items =	10
Alpha =	,8539		

URAIAN:**3. UJI VALIDITAS**

- a. Menentukan Nilai r tabel :

Dari tabel r untuk $df = 124$ dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh angka 0,121.

Dalam hal ini uji dilakukan satu arah karena hipotesis menunjukkan kearah positif.

b. Mencari r hasil

R hasil untuk setiap item (variabel) ditunjukkan oleh kolom Corrected item total correlation.

c. Hasil keputusan

bila $r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$, maka irtem dimaksud dianggap valid, sebaliknya bila $r \text{ hasil} < r \text{ tabel}$, maka irtem dimaksud dianggap tidak valid.

Dari 10 butir (variabel) dimaksud, semua variabel menunjukkan r hasil lebih besar dibandingkan dengan r tabel, maka semua butir itu dianggap valid.

2. UJI RELIABILITAS

Bila semua data sudah dapat dikatakan valid, maka analisis dilanjutkan pada uji realibilitas.

a. Mengambil keputusan

Bila $r (\alpha)\text{positif} > r \text{ tabel}$, maka variabel itu dianggap reliabel

Bila $r (\alpha)\text{positif} < r \text{ tabel}$, maka variabel itu dianggap tidak reliabel

b. Hasil

Pada hasil perhitungan di atas, maka terlihat $r (\alpha)\text{positif} > r \text{ tabel}$, yaitu $(0,853 > 0,121)$, karena itu butir-butir di atas dianggap reliabel.

7. Hasil Kerja

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	HASIL1	3,2903	1,1460	124,0
2.	HASIL2	3,1935	,9342	124,0
3.	HASIL3	3,2258	,9781	124,0
4.	HASIL4	3,0968	,9993	124,0
5.	HASIL5	2,9677	1,0664	124,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	15,7742	13,0543	3,6131	5

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HASIL1	12,4839	9,4225	,3295	,7722
HASIL2	12,5806	9,7414	,4184	,7303
HASIL3	12,5484	9,1602	,4961	,7042
HASIL4	12,6774	7,9601	,7263	,6164
HASIL5	12,8065	8,1574	,6172	,6564

Reliability Coefficients
N of Cases = 124,0
N of Items = 5
Alpha = ,7445

URAIAN:**1. UJI VALIDITAS**

- a. Menentukan Nilai r tabel :

Dari tabel r untuk $df = 124$ dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh angka 0,121.

Dalam hal ini uji dilakukan satu arah karena hipotesis menunjukkan kearah positif.

- b. Mencari r hasil

R hasil untuk setiap item (variabel) ditunjukkan oleh kolom Corrected item total correlation.

- c. Hasil keputusan

bila r hasil $>$ r tabel, maka irtem dimaksud dianggap valid, sebaliknya bila r hasil $<$ r tabel, maka irtem dimaksud dianggap tidak valid.

Dari 10 butir (variabel) dimaksud, semua variabel menunjukkan r hasil lebih besar dibandingkan dengan r tabel, maka semua butir itu dianggap valid.

2. UJI RELIABILITAS

Bila semua data sudah dapat dikatakan valid, maka analisis dilanjutkan pada uji realibilitas.

- a. Mengambil keputusan

Bila $r(\alpha)$ positif $>$ r tabel, maka variabel itu dianggap reliabel

Bila $r(\alpha)$ positif $<$ r tabel, maka variabel itu dianggap tidak reliabel

b. Hasil

Pada hasil perhitungan di atas, maka terlihat $r(\alpha)\text{positif} > r\text{ tabel}$, yaitu $(0,744 > 0,121)$, karena itu butir-butir di atas dianggap reliabel.



LAMPIRAN 3.2.

UJI NORMALITAS DATA

Test Statistics

	Kepemimpi nan vari 1	Kepemimpi nan vari 2	Kepemimpi nan vari 3	Kepemimpi nan vari 4	Kepemimpi nan vari 5	Kepemimpi nan vari 6	Kepemimpi nan vari 7	Kepemimpi nan vari 8	Kepemimpi nan vari 9	Kepemimpi nan vari 10
Chi-Square ^a	149,290	135,355	144,645	160,129	133,806	157,032	71,871	92,000	90,452	93,548
df	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 20,7.

Test Statistics

	Perencanaan Strategis var 1	Perencanaan Strategis var 2	Perencanaan Strategis var 3	Perencanaan Strategis var 4	Perencanaan Strategis var 5	Perencanaan Strategis var 6	Perencanaan Strategis var 7	Perencanaan Strategis var 8	Perencanaan Strategis var 9	Perencanaan Strategis var 10
Chi-Square ^a	88,903	122,968	147,742	45,548	33,161	101,290	90,452	231,355	308,774	95,097
df	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 20,7.

Test Statistics

	Kepuasan Pelanggan var 1	Kepuasan Pelanggan var 2	Kepuasan Pelanggan var 3	Kepuasan Pelanggan var 4	Kepuasan Pelanggan var 5	Kepuasan Pelanggan var 6	Kepuasan Pelanggan var 7	Kepuasan Pelanggan var 8	Kepuasan Pelanggan var 9	Kepuasan Pelanggan var 10
Chi-Square	110,581	127,613	116,774	79,613	78,065	54,839	101,290	138,452	82,710	67,226
df	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 20,7.

Test Statistics

	Knowledge Management var 1	Knowledge Management var 2	Knowledge Management var 3	Knowledge Management var 4	Knowledge Management var 5	Knowledge Management var 6	Knowledge Management var 7	Knowledge Management var 8	Knowledge Management var 9	Knowledge Management var 10
Chi-Square	119,871	132,258	57,935	54,839	92,000	157,032	78,065	45,548	78,065	124,516
df	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 20,7.

Test Statistics

	Sumberdaya Manusia var 1	Sumberdaya Manusia var 2	Sumberdaya Manusia var 3	Sumberdaya Manusia var 4	Sumberdaya Manusia var 5	Sumberdaya Manusia var 6	Sumberdaya Manusia var 7	Sumberdaya Manusia var 8	Sumberdaya Manusia var 9	Sumberdaya Manusia var 10
Chi-Square ^a	99,742	132,258	113,677	53,290	144,645	73,419	129,161	85,806	90,452	175,613
df	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 20,7.

Test Statistics

	Manajemen Proses var 1	Manajemen Proses var 2	Manajemen Proses var 3	Manajemen Proses var 4	Manajemen Proses var 5	Manajemen Proses var 6	Manajemen Proses var 7	Manajemen Proses var 8	Manajemen Proses var 9	Manajemen Proses var 10
Chi-Square ^a	194,194	110,581	113,677	96,645	95,097	146,194	191,097	34,710	42,452	64,129
df	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 20,7.

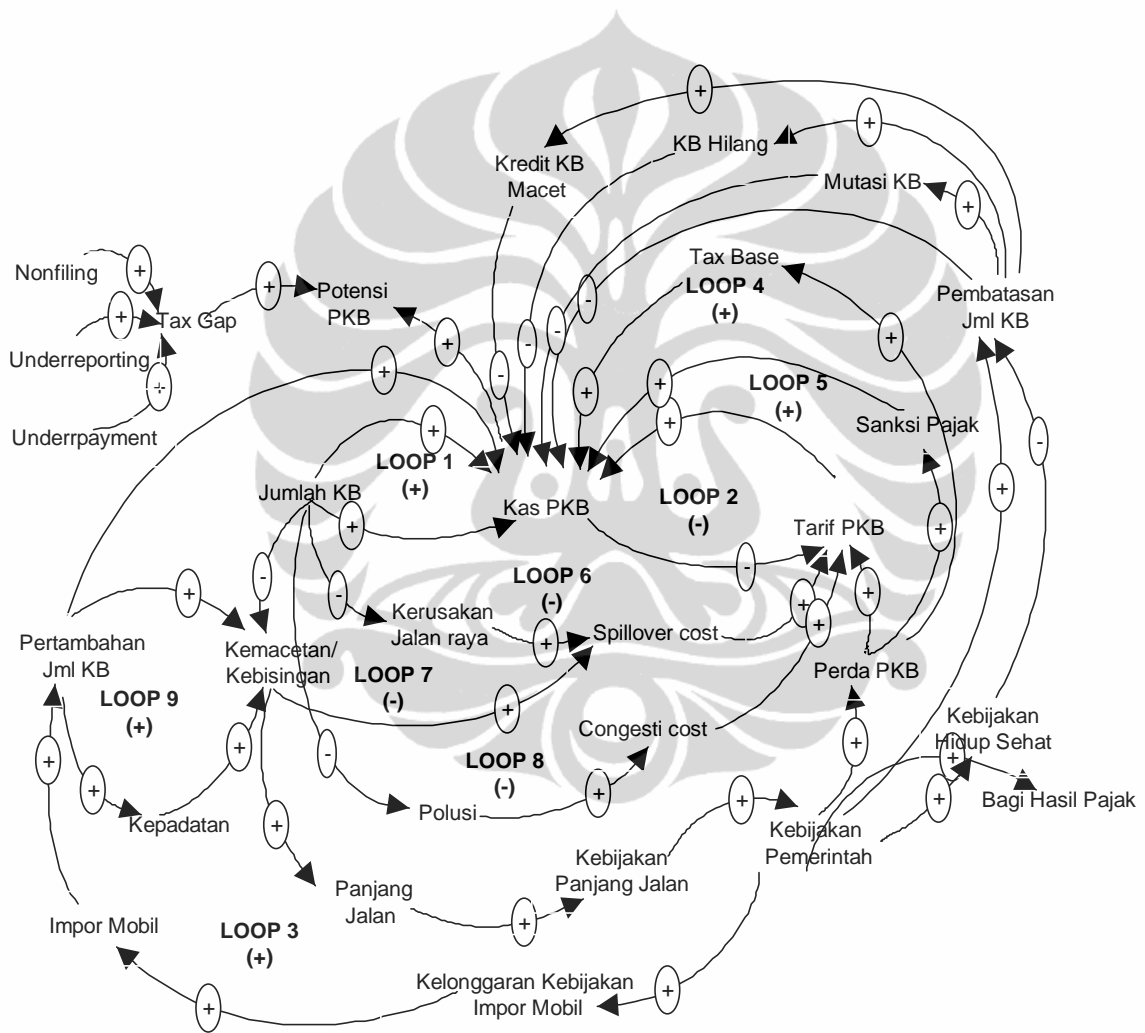
Test Statistics

	Hasil var 1	Hasil var 2	Hasil var 3	Hasil var 4	Hasil var 5
Chi-Square ^a	64,129	115,226	85,806	116,774	76,516
df	5	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000	,000

a. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 20,7.

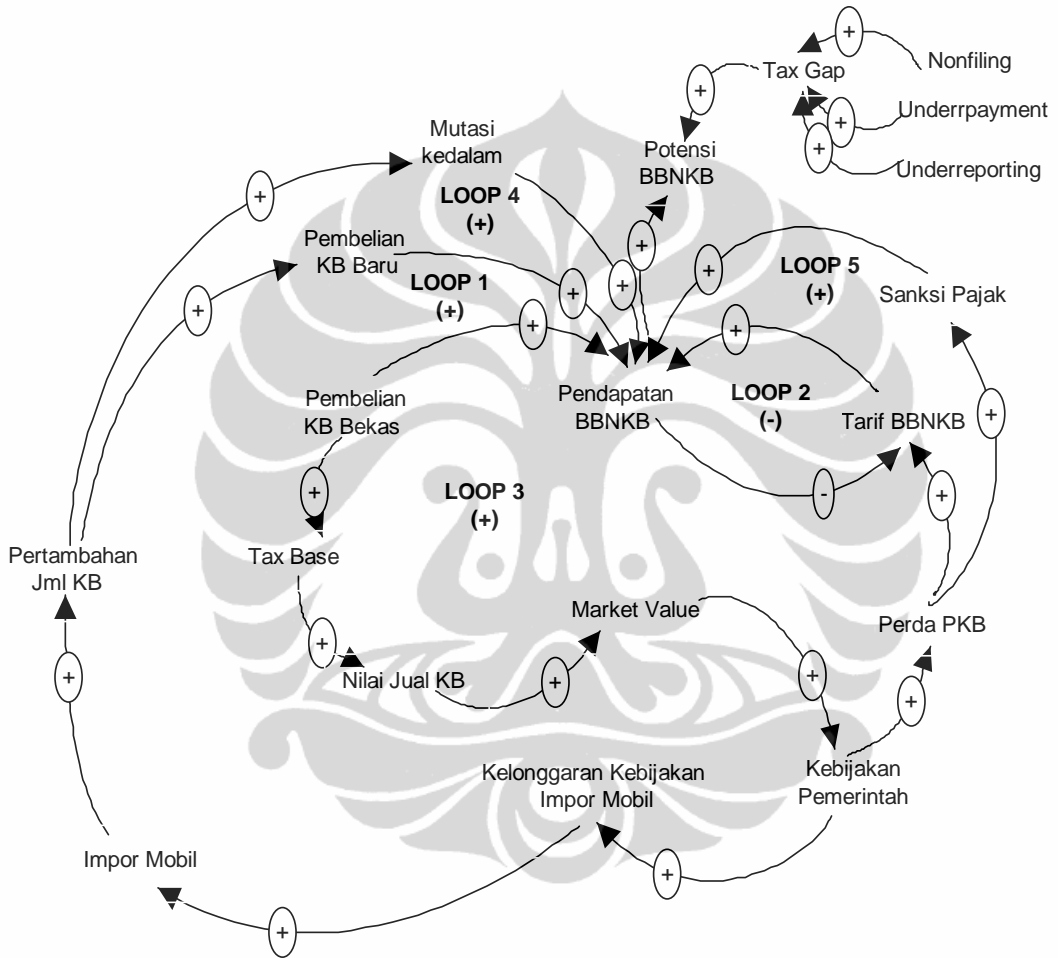
LAMPIRAN 4.1.

1. SUB MODEL KINERJA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR



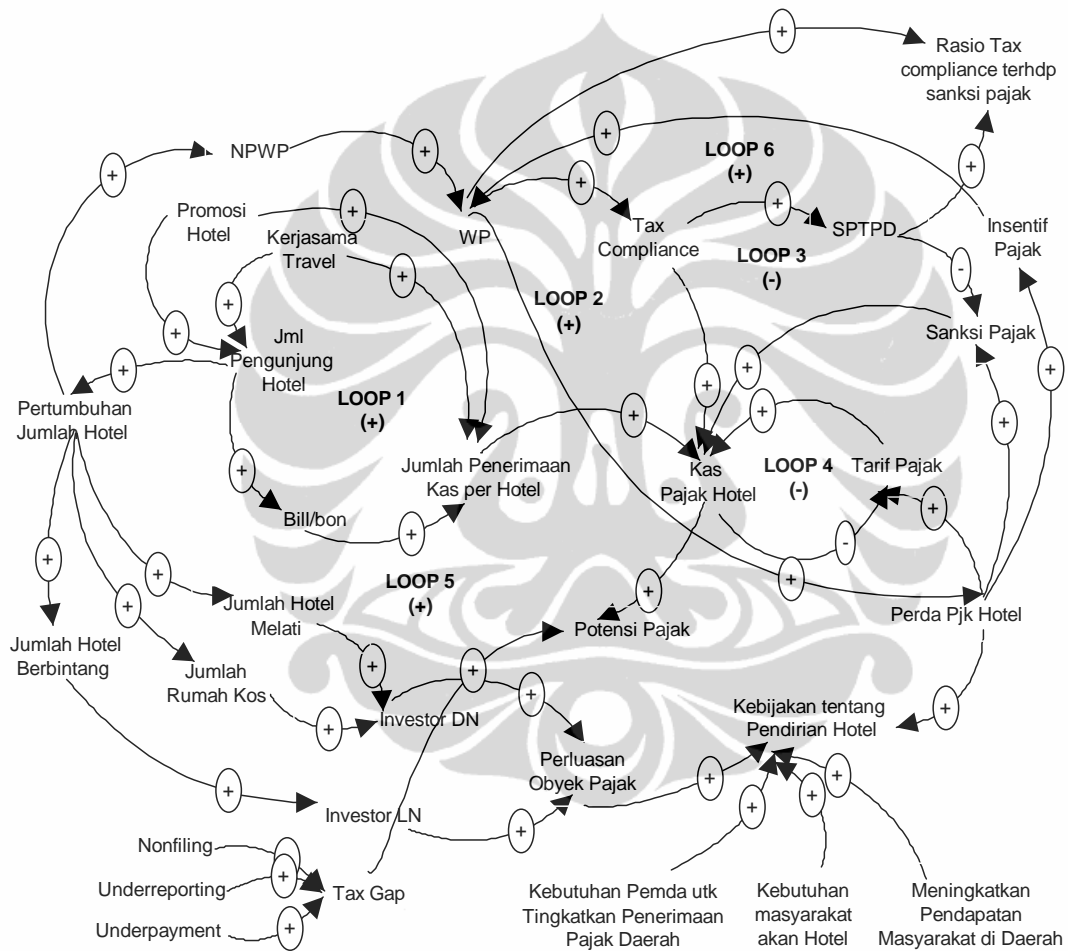
LAMPIRAN 4.2.

2. SUB MODEL KINERJA BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOF



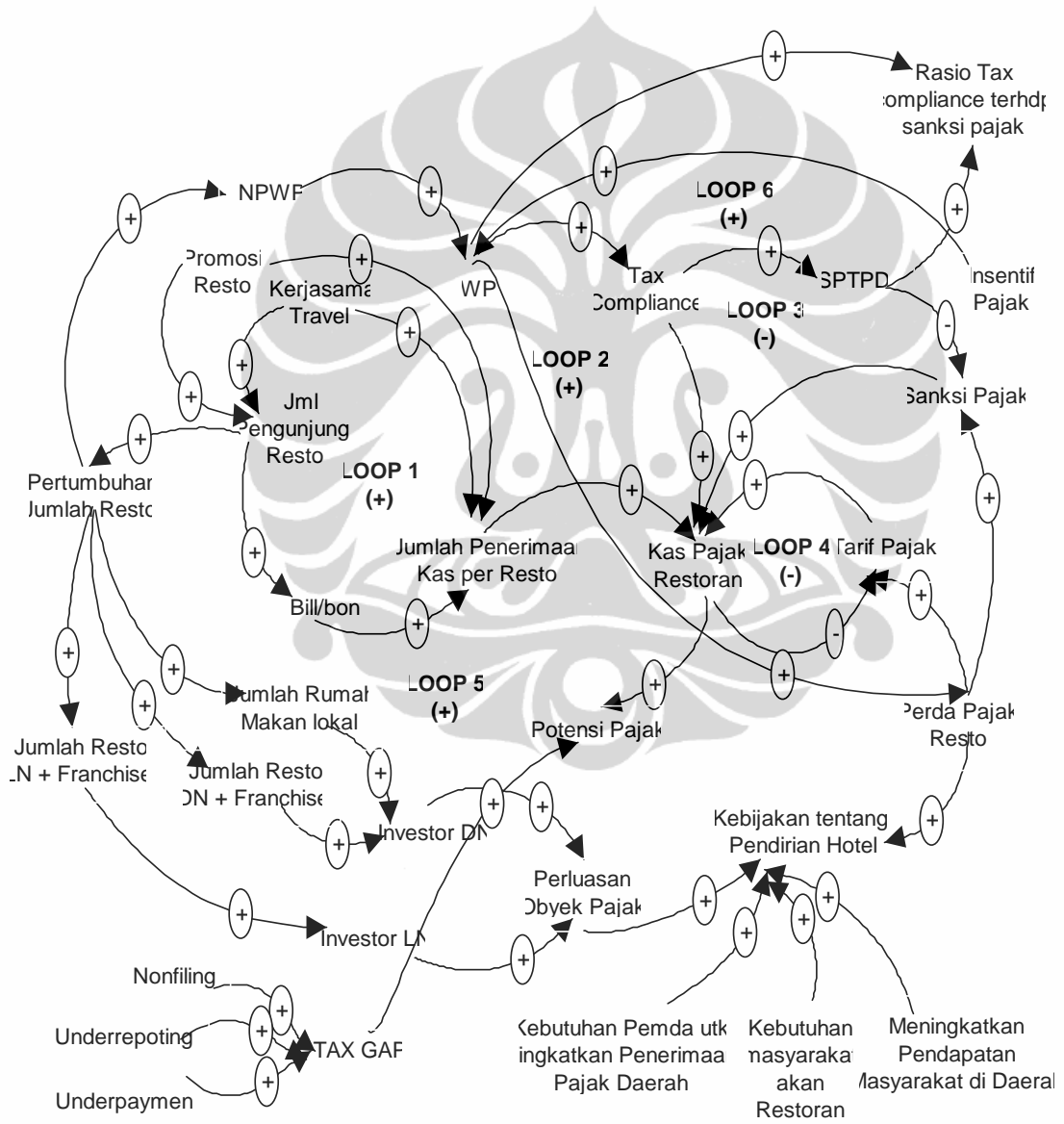
LAMPIRAN 4.3.

3. SUB MODEL KINERJA PAJAK HOTEL



LAMPIRAN 4.4.

4. SUB MODEL KINERJA PAJAK RESTORAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NAMA : Azhari Aziz Samudra
TEMPAT /TGL LAHIR : Pekanbaru, 05 Mei 1962
STATUS MARITAL : Menikah
ALAMAT : Jl. Borobudur No. 10/VI, Bumi Bekasi Baru,
 Rawalumbu Utara, Bekasi Timur 17115.
TELEPON : 08164843498/HP, (021) 82411230/R
Email : ari_hdh@yahoo.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- SMA Don Bosco Padang, Sumatera Barat, 1978-1981
- Univ Indonesia, FISIP, Program Studi Ilmu Adm. Fiskal, 1981-1986
- Univ Indonesia, FISIP, Program Pascasarjana, Ilmu Administrasi Bisnis, 1993-1995
- Univ Indonesia, FISIP, Program Doktor Ilmu Administrasi, 2003-2008.

Training/Course :

- Penataran P4, Calon Penatar Tingkat Nasional Angkatan ke-XIX, Pola 100 Jam, Menpora-BP7 Pusat, Cibubur Jakarta, 1986.
- Pelatihan Strategic Planning, Pusdiklat Pegawai & Tenaga Program, BKKBN Pusat, Jakarta, 1998
- Health Social Marketing, Thailand Health Departement, Bangkok, 2000.
- Kursus Analisis Kebijakan Menggunakan Model System Dynamics, diselenggarakan Program Magister Studi Pembangunan ITB Bandung, 2007

PENGALAMAN KERJA

Akademis:

- Staf Pengajar Tidak Tetap Program Reguler FISIP, Univ. Indonesia, 1995-sekarang.
- Staf Pengajar Pascasarjana (S2) FISIP, Universitas Indonesia, 1992.
- Staf Pengajar Diploma III FISIP, Universitas Indonesia, 1995-sekarang
- Staf Pengajar Program Non Reguler (Ekstension), FISIP Univ. Indonesia, 1990-sekarang
- Staf Pengajar Tetap STIA YAPPANN Jakarta, 1995-sekarang.
- Staf Pengajar Tetap Program Pascasarjana STIA YAPPANN Jakarta, 2002-sekarang.
- Staf Pengajar Program Pascasarjana STIAMI, 1998-sekarang.
- Pjs. Direktur STIAMI Jakarta, 1997-1998
- Pembantu Ketua (Puket) I Bidang Akademik STIAMI Jakarta, 1994-1997
- Ketua Tim Perumus SAP Adm. Perpajakan STIA Yappann, 1994.
- Ketua Tim Perumus SAP Adm. Perpajakan STIAMI Jakarta, 1998.
- Tim Peneliti PUSKA Ilmu Administrasi, FISIP Universitas Indonesia, 2006-sekarang.
- Pengajar Brevet Perpajakan FISIP-Universitas Indonesia, 2003-2005

Ekstern:

- Direktur Utama, PT. Samudra Tax Consultant, 2000-sekarang
- Direktur, PT. Sinergi Visi Utama Consultant, 2008-sekarang
- Komisaris PD. Pasar Tohaga Bogor (BUMD), 2007-2010
- Tax Partner, KAP Tasnim Ali Widjanarko & Rekan, 2004-2006
- Project Officer, SDES Project, Pahtfinder Internasional, 1994-2002
- Project Officer, FP Private Sector Program, USAID, 1991-1994
- Project Officer, Indonesia-25 Project; FPIA, 1988-1991
- Assistance Director, The IPPA Jakarta, 1986-1988

PENGALAMAN ORGANISASI

- Ketua, Badan Perwakilan Mahasiswa FISIP-Univ. Indonesia 1983-1984
- Ketua UK Kelatnas Perisai Diri-Universitas Indonesia 1985-1986
- Ketua Forum Komunikasi Generasi Muda Kependudukan 1986-1988
- Ketua LSM Kelompok Muda untuk Kependudukan 1988-1990

PENELITIAN

- Peranan Ibu Rumah Tangga dalam meningkatkan Pendapatan Keluarga, di Desa Parakan, Temanggung, Jawa Tengah, 1983.
- Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa, Suatu Studi Kasus di Desa Dangdang, Tangerang, Jawa Barat, Juli 1985.
- Pengaruh Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pemeliharaan dan Pembangunan Jalan dan Jembatan di DKI Jakarta, 1985.
- Studi Analisa Dampak Lingkungan pada Reklamasi Ancol Barat, Jakarta, 1988.
- *Youth Guidance through Family Life Education (FLE) and Small Scare Enterprise*, IPPA Jakarta, 1986.
- Studi Need Assessment Masyarakat terhadap Pelayanan Dokter, 1992.
- Riset Pemasaran Pelayanan Kesehatan dan KB di Ujung Pandang, Surabaya dan Palembang; Pathfinder-IDI, 1994
- Riset Pemasaran Pelayanan Keluarga Berencana di Cirebon dan Banyumas, Pathfinder-IDI, 1994
- Pola Persaingan Pemasaran Pelayanan Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan dan Keluarga Berencana di Indonesia, 1997.
- *Need Assessment* Dokter Praktek Swasta pada Pelayanan KKB dengan Metode Focus Group Discussion (FGD); studi kasus di Kodya Padang, Bengkulu dan Banjarmasin; UNFPA-IDI; 1998.

PENGALAMAN SEBAGAI INSTRUKTUR/PEMBICARA

- Industri Kecil Koperasi dan Profesionalisme, FISIP-UI, Dies Natalis UI, 1985.
- Seminar Tata cara Perpajakan PPh dan PPN untuk Pengusaha Golongan Ekonomi Lemah, Diselenggarakan oleh FISIP-UI dan Dirjen Pajak, 1985.
- Manajemen Kependudukan NGO's, PKBI DKI Jakarta, 1995.
- Workshop Model Pelayanan pada Private sector, FPIA-IDI, Maret 1988
- Worskhop Marketing pada Pelayanan Kesehatan, BKKBN-PKMI, Bogor, 1991.

- Workshop National Family Planning untuk Menjaga Mutu, BKKBN, Juli 1991.
- Workshop Manajemen Keuangan Bantuan USAID, 12-15 Februari 1992.
- Workshop Manajemen Klinik *Private Sector*, 02-06 Agustus, 1992.
- Seminar *Quality Assurance* bagi Pelayanan Kesehatan dan KB, BKKBN, 1995.
- Seminar Pemasaran Sosial Klinik Swasta (SWOT and BEP), IDI, Bogor, 1997
- Seminar Pemasaran Klinik; Penerapan Konsep *BEPs*, Pathfinde, Anyer, 1997.
- *Customer Satisfaction Workshop*, Pathfinder-IDI, Cisarua, Bogor, 1997.
- Training Komunikasi Pemasaran Kesehatan pada Rumah Sakit Kendal, 1998.
- Penerapan Konsep *Quality of Service* pada SDM Pemda DKI Jakarta, 1998.
- Penerapan Konsep *Quality of Service* pada SDM Pemda Jawa Tengah, 1998.
- Training Komunikasi Pemasaran Jasa Pelayanan, Pemda Wonogiri, Sept 1998.
- Seminar Evaluasi Kinerja SDM Pemda Penerapan Konsep *Quality of Service* pada SDM Pemda DKI Jakarta, Juni 1998.
- Pelatihan *Social Marketing* Pelayanan Dokter, Banjarmasin, 1999.
- Pelatihan *Social Marketing* Pelayanan Klinik dan Dokter, Banyumas, 1999.
- Pelatihan Sistem Perpajakan PPh untuk Pimpro dan Bendahara Proyek, BAWASDA Propinsi Papua, 2004.
- Pelatihan Manajemen Keuangan dan Pajak, Pemda Papua, 2004.
- Seminar Akutansi Kuangan Daerah di Indonesia, STAN, Bali, 2004.
- Training Manajemen Keuangan dan Perpajakan, Bank Sumsel, Palembang, 2005
- Pelatihan Manajemen Konflik dan Moral Obligation, PD Pasar Tohaga Bogor, 2007
- Pelatihan The Winning Team, Angkasa Pura I, Denpasar, 2007
- Pelatihan Manajemen Konflik, Angkasa Pura I, 2007
- Pelatihan Komunikasi dalam Organisasi, Angkasa Pura I, 2008
- Pelatihan Potensi Pajak Daerah, BKPD Kabupaten Kutai, Batam, 2008.

KARYA TULIS

- **Dasar-Dasar Perpajakan**, Penerbit Universitas Terbuka, (et.all) Jakarta, 2008
- **Perpajakan Indonesia, Keuangan, Pajak dan Retribusi**, Hecca Press, 2005.
- **Perpajakan Indonesia**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.
- **Pemasaran Sosial** bagi Dokter Praktek Swasta, Penerbit YP IDI, Jakarta, 1995
- **Panduan Pemasaran Sosial** Klinik Swasta, Penerbit YP IDI, Jakarta, 1995.
- Panduan **Manajemen Klinik** Dokter Praktek Swasta (USAID IDI, 1995
- **Panduan Program Menjaga Mutu Klinik**, Penerbit YP IDI, 1995.
- **Panduan Pengelolaan Keuangan Bantuan USAID**, Penerbit IDI, 1992
- Panduan Pendidikan dan Pelatihan Dokter Praktek Swasta Penerbit IDI, 1992

TULISAN ILMIAH DI MEDIA MASA

- ***Desentralisasi Fiskal dan Berbagai Permasalahan di Daerah***, Indonesian Tax Review: Volume II, Edisi 39, Thn 2003, hal. 24-29.
- ***Tax Management: Perlakuan PPh atas Reorganisasi Akuisitif, (Perusahaan Merger, Consolidation, Acquisition and Polling of Interest***, Indonesian Tax Review: Vol. II, Edisi 43, Thn 2003, 8-15.

- **Otonomi Daerah dan Desentralisasi Fiskal**, Indonesian Tax Review: Volume II, Edisi 30, Tahun 2003, hal 9-12.
- **Tax Socialization**: Indonesian Tax Review: Volume III, Edisi 41, 2004, hal.1-6.
- **Siapa Calon Presiden dengan Pola Manajemen Pajak? Suatu Kebijakan untuk Investor: Menghidupkan Sektor Riil dengan Teori Pajak, Belajar dari Pemerintahan Reagan**, Indonesian Tax Review: Volume III, Edisi 35, Tahun 2004, hal. 1-9.
- **Inovasi Pada Perusahaan Multidimensi**, Manajemen Usaha Indonesia: No. 07/Thn. XXXIII, Juli 2004, hal. 8-14.



