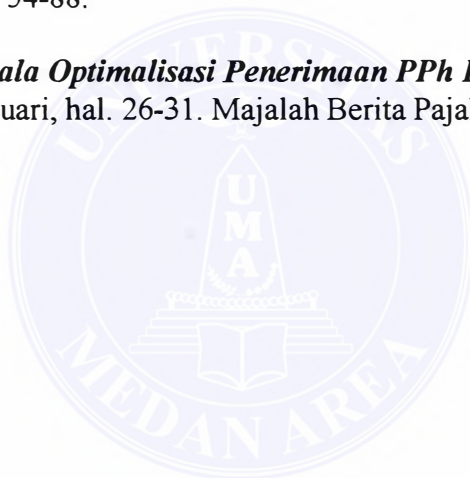


DAFTAR PUSTAKA

-, 1995. *Buku Panduan Pajak Bumi dan Bangunan*, Penyusun Direktorat Jenderal Pajak dan Yayasan Bina Pembangunan, Penerbit PT. Bina Rena Pariwara, Jakarta.
-, 2000. *Undang-Undang Tahun 2000*, Tentang Perpajakan. Penerbit PT. Mitra Info Jakarta.
-, 2000. *Monografi Fiskal, Departemen Keuangan RI*. Direktorat Jenderal Pajak, Kanwil I Sumbagut, Medan.
-, 2000. *Restra Departemen Keuangan RI*, Direktorat Jenderal Pajak, Kanwil I Sumbagut, Medan.
-, 2000. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 1994* Tentang Perubahan Undang-Undang No. 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan, Jakarta.
- Assauri, Sofyan, 2000. Strategi *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Usahawan, Vol. 26, 10, Oktober, h : 53 – 55.
- Chlavenato, Idalberto, 2001. *Advances and Challenges in Human Resources Management in the New Millenium*. Public Personnel Management, Vol. 30 No. 1, pp. 17-25.
- Djangkung Sudjarwadi, 2003. *Implementasi Law Enforcement* : Pemblokiran, Pencegahan dan Penyanderaan. Pada Lokakarya Perpajakan. Majalah Berita Pajak, Oktober 2003, hal. 14. Jakarta.
- Gronoos, Crhistian, 1990. *Service Management and Marketing*, Toronto, Lexington Books, pp. 23-57.
- Hagan, Christine M., 1996. *The Core Competence Organization: Implecation for human resource practices*. Human Resources Management Review. Vol. 6, No. 2, pp. 147 -164.
- Moenir, A.S, Haji, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara, hal 16. Jakarta.

- Setyanto , RP., 2004. *Pengukuran Human Capital* : Peluang Bagi Departemen SDM Untuk Berperan Sebagai Strategic Business Partner. NO. 10, TH XXIII, Oktober, hal . 18-22.
- Soetjipto, Budu W, (2002), *Paradigma Baru MSDM*. Amara Books,hal. 26. Yogyakarta.
- Sugiarto, D. Siagian, Lasmono TS dan Deny SO, 2003. *Teknik Sampling*. PT. Gramedia Pustaka Utama, hal. 36. Jakarta.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta, Edisi ke 10 (Edisi Revisi, hal. 8. Bandung.
- Walker James W, 1992. *Human Resources Strategy*. McGraw-Hill, International Edition, pp. 54-88.
- Wibowo, P.A, 2003. *Kendala Optimalisasi Penerimaan PPh Final*. No. 1482/Tahun xxxv/1 januari, hal. 26-31. Majalah Berita Pajak, Jakarta.



Lampiran 1.

KUISIONER A

DATA RESPONDEN

Pada Kuisisioner A berikut ini terdapat beberapa pertanyaan tentang data-data saudara (Wajib Pajak) sebagai responden. Berilah tanda silang (X) pada salah satu kotak pilihan jawaban yang disediakan.

1. Usia Responden	<ol style="list-style-type: none">1. 30 tahun, atau kurang2. 31 - 40 tahun3. 41 - 50 tahun4. 51 - 50 tahun5. 60 tahun, atau lebih
2. Jenis Kelamin	<ol style="list-style-type: none">1. Pria2. Wanita
3. Pendidikan	<ol style="list-style-type: none">1. SLTP2. SLTP3. D1 - D24. Setara S15. Setara S2
4. Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)2. Pegawai Swasta3. Pegawai BUMN/PTP4. Buruh Tani5. DLL
5. Frekuensi berkunjung ke Pos PST (Pelayanan Satu Tempat) KP. PBB Binjai	<ol style="list-style-type: none">1. 1 kali2. 2 - 3 kali3. > 4 kali

A	DAFTAR QUISIONER WAJIB PAJAK	KE T
	<p>Kelompok Pertanyaan : Pengetahuan WP/Umum</p>	
1	<p>Perihal Pajak Bumi dan Bangunan yang anda ketahui</p> <p><input type="checkbox"/> Sedikit Sekali <input type="checkbox"/> Sekedar Tahu <input type="checkbox"/> Cukup Tahu <input type="checkbox"/> Sangat Tahu</p>	
2	<p>Tahukah anda bahwa PBB adalah pajak kebendaan, artinya kewajiban membayar melekat pada orang /badan yang mendapat manfaat dari obyek tersebut seperti pemilik, penyewa, penggarap, penghuni bahkan orang yang menumpang sekalipun</p> <p><input type="checkbox"/> Saya tidak tahu , setahu saya pemilik adalah pembayar PBB <input type="checkbox"/> Saya tidak tahu sama sekali <input type="checkbox"/> Saya tahu <input type="checkbox"/> Setelah quis ini saya jadi tahu</p>	
3	<p>Apakah anda tahu apa itu SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) dan STTS (Surat Tanda Terima Setoran) yang anda terima seerta hak-hak anda tentang itu.</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Tahu <input type="checkbox"/> Sekedar Tahu <input type="checkbox"/> Cukup Tahu <input type="checkbox"/> Sangat Tahu</p>	
4	<p>Tahukah anda bahwa yang tersebut dibawah ini dapat memohon pengurangan PBB, kecuali :</p> <p><input type="checkbox"/> Veteran <input type="checkbox"/> Pensiunan Pegawai Negeri atau Anggota TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Janda/duda atau orang yang tidak mampu <input type="checkbox"/> Janda/duda</p>	
5	<p>Jumlah ketetapan PBB anda adalah</p> <p><input type="checkbox"/> Dibawah Rp. 100.000 <input type="checkbox"/> Rp. 100.000,-> Rp. 500.000 <input type="checkbox"/> Rp. 500.000,-> Rp.2.000.000 <input type="checkbox"/> Rp. 2.000.000,-> Rp. 5.000.000</p>	
6	<p>Apakah pekerjaan/potensi anda saat ini</p> <p><input type="checkbox"/> Pegawai Negeri/TNI-POLRI</p>	



	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Pengusaha / Wiraswasta <input type="checkbox"/> Belum bekerja <input type="checkbox"/> Lain-lain pekerjaan	
7	Bila anda berurusan dengan petugas pajak kesan umum yang anda dapati adalah <input type="checkbox"/> Petugas arogan, tidak profesional dan hanya mengandalkan kekuasaan <input type="checkbox"/> Layanan yang diberikan lambat, berbelit-belit, tidak akurat dan cenderung mempersulit anda <input type="checkbox"/> Petugas hanya mau melayani bila dijanjikan imbalan atau anda memberi kesan akan memberi imbalan <input type="checkbox"/> Petugas cukup simpati dan mau membantu urusan anda dengan baik	
8	Tahukah anda PBB itu ditetapkan oleh <input type="checkbox"/> Kantor Pelayanan PBB <input type="checkbox"/> Pemerintah Daerah (PEMDA) <input type="checkbox"/> Kecamatan <input type="checkbox"/> Kabupaten	
B	Kelompok Pertanyaan : Kesadaran Wajib Pajak (WP)	
1	Menurut anda PBB itu <input type="checkbox"/> Harus dibayar sukarela karena kewajiban bernegara <input type="checkbox"/> Harus di bayar karena ada sanksinya <input type="checkbox"/> Tidak perlu dibayar karena sanksinya tidak jelas <input type="checkbox"/> Tidak perlu dibayar karena penggunaannya tidak jelas/tidak transparan	
2	Sebagai warga negara yang baik , apabila ada petugas PBB yang mendata obyek pajak adalah <input type="checkbox"/> Menerima dengan baik dan mempersilahkan meelakukan tugasnya <input type="checkbox"/> Menolak dinilai sebab sudah pernah dinilai dan pasti pajaknya naik <input type="checkbox"/> Menolak dinilai sebab biasanya petugas bertele-tele dan cenderung menakut-nakuti anda <input type="checkbox"/> Anda menerima dan mengisi formulir sesuai ketentuan dan keadaan yang sebenarnya	
3	Yang membayar PBB rumah anda adalah <input type="checkbox"/> Orang Tua <input type="checkbox"/> Saya sendiri <input type="checkbox"/> Yang Meenempati <input type="checkbox"/> Penyewa	
C	Kelompok Peertanyaan : Hasrat WP	
1	Apabila anda keberatan akan jumlah tagihan PBB atau data obyek PBB tidak sesuai apakah yang anda lakukan : <input type="checkbox"/> Mendatangi Kantor Lurah aau Camat	

	<input type="checkbox"/> Mendatangi Kantor PEEMDA <input type="checkbox"/> Mendatangi Kantor PBB <input type="checkbox"/> Tidak tahu harus kemana	
2	Perihal pembayaran PBB yang anda lakukan adalah : <input type="checkbox"/> Tidak pernah membayar <input type="checkbox"/> Dibayar kalau ditagih <input type="checkbox"/> Dibayar menjeelang jatuh tempo <input type="checkbox"/> Dibayar kalau ada keperluan (mengurus KTP, jual obyek, KRT dll)	
3	Andai anda menunggak dalam pembayaran PBB anda untuk beberapa tahun langkah yang anda lakukan : <input type="checkbox"/> Membayar semua tunggakan tersebut <input type="checkbox"/> Membayar tunggakan yang terakhir saja <input type="checkbox"/> Mohon kepada kantor PBB untuk mendapat pemutihan <input type="checkbox"/> Membiarkan begitu saja sebab merasa tidak ada sanksinya	
D	Kelompok Pertanyaan : Disiplin WP	
1	Oleh sebab apakah mungkin anda memperlambat membayar PBB <input type="checkbox"/> Tidak ada manfaat membayar PBB lebih cepat, malah bisa rugi <input type="checkbox"/> Tidak ada anjuran / himbuan untuk menyegerakan membayar PBB <input type="checkbox"/> Belum tiba jatuh tempo <input type="checkbox"/> Tidak ada keuntungan membayar lebih cepat	
2	Oleh sebab apakah anda menyegerakan membayar PBB <input type="checkbox"/> Obyek PBB akan dijual <input type="checkbox"/> Persyaratan administrasi seperti urusan SIM, KTP, KRT dll <input type="checkbox"/> Agar tidak terlambat dan dikenakan denda <input type="checkbox"/> Sebagai tanggung jawab warga negara yang baik	
E	Kelompok Pertanyaan : Kesulitan, Perilaku, Kesan Pelayanan, Harapan dan Saran WP	
1	Apabila anda berurusan dengan kantor PBB yang pertama anda hubungi adalah : <input type="checkbox"/> Tidak tahu harus berurusan dengan siapa <input type="checkbox"/> Orang dalam yang anda kenal di kantor PBB <input type="checkbox"/> Calo/ orang yang dapat mengurus masalah PBB anda <input type="checkbox"/> Pos PST (Pelayanan Satu Tempat) yang disediakan PBB	
2	Apabila anda memilih berurusan dengan orang dalam yang anda kenal, alasannya adalah : <input type="checkbox"/> Orang dalam lebih dapat dipercaya, cepat, mudah dan pasti meski harus mengeluarkan uang tip <input type="checkbox"/> Orang dalam tidak bertele-tele, pasti dan bisa diatur <input type="checkbox"/> Orang dalam bisa diandalkan <input type="checkbox"/> Orang dalam selain dipercaya juga dikenal secara pribadi	
3	Apakah anda tahu tentang Pos PST (Pelayanan Satu Tempat) sebagai tempat	

	<p>pelayanan terpadu guna meningkatkan layanan permasalahan Wajib Pajak yang disediakan oleh PBB</p> <p><input type="checkbox"/> Saya tidak tahu sama sekali</p> <p><input type="checkbox"/> Saya tahu tapi tidak pernah ada masalah dengan PBB saya</p> <p><input type="checkbox"/> Saya tahu tapi saya lebih percaya pada teman atau orang dalam yang saya kenal</p> <p><input type="checkbox"/> Saya tahu, tapi urusan saya juga tidak lebih mudah dari sebelum ada pos PST</p>	
4	<p>Menurut anda seharusnya Pos PST diisi oleh pegawai yang :</p> <p><input type="checkbox"/> Terampil, ramah, sopan, berdedikasi dan menarik</p> <p><input type="checkbox"/> Profesional, berdedikasi, dan bermoral tinggi</p> <p><input type="checkbox"/> Profesional, berdedikasi, moralitas tinggi dan menarik</p> <p><input type="checkbox"/> Profesional, berdedikasi, integritas tinggi, sopan, ramah</p>	
5	<p>Menurut anda pelayanan pada Pos PST adalah :</p> <p><input type="checkbox"/> Pelayanan buruk, fasilitas buruk, urusan berbelit-belit</p> <p><input type="checkbox"/> Pelayanan kurang, fasilitas kurang tapi tujuan tercapai</p> <p><input type="checkbox"/> Pelayanan cukup, fasilitas cukup, dan tujuan tercapai</p> <p><input type="checkbox"/> Pelayanan baik, fasilitas baik dan tujuan cepat tercapai</p> <p><input type="checkbox"/> Pelayanan, fasilitas dan tujuan terlayani dengan memuaskan</p>	
6	<p>Apabila anda pernah berhubungan dengan Pos PST saran anda adalah : (Jawaban dapat lebih dari satu)</p> <p><input type="checkbox"/> Lakukan perbaikan terus menerus dan tepati standar waktu pelayanan yang sudah dibakukan</p> <p><input type="checkbox"/> Lakukan sosialisasi pada wajib pajak tentang Pos PST</p> <p><input type="checkbox"/> Pos PST hendaknya berada pada lokasi yang menonjol dan mudah dijangkau</p> <p><input type="checkbox"/> Petugas PST hendaknya punya ketrampilan khusus tentang pelayanan umum</p>	
7	<p>Untuk masa datang urusan PBB kiranya dapat diselesaikan di</p> <p><input type="checkbox"/> Tiap Kelurahan</p> <p><input type="checkbox"/> Setidaknya di Kecamatan</p> <p><input type="checkbox"/> Pada pos-pos pelayanan yang tersebar merata</p> <p><input type="checkbox"/> Tetap di kantor PBB</p>	
8	<p>Pelayanan yang bagaimanakah yang mungkin anda inginkan sebagai WP (jawaban boleh lebih dari satu)</p> <p><input type="checkbox"/> Pelayanan yang profesional, wajar, tepat waktu dan sederhana</p> <p><input type="checkbox"/> Pelayanan yang prima dan modern</p> <p><input type="checkbox"/> Pelayanan yang biasa dan tidak berbelit</p> <p><input type="checkbox"/> Pelayanan modern dan profesional</p>	

KUISIONER B

DATA RESPONDEN

Pada Kuisisioner B berikut ini terdapat beberapa pertanyaan tentang data-data saudara (pegawai) sebagai responden. Berilah tan silang (X) pada salah satu kotak pilihan jawaban yang disediakan.

1. Usia Responden	<ol style="list-style-type: none">1. 25 tahun, atau kurang2. 26 - 30 tahun3. 31 - 35 tahun4. 36 - 40 tahun5. 40 tahun, atau lebih
2. Jenis Kelamin	<ol style="list-style-type: none">1. Pria2. Wanita
3. Pendidikan	<ol style="list-style-type: none">1. SLTP2. SLTA3. D1 - D34. Setara S15. Setara S2
4. Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none">1. Seksi2. Staf3. Fungsional4. DLL
5. Unit Kerja	<ol style="list-style-type: none">1. Seksi2. Staf3. Fungsional
6. Tuas Sehari-hari	<ol style="list-style-type: none">1. Melayani Wajib Pajak secara langsung2. Tidak melayani Wajib Pajak secara langsung3. Selain Diatas
7. Masa Kerja di KP. PBB Binjai	<ol style="list-style-type: none">1. 1 tahun atau kurang2. 2 tahun3. 3 tahun4. 4 tahun5. 5 tahun6. 6 tahun atau lebih

B	DAFTAR QUISSIONER PEGAWAI	KET
	Pertanyaan meliputi : Kesadaran dan Kepuasan Kerja, Aturan Organisasi, Hukum & Pendapatan/Gaji	
1	Apakah anda menyadari tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab akan pekerjaan anda (Ya / Tidak)	
2	Apakah anda puas terhadap posisi pekerjaan anda atau merasa cocok dengan bakat dan kemampuan anda (Ya / Tidak)	
3	Apakah anda merasa tidak cocok dengan posisi anda dan akan merasa puas bila ditempatkan pada posisi yang cocok dengan bakat dan kemampuan anda (Ya / Tidak)	
4	Apakah anda menghendaki rotasi pekerjaan untuk menghindari kejenuhan (Ya / Tidak)	
5	Menurut anda apakah organisasi tempat anda bekerja telah berfungsi menurut mekanisme aturan yang berlaku (Ya / Tidak)	
6	Gaji dan pendapatan resmi anda yang diterima dari kantor apakah mencukupi kebutuhan hidup minimum anda (Ya / Tidak)	
7	Apakah anda merasa kurang senang atau setidaknya menginginkan juga apabila rekan bekerja anda memperoleh penghasilan lain-lain selain pendapatan resmi (Ya / Tidak)	
8	Apakah pendapatan lain-lain mempengaruhi prestasi kerja anda (Ya / Tidak)	
9	Apakah pendapatan resmi anda mempengaruhi prestasi kerja anda (Ya / Tidak)	