

**HUBUNGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA MEDAN PETISAH  
DI MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**ISA DIRGANTARA SEMBIRING  
NIM : 06.832.0092**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2010**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH DI MEDAN**

**NAMA MAHASISWA : ISA DIRGANTARA SEMBIRING**

**N I M : 06.832.0092**

**J U R U S A N : MANAJEMEN**



**Menyetujui :  
Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

**(DRA. HJ. RAFIAH HASIBUAN, MM)**

**Pembimbing II**

**(HERY SYAHRIAL, SE., Msi)**

**Ketua Jurusan**

**(IHSAN EFFENDI, SE., Msi)**



**Dekan**

**(PROF. DR. H. SYA'AD AFIFUDDIN, SE., Mcc)**

## RINGKASAN

**ISA DIRGANTARA SEMBIRING, "HUBUNGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH", *Dibawah bimbingan (Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM sebagai Pembimbing I dan Hery Syahril, SE., MSi, sebagai Pembimbing II)***

Untuk mendapatkan kepuasan yang diharapkan Wajib Pajak, maka diperlukan Pelayanan yang efektif yang diperoleh oleh Wajib Pajak dalam Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Demi tercapainya rencana Penerimaan yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak hendaknya pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak terlaksana sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Untuk itulah penulis tertarik untuk memilih judul : "Hubungan Efektivitas Pelayanan dengan Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah".

Dari uraian di atas, perumusan masalah pada penelitian ini adalah : "Apakah Efektivitas Pelayanan mampu memberikan Hubungan Positif dalam memenuhi Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah?".

Yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh hubungan pelaksanaan Efektivitas Pelayanan dengan Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah dan yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah untuk memperdalam pengetahuan penulis di bidang efektivitas pelayanan dengan kepuasan Wajib Pajak.

Dari hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} = 0,620$ , sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada  $n-2$  ( $72 - 2$ ) yaitu 70 adalah pada taraf signifikan 5% (0,05), dan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, maka dari perhitungan di atas  $t_{hitung}$  sebesar 1,98, dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $6,616 > 1,98$  maka terdapat pengaruh antara pelaksanaan Efektivitas Pelayanan dengan Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa persentase pengaruh antar variabel bebas (x) yaitu Efektivitas Pelayanan dengan variabel terikat (ya) yaitu Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah adalah sebesar 38,4% sedangkan 61,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Dalam melaksanakan aktivitasnya, maka suatu bagian haruslah mampu melihat kaitannya dengan bagian perusahaan yang lain sehingga di antara komponen bisa saling mengisi sehingga memberikan partisipasi yang maksimal terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kebadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan keselamatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Adapun penulisan skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir Progam Studi Strata – 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Jurusan Manajemn. Penulis sepenuhnya menyadari masih terdapat banyak kesalahan maupun kekurangan baik dari segi penulisan, isi maupun bemuknya, umuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifa membangun demi perbaikan skripsi ini dikemudian hari.

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifudin, SE., Mec., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Ihsan Effendi, SE., MSi., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Ibu Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM, sebagai Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Hery Syahrial, SE., MSi, selaku Dosen Pembimbing II pada penulisan skripsi ini yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan yang bermanfaat kepada penulis ehingga selesainya skripsi ini.
5. Bapak Muslim Wijaya, SE., MSi, selaku Ketua Tim dalam Panitia Seminar dan Ujian Skripsi.

6. Ibu Dra. Isnaniah, LKS sebagai Sekretaris dalam Panitia Seminar dan Ujian Skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen dan Staf pegawainya yang banyak membantu Penulis selama menjalankan perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan.
8. Khususnya penulis ucapkan terima kasih kepada Orangtuaku tercinta Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan kasih sayang, dorongan, semangat dan pengorbanannya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan studi, dan juga kepada adikku tersayang yang telah memberikan motivasi kepadaku.
9. Ibu Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah beserta pegawai yang telah memberikan data dan keterangan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa dan rekan-rekan di luar perkuliahan yang turut serta memberikan dorongan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas semua kebaikan yang penulis dapatkan baik pada waktu mengalami kesulitan maupun rintangan berupa amal dan pahala di akhirat kelak. Amin

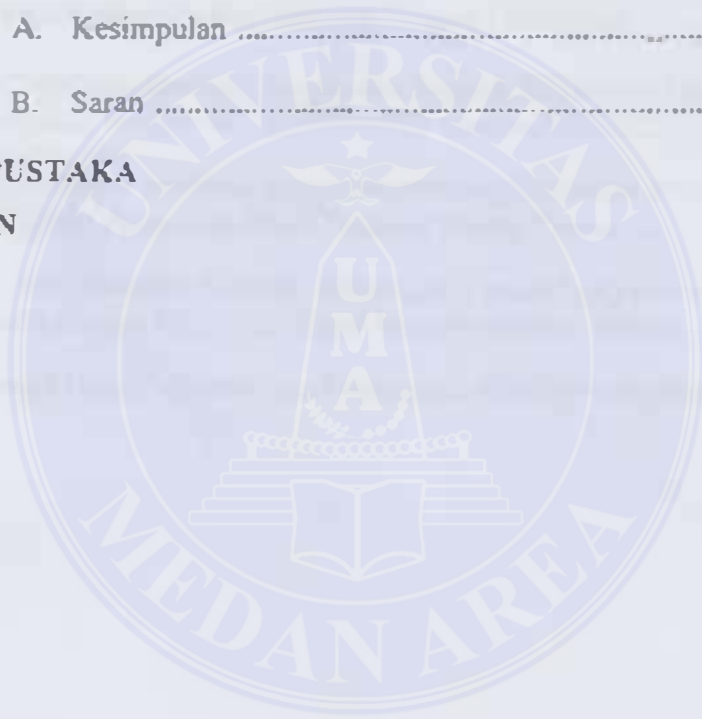
Harapan penulis semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca dan bagi penulis pada khususnya.

Medan,      Nopember 2010  
Penulis

## DAFTAR ISI

RINGKASAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Pengertian Efektivitas Faktor-Faktor yang mempengaruhi Efektivitas .....	4
B. Pengertian Pelayanan .....	6
C. Pengertian Wajib Pajak, Hak dan Kewajibannya .....	18
D. Pengertian Kepuasan Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan .....	23
E. Kerangka Konseptual .....	28
F. Hipotesis .....	29
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
B. Populasi dan Sampel .....	31
C. Defenisi Operasional .....	33
<b>UNIVERSITAS MEDAN AREA Data</b> .....	33

E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Analisis Data .....	35
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	38
B. Perananan Efektivitas Pelayanan .....	48
C. Pembahasan .....	49
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	





## DAFTAR TABEL

<i>Tabel</i>	<i>Judul/Teks</i>	<i>Halaman</i>
III.1.	Jadwal Penelitian .....	31
III.2.	Populasi Wajib Pajak KPP Pratama Medan Petisah .....	31
IV.1.	Skala Pengukuran Likert's .....	50
IV.2.	Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	51
IV.3.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
IV.4.	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	51
IV.5.	Data Distribusi Jawaban Responden tentang Efektivitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah .....	52
IV.6.	Data Distribusi Jawaban Responden tentang Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah .....	54
IV.7.	Data Hasil Jawaban Korelasi Hubungan Variabel (X) dan Variabel (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah .....	56
IV.8.	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ....	59

## DAFTAR GAMBAR

<i>Tabel</i>	<i>Judul/Teks</i>	<i>Halaman</i>
II.1.	Kerangka Konseptual.....	29
III.1.	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah .....	41



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi mempunyai tujuan baik organisasi besar maupun kecil. Kendatipun tujuan setiap organisasi berbeda-beda. Oleh sebab itu dalam mencapai tujuan tersebut pula terdapat banyak kriteria untuk mencapainya. Untuk memberikan gambaran tentang efektifitas, dimana Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Organisasi sebagai suatu bidang kerja pemberi pelayanan hendaknya direncanakan, dibina, dikendalikan, disempumakan dan ditata dengan sebaik-baiknya secara efisien dan efektif dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

A.W. Widjaya (1993 : 320) menjelaskan bahwa, "Efektivitas adalah hasil keputusan yang mengarahkan untuk melakukan sesuatu dengan benar, yang membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan"

Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada Wajib Pajak di merupakan suatu tuntutan mutlak yang harus dipenuhi setiap Kantor Pelayanan Pajak di Indonesia. Sebab jika Wajib Pajak mendapatkan Pelayanan yang memuaskan maka akan memberikan dampak positif terhadap citra Kantor Pelayanan Pajak dan tentunya dapat mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi setiap kewajibannya.

Mendapatkan pelayanan yang efektif mutlak diperoleh oleh setiap Wajib Pajak, yang akan mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi setiap kewajiban perpajakannya. Melalui Tempat Pelayanan Terpadu yang terdapat di setiap Kantor Pelayanan Pajak yang berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan dalam membangun citra positif tersebut di atas. Kondisi yang cenderung terjadi belakangan ini adalah Wajib Pajak tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya. Sehingga menimbulkan citra negatif terhadap Kantor Pelayanan Pajak.

Tempat Pelayanan Terpadu sebagai wajah daripada Kantor Pelayanan Pajak Pratama hendaknya dapat dibentuk sedemikian rupa agar dapat memberikan pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh Wajib Pajak sehingga kesadaran akan pentingnya membayar Pajak dapat lebih meningkat pada setiap Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan membantu dalam meningkatkan penerimaan negara melalui sektor perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang diselenggarakan sebagai tempat untuk memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. KPP Pratama Medan Petisah memiliki banyak staf/pegawai yang bertugas untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak. Tugas yang dilakukan dan dikerjakan sesuai dengan bidanya masing-masing serta didukung tingkat pendidikan dan kemampuannya.

Berkaitan dengan 8 Layanan Unggulan yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak dan SE-37/PJ/2007 tanggal 14 Agustus 2007 tentang percepatan Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak

## DAFTAR PUSTAKA

Gibson, et.al **Organisasi dan Manajemen : Perilaku Struktur Proses**, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2001.

Winardi, **Asas-Asas Manajemen**, Penerbit Mandar Maju, 1990.

Melayu Hasibuan S.P. **Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah**, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2001.

Widjaya, A.W. **Kelembagaan dan Organisasi**. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta, 1990.

Sutardji dan Sri Ismi maulidyah. **Analisis Beberapa Faktor yang Berpegaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian**. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*. Vol.15, No.2. Malang: Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan umbi-umbian. 2006.

Tjiptono . **Manajemen Pemasaran Jasa**, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

F.W. Lancaster. *If you want to evaluate your library....* 2<sup>nd</sup> edition. Champaign, Illinois : University of Illinois. 1993

Rambat Lupiyoadi. **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek**. Jakarta: Salemba Empat. 2001

**Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-27/PJ/2003 Tentang Pelayanan Tempat Terpadu pada Kantor Pelayanan Pajak**

-----, **Buku Panduan Pelayanan Prima**, Direktorat Jenderal Pajak.

Gronroos, C. *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts, Lexington. 1990.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby. *Management Quality and Competitiveness (Second Edition)*. Irwin, Chicago, 1997.

**Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.**

**Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan**

Ida Bagus Mantra, **Langkah-Langkah Penelitian Survei Usulan Penelitian dan Laporan Penelitian**. Fakultas Geografi Universitas Gajah Mada, 2001.

**Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2005.**

**Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek, edisi Revisi, Rineka Cipta, Bandung, 2005.**

**Sutopo dan Adi Suryanto, Pelayanan Prima. Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III (Edisi Revisi 1), Lembaga Administrasi Negara, 2003.**

**Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D). Bandung. Alfabeta, 2008.**

