

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERAMPILAN PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA
PEGAWAI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN
RETRIBUSI DAERAH PROVINSI
SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

PURWI HARDIANTI
NO.STB: 71170312130
JURUSAN MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **PURWI HARDIANTI**
NIM/NPM : **71170312130**
Jurusan : **Ekonomi Manajemen (Konsentrasi MSDM)**
Prog. Study : **S1**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERAMPILAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA PEGAWAI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA**

Medan, Oktober 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Supar Wasesa, SE. MM)

(Fauzi, SE.MM)

Ketua Prodi Manajemen

(Supriadi, SE.,MM.,M.Si)

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan alhamdulillah robbil ‘alamin, penulis menghadirkan kebesaran Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, kesempatan dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Islam Sumatera Utara (UISU) Medan. Adapun judul penelitian yang dilakukan penulis adalah: ” Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara”.

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Terima kasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada Ayahanda dan Ibunda, selaku orang tua dari penulis yang telah memberikan dukungan, do’a, materi dan semangat yang tak pernah ada hentinya selama perkuliahan sampai pada penyelesaian studi penulis.
2. Bapak Dr. H. Yanhar Jamaluddin, MAP, selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara Medan.

3. Ibu Dr Hj Safrida, SE.,MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Supriadi, SE.MM,M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
5. Bapak Dr. Supar Wasesa, SE. MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Fauzi, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, serta pegawai di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
8. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya, atas dukungan, do'a dan semangat yang telah diberikan.
9. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh pegawai atau staff di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Akhirnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih atas jerih payah yang telah diberikan, semoga Tuhan Yang Maha Esa akan membalas kebaikan dan memberikan rahmat-Nya kepada kita semua, mudah-mudahan proposal skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Medan, November 2020
Penulis,

Purwi Hardianti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan dan Rumusan Masalah	5
1.3.1. Batasan Masalah.....	5
1.3.2. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II : URAIAN TEORITIS	8
2.1. Landasan Teoritis	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan	8
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
b. Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.1.2. Keterampilan Pegawai	10
a. Pengertian Keterampilan Pegawai	10
b. Dasar-Dasar Keterampilan.....	11
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterampilan	13
d. Indikator Keterampilan	14
2.1.3. Kepuasan	15
a. Pengertian Kepuasan.....	15
b. Indikator Kepuasan	18
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Konseptual	21
2.4. Hipotesis	22

BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian	24
3.2. Populasi dan Sampel	25
3.3. Instrumen Penelitian	27
3.4. Jenis Data Penelitian	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data	27
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	28
3.7. Pengujian Instrumen Data.....	29
3.8. Teknik Analisis Data	31
BAB IV : GAMBARAN UMUM BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA	35
4.1. Sejarah Singkat Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) Provinsi Sumatera Utara.....	35
4.2. Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) Provinsi Sumatera Utara.....	38
4.3. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) Provinsi Sumatera Utara.....	40
4.4. Tata Kerja Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) Provinsi Sumatera Utara.....	41
4.5. Visi dan Misi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) Provinsi Sumatera Utara.....	52
BAB V : ANALISIS DAN EVALUASI	53
5.1. Analisis Data	53
5.2. Pembahasan.....	73
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	77
6.1. Kesimpulan	77
6.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA.

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 2.1. : Penelitian Terdahulu.....	20
2. Tabel 3.1 : Jadwal Penelitian.....	24
3. Tabel 3.2 : Kriteria Populasi Berdasarkan Unit Kerja.....	26
4. Tabel 3.2 : Operasional Variabel.....	29
5. Tabel 5.1 : Uji Validitas Item Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1)...	54
6. Tabel 5.2 : Uji Validitas Item Kuesioner Keterampilan Pegawai (X_2)	55
7. Tabel 5.3 : Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	56
8. Tabel 5.4 : Pengujian Reliabilitas.....	57
9. Tabel 5.5 : Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	57
10. Tabel 5.6 : Deskripsi Jenis Kelamin.....	58
11. Tabel 5.7 : Deskripsi Pengalaman Kerja.....	58
12. Tabel 5.8 : Deskripsi Usia.....	59
13. Tabel 5.9 : Deskripsi Pendidikan.....	59
14. Tabel 5.10 : Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	60
15. Tabel 5.11 : Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	61
16. Tabel 5.12 : Distribusi Frekuensi Variabel Keterampilan Pegawai (X_2)	62
17. Tabel 5.13 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)	64
18. Tabel 5.14 : Koefisien Regresi.....	66
19. Tabel 5.15 : Nilai VIF.....	69
20. Tabel 5.16 : ANOVA.....	71
21. Tabel 5.17 : Model Summary.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 : Kerangka konseptual	21
2. Gambar 5.1 : Diagram batang Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
3. Gambar 5.2 : Diagram batang Variabel Keterampilan Pegawai	64
4. Gambar 5.3 : Diagram batang Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	65
5. Gambar 5.4 : Histogram	68
6. Gambar 5.5 : Scatter Plot	70

DAFTAR PUSTAKA

- Airlangga, Bayu. (2018). **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Erlangga, Jakarta.
- Kaswan. (2015). **Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia**. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. (2007). **Manajemen Pemasaran**, Jakarta : Indeks.
- Kuswadi. (2014). **Cara Mengukur Kepuasan Karyawan**. Jakarta : Gramedia.
- Moehariono. (2010). **Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resource Management**. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. (2011). **Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen**. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, Hadari, (2010) **Metode Penelitian Bidang Sosial**, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). **Pengembangan Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Panjaitan, Yosua I. (2016). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan** . Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10
- Rahmayanti, Nina, (2013), **Manajemen Pelayanan Prima**, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rangkuti, (2013). **Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Silalahi, Ulber. (2012). **Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen**. Bandung: Mandar Maju.
- Siswanto. (2017). **Kesehatan Mental, Konsep Cakupan dan Pengembangannya**. Yogyakarta : Andi Offset
- Sopiah, Etta, (2018). **Manajemen Sumber daya Manusia Strategik**. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono, (2009), **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta, Bandung.

Suharsimi, Arikunto, (2012), **Prosedur Penelitian pendekatan suatu praktek**, Rhineka Cipta, Jakarta.

Sutopo, (2017), **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta : BPF.

Tjiptono, Fandy. (2015). **Service Management Mewujudkan Layanan Prima**. Yogyakarta: Andi Offset.

Usmara. A. (2013). **Strategi Baru Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta : Asmoro Book

Widayatun. (2015). **Ilmu Perilaku**, Jakarta: Rineka Cipta

Lampiran 1.

I. Identitas Responden

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia). Lingkari untuk jawaban pilihan saudara.

a. Jenis Kelamin :

- 1) Laki-laki
- 2) Perempuan

b. Berapa lama saudara telah bekerja ?

- 1) 3-6 bulan
- 2) 1-3 tahun
- 3) 3-5 tahun
- 4) di atas 5 tahun

c. Berapa usia anda saat ini ?

- a) 18 - 22 tahun
- b) 22 – 27 tahun
- c) 27 – 32 tahun
- d) > 32 tahun

d. Apa pendidikan terakhir saudara ?

- 1) SMU
- 2) D-3
- 3) S-1
- 4) S-2

5) S-3.

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Kurang Setuju (KS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

Daftar Pertanyaan

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

NO	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Brosur dan formulir tersedia dengan lengkap.					
2	Penampilan pegawai rapi dan bersih dalam memberikan pelayanan					
3	Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan terhadap nasabah					
4	Proses dan prosedur penyelesaian klaim yang mudah.					
5	Mampu mengakomodir kebutuhan pelanggan					
6	Mampu menjelaskan kondisi polis jika nasabah bertanya.					
7	Ketelitian pegawai saat melayani pelanggan					
8	Nasabah merasa aman sebagai peserta asuransi					
9	Kemauan pegawai mendengarkan keluhan					
10	Sikap dan perilaku karyawan terhadap pelanggan sangat sopan.					

Daftar Pertanyaan

Variabel Keterampilan Pegawai (X₂)

NO	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bidang pekerjaan yang sedang saya kerjakan saat ini sesuai dengan kemampuan saya.					
2	Selalu sanggup menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik.					
3	Melakukan pekerjaan dengan sangat teliti.					
4	Bekerja dengan penuh percaya diri.					
5	Bekerja berdasarkan komitmen					
6	Sebelumnya punya pengalaman dibidang pekerjaan ini.					
7	Selalu semangat dalam melakukan pekerjaan					
8	Sering memanfaatkan waktu kosong untuk mengerjakan pekerjaan					
9	Sebelum melakukan pekerjaan selalu membuat perencanaan kerja yang jelas					
10	Displin adalah hal yang utama dalam melakukan setiap pekerjaan					

Daftar Pertanyaan

Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

NO	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Penampilan pegawai yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
2	Pegawai menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam.					
3	Pegawai menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/ membantu wajib pajak					
4	Tersedianya saluran telpon, e-mail untuk melayani keluhan nasabah secara online					
5	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap					
6	Wajib pajak merasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran pajak.					
7	Diberikan perlindungan dan keamanan terhadap wajib pajak.					
8	Pegawai memberikan pelayanan yang tepat waktu dan tidak berbelit-belit.					
9	Proses mudah dan cepat dan pegawai selalu memberikan bantuan jika wajib pajak mengalami kesulitan.					
10	Wajib pajak tidak dikenakan biaya tambahan dan sesuai dengan daftar wajib pajak yang harus dibayarkan.					

Lampiran 2
Skor Uji Coba Instruen
1. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan/Pernyataan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3
2	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3
3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3
7	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3
8	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
10	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4
11	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4
12	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
13	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
15	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
16	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
17	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
20	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
21	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2

23	3	3	2	1	3	1	1	3	1	3
24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

2. Keterampilan Pegawai

No	Pertanyaan/Pernyataan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3
2	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
9	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
11	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5
12	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2

13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
14	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
17	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
18	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4
21	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
25	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4

3. Kepuasan Wajib Pajak

No	Pertanyaan/Pernyataan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3

2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5
3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
6	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
11	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5
12	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
13	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
14	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
16	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
18	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
21	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4
22	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
23	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3

Lampiran 3. Uji validitas dan reliabilitas Kualitas Pelayanan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	25	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pt1	3.2800	.67823	25
Pt2	3.3200	.74833	25
Pt3	3.2000	.76376	25
Pt4	3.0800	.75939	25
Pt5	3.1200	.66583	25
Pt6	3.2000	.86603	25
Pt7	3.1200	.78102	25

Pt8	3.0400	.45461	25
Pt9	3.0400	.84063	25
Pt10	3.0400	.53852	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pt1	28.1600	20.890	.576	.870
Pt2	28.1200	21.527	.409	.883
Pt3	28.2400	20.023	.632	.866
Pt4	28.3600	19.657	.697	.861
Pt5	28.3200	20.643	.634	.867
Pt6	28.2400	18.690	.732	.858
Pt7	28.3200	19.727	.661	.864
Pt8	28.4000	22.667	.474	.878
Pt9	28.4000	18.833	.738	.857
Pt10	28.4000	21.917	.539	.874

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.4400	24.923	4.99233	10

Lampiran 4. Uji validitas dan reliabilitas Keterampilan Pegawai

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pt1	3.4800	.71414	25
Pt2	3.4800	.77028	25
Pt3	3.3600	.70000	25
Pt4	3.2800	.67823	25
Pt5	3.2400	.59722	25
Pt6	3.2000	.57735	25
Pt7	3.1600	.55377	25
Pt8	3.3200	.55678	25
Pt9	3.4000	.76376	25
Pt10	3.4400	.76811	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pt1	29.8800	17.443	.747	.866
Pt2	29.8800	16.610	.829	.858
Pt3	30.0000	18.667	.537	.881
Pt4	30.0800	18.243	.639	.874
Pt5	30.1200	19.527	.478	.884
Pt6	30.1600	18.973	.616	.876
Pt7	30.2000	20.500	.319	.893
Pt8	30.0400	19.707	.483	.884
Pt9	29.9600	17.290	.714	.868
Pt10	29.9200	16.827	.792	.861

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
33.3600	22.407	4.73357	10

Lampiran 5. Uji validitas dan reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pt1	3.4400	.58310	25
Pt2	3.6000	.64550	25
Pt3	3.6400	.75719	25
Pt4	3.7600	.59722	25
Pt5	3.6400	.56862	25
Pt6	3.7200	.67823	25
Pt7	3.4800	.71414	25
Pt8	3.8000	.76376	25
Pt9	3.6000	.50000	25
Pt10	3.6000	.70711	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pt1	32.8400	17.057	.601	.863
Pt2	32.6800	17.310	.478	.872
Pt3	32.6400	15.823	.647	.859
Pt4	32.5200	16.843	.631	.861
Pt5	32.6400	17.073	.616	.862
Pt6	32.5600	16.673	.571	.865
Pt7	32.8000	16.167	.630	.860
Pt8	32.4800	15.343	.730	.852
Pt9	32.6800	18.227	.426	.874
Pt10	32.6800	16.143	.642	.859

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.2800	20.293	4.50481	10

Lampiran 7 : Skor Hasil Kuesioner

1. Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan										Jlh Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	38
2	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	36
3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	23
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	30
7	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	28
8	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	34
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
10	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	32
11	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	40
12	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	30
13	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	32
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
15	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	27
16	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	35
17	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	34
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27
20	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	34
21	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32
22	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	24

23	3	3	2	1	3	1	1	3	1	3	21
24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	23
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	32
28	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	30
29	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	37
30	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	29
31	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	34
32	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	30
33	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	32
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28
35	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	30
36	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	29
37	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	28
38	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	32
39	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	27
40	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	34
41	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	38
42	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	28
43	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	33
44	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
45	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	28
46	2	4	4	2	3	3	2	3	2	3	28
47	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	38
48	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	36

49	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	23
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
52	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	30
53	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	28
54	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	34
55	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
56	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	32
57	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	40
58	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	30
59	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	32
60	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	38
61	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	36
62	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	23
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

2. Keterampilan Pegawai (X₂)

No	Pernyataan										Jlh Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	36
2	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	38
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	28
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
6	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	28
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
8	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
9	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	27
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
11	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	42
12	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	25
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
14	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	33
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
16	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	33
17	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	35
18	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	42
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	40
21	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	37
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
24	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38

25	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	35
26	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	24
27	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33
28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
30	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
31	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	32
32	4	4	3	2	2	2	3	4	3	3	30
33	3	5	4	3	3	4	3	3	3	5	36
34	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
36	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33
37	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
38	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
39	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	27
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
41	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	42
42	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	25
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
44	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	33
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
46	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	33
47	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	36
48	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	38
49	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	28
50	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33

3. Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No	Pernyataan										Jlh Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	42
2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	40
3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	30
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	34
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
6	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	35
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	35
11	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	44
12	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	36
13	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	34
14	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32
16	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40
17	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
18	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	42
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	43
21	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	39
22	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	34

23	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	30
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
27	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	34
28	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
31	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
32	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33
33	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	38
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	36
35	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
36	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	35
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
38	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
40	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37
41	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	44
42	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	34
43	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	38
44	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32
46	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	33
47	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	42
48	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	40

49	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	30
50	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	34
51	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
52	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	35
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
54	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
56	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	35
57	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	44
58	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	36
59	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	34
60	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	42
61	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	40
62	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	30
63	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	34
64	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35

Lampiran 6. Deskripsi Data variable
Kualitas Pelayanan

Statistics

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10
N Valid	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,17	3,23	3,17	3,16	3,09	3,22	3,05	3,03	3,00	3,06
Std. Error of Mean	,088	,096	,096	,087	,088	,096	,093	,044	,100	,063
Median	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Mode	3	3	3 ^a	3	3	3	3	3	3	3
Std. Deviation	,703	,771	,767	,695	,706	,766	,744	,355	,797	,500
Variance	,494	,595	,589	,483	,499	,586	,553	,126	,635	,250
Skewness	-,253	-1,077	-,307	,365	,702	,478	-,315	,459	-,194	,135
Std. Error of Skewness	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299
Kurtosis	-,920	1,426	-1,227	2,149	1,106	1,412	-,410	5,427	-,896	1,146
Std. Error of Kurtosis	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590
Range	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2
Minimum	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
Maximum	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
Sum	203	207	203	202	198	206	195	194	192	196

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

item1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	17,2	17,2	17,2
Valid 3	31	48,4	48,4	65,6
Valid 4	22	34,4	34,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4,7	4,7	4,7
Valid 2	4	6,3	6,3	10,9
Valid 3	32	50,0	50,0	60,9
Valid 4	25	39,1	39,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	14	21,9	21,9	21,9
Valid 3	25	39,1	39,1	60,9
Valid 4	25	39,1	39,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,6	1,6	1,6
2	5	7,8	7,8	9,4
3	44	68,8	68,8	78,1
4	11	17,2	17,2	95,3
5	3	4,7	4,7	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	15,6	15,6	15,6
3	41	64,1	64,1	79,7
4	10	15,6	15,6	95,3
5	3	4,7	4,7	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,6	1,6	1,6
2	5	7,8	7,8	9,4
3	42	65,6	65,6	75,0
4	11	17,2	17,2	92,2
5	5	7,8	7,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,6	1,6	1,6
2	13	20,3	20,3	21,9
3	32	50,0	50,0	71,9
4	18	28,1	28,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	4,7	4,7	4,7
3	56	87,5	87,5	92,2
4	5	7,8	7,8	100,0

Total	64	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

item9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,6	1,6	1,6
2	17	26,6	26,6	28,1
Valid 3	27	42,2	42,2	70,3
4	19	29,7	29,7	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	9,4	9,4	9,4
Valid 3	48	75,0	75,0	84,4
4	10	15,6	15,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Keterampilan Pegawai (X₂)

Statistics

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10
N Valid	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,41	3,45	3,33	3,14	3,17	3,11	3,17	3,30	3,25	3,36
Std. Error of Mean	,085	,099	,080	,077	,076	,074	,072	,073	,089	,098
Median	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Mode	3	3 ^a	3	3	3	3	3	3	3	3
Std. Deviation	,684	,795	,644	,614	,606	,594	,579	,582	,713	,784
Variance	,467	,633	,414	,377	,367	,353	,335	,339	,508	,615
Skewness	,504	-,037	-,059	,341	1,236	-,030	1,503	-,141	,679	,281
Std. Error of Skewness	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299
Kurtosis	,141	-,389	-,236	,721	2,733	-,126	3,534	-,532	,692	-,191
Std. Error of Kurtosis	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590
Range	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
Minimum	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Maximum	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
Sum	218	221	213	201	203	199	203	211	208	215

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

item1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	4,7	4,7	4,7
3	36	56,3	56,3	60,9
4	21	32,8	32,8	93,8
5	4	6,3	6,3	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	10,9	10,9	10,9
3	26	40,6	40,6	51,6
4	26	40,6	40,6	92,2
5	5	7,8	7,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	7,8	7,8	7,8
3	34	53,1	53,1	60,9

	4	24	37,5	37,5	98,4
	5	1	1,6	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

item4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	7	10,9	10,9	10,9
	3	42	65,6	65,6	76,6
Valid	4	14	21,9	21,9	98,4
	5	1	1,6	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

item5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	4	6,3	6,3	6,3
	3	48	75,0	75,0	81,3
Valid	4	9	14,1	14,1	95,3
	5	3	4,7	4,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

item6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	8	12,5	12,5	12,5
	3	41	64,1	64,1	76,6
Valid	4	15	23,4	23,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

item7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	3	4,7	4,7	4,7
	3	50	78,1	78,1	82,8
Valid	4	8	12,5	12,5	95,3
	5	3	4,7	4,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

item8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	6,3	6,3	6,3
	3	37	57,8	57,8	64,1

4	23	35,9	35,9	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	9,4	9,4	9,4
3	40	62,5	62,5	71,9
Valid 4	14	21,9	21,9	93,8
5	4	6,3	6,3	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	10,9	10,9	10,9
3	32	50,0	50,0	60,9
Valid 4	20	31,3	31,3	92,2
5	5	7,8	7,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Kepuasan Wajib Pajak

Statistics

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10
N Valid	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
N Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,42	3,50	3,56	3,73	3,64	3,67	3,45	3,69	3,48	3,56
Std. Error of Mean	,066	,067	,094	,075	,072	,083	,083	,091	,063	,091
Median	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00
Mode	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Std. Deviation	,529	,535	,753	,597	,574	,668	,665	,732	,504	,732
Variance	,280	,286	,567	,357	,329	,446	,442	,536	,254	,536
Skewness	-,010	-,322	,011	,163	,202	,491	1,180	,568	,064	,654
Std. Error of Skewness	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299	,299
Kurtosis	-1,288	-1,223	-,270	-,488	-,697	-,708	,209	-,921	-2,061	-,454
Std. Error of Kurtosis	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590	,590
Range	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3
Minimum	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
Maximum	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
Sum	219	224	228	239	233	235	221	236	223	228

item1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,6	1,6	1,6
Valid 3	35	54,7	54,7	56,3
Valid 4	28	43,8	43,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,6	1,6	1,6
Valid 3	30	46,9	46,9	48,4
Valid 4	33	51,6	51,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	6,3	6,3	6,3
Valid 3	26	40,6	40,6	46,9
Valid 4	28	43,8	43,8	90,6
Valid 5	6	9,4	9,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	22	34,4	34,4	34,4
4	37	57,8	57,8	92,2
5	5	7,8	7,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	26	40,6	40,6	40,6
4	35	54,7	54,7	95,3
5	3	4,7	4,7	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	28	43,8	43,8	43,8
4	29	45,3	45,3	89,1
5	7	10,9	10,9	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	41	64,1	64,1	64,1
4	17	26,6	26,6	90,6
5	6	9,4	9,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	30	46,9	46,9	46,9
4	24	37,5	37,5	84,4
5	10	15,6	15,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	33	51,6	51,6	51,6
Valid 4	31	48,4	48,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

item10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,6	1,6	1,6
Valid 3	34	53,1	53,1	54,7
Valid 4	21	32,8	32,8	87,5
Valid 5	8	12,5	12,5	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
X1	64	19	21	40	31,19	,555	4,436	19,679
X2	64	18	24	42	32,69	,554	4,429	19,615
Y	64	15	29	44	35,72	,501	4,010	16,078
Valid N (listwise)	64							

Statistics

	X1	X2	Y
N Valid	64	64	64
N Missing	0	0	0
Mean	31,19	32,69	35,72
Std. Error of Mean	,555	,554	,501
Median	30,00	32,00	35,00
Mode	30	32 ^a	35
Std. Deviation	4,436	4,429	4,010
Variance	19,679	19,615	16,078
Skewness	,036	,302	,369
Std. Error of Skewness	,299	,299	,299
Kurtosis	-,192	-,330	-,621
Std. Error of Kurtosis	,590	,590	,590
Range	19	18	15
Minimum	21	24	29
Maximum	40	42	44
Sum	1996	2092	2286

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

X1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
21	1	1,6	1,6	1,6
23	4	6,3	6,3	7,8
24	1	1,6	1,6	9,4
27	3	4,7	4,7	14,1
28	9	14,1	14,1	28,1
29	2	3,1	3,1	31,3
30	14	21,9	21,9	53,1
32	9	14,1	14,1	67,2
Valid 33	2	3,1	3,1	70,3
34	6	9,4	9,4	79,7
35	1	1,6	1,6	81,3
36	3	4,7	4,7	85,9
37	1	1,6	1,6	87,5
38	5	7,8	7,8	95,3
40	3	4,7	4,7	100,0
Total	64	100,0	100,0	

X2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
24	1	1,6	1,6	1,6
25	3	4,7	4,7	6,3
27	3	4,7	4,7	10,9
28	5	7,8	7,8	18,8
29	3	4,7	4,7	23,4
30	5	7,8	7,8	31,3
31	4	6,3	6,3	37,5
Valid 32	10	15,6	15,6	53,1
33	10	15,6	15,6	68,8
35	2	3,1	3,1	71,9
36	5	7,8	7,8	79,7
37	1	1,6	1,6	81,3
38	7	10,9	10,9	92,2
40	1	1,6	1,6	93,8
42	4	6,3	6,3	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Y

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
29	1	1,6	1,6	1,6
30	8	12,5	12,5	14,1
32	6	9,4	9,4	23,4
33	3	4,7	4,7	28,1
34	8	12,5	12,5	40,6
35	10	15,6	15,6	56,3
36	5	7,8	7,8	64,1
Valid 37	2	3,1	3,1	67,2
38	6	9,4	9,4	76,6
39	1	1,6	1,6	78,1
40	6	9,4	9,4	87,5
42	4	6,3	6,3	93,8
43	1	1,6	1,6	95,3
44	3	4,7	4,7	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,929 ^a	,863	,859	1,507

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	874,464	2	437,232	192,608	,000 ^b
	Residual	138,474	61	2,270		

Total	1012,937	63		
-------	----------	----	--	--

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,911	1,471		5,377	,000		
X1	,654	,066	,723	9,842	,000	,415	2,410
X2	,227	,067	,251	3,410	,001	,415	2,410

a. Dependent Variable: Y

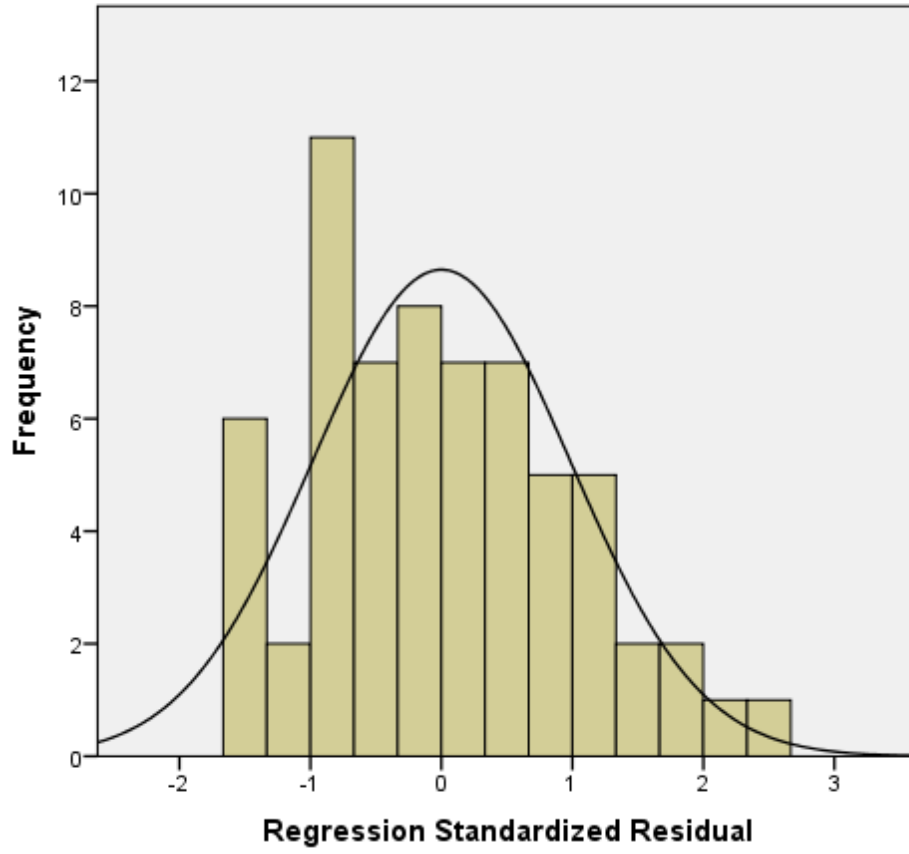
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,911	1,471		5,377	,000		
X1	,654	,066	,723	9,842	,000	,415	2,410
X2	,227	,067	,251	3,410	,001	,415	2,410

a. Dependent Variable: Y

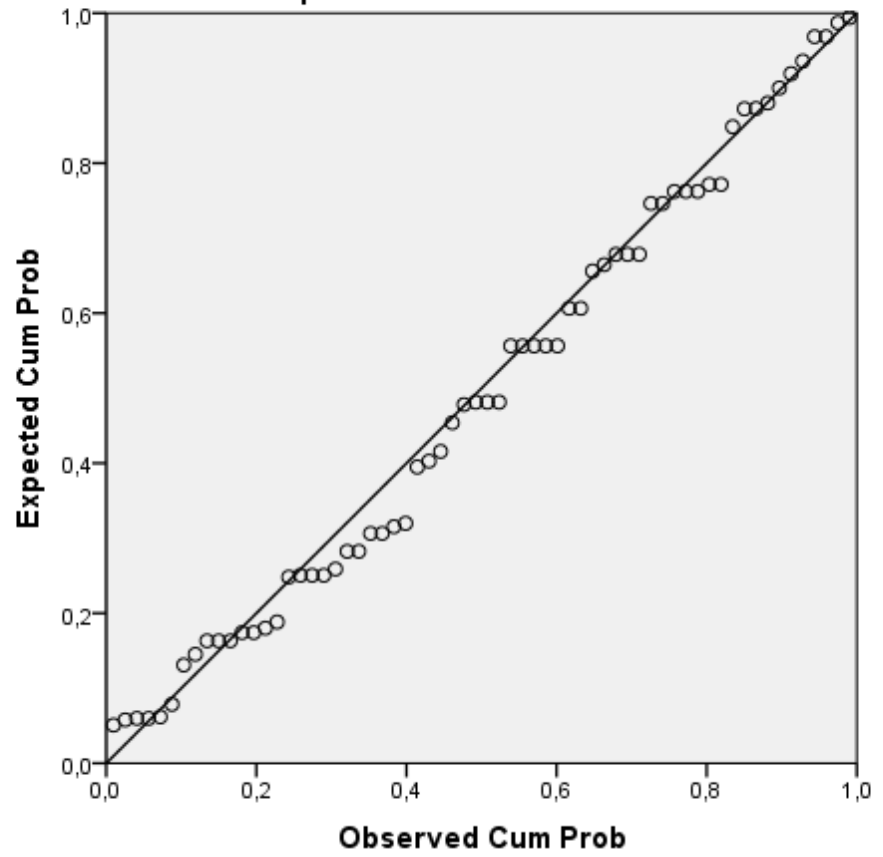
Histogram

Dependent Variable: Y



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERAMPILAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA PEGAWAI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA

Nama Mahasiswa : Purwi Hardianti

Nama Pembimbing 1 : Dr. Supar Wasesa, SE. MM

Nama Pembimbing 2 : Fauzi, SE. MM

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara : penelitianmhsmnj@gmail.com

ABSTRAK

Purwi Hardianti, 71170312130, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, pengaruh keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, pengaruh kualitas pelayanan dan keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu berjumlah 176 orang pegawai dan yang dijadikan sampel sebanyak 64 orang responden dari jumlah populasi. Data diperoleh melalui data instansi, data perpustakaan dan literatur-literatur. Teknik pengambilan data penulis lakukan melalui wawancara (*interview*) dan studi dokumen. Teknik analisis data penulis lakukan melalui metode analisis deskriptif dan metode analisis korelasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, karena berdasarkan analisis data diperoleh bahwa t hitung $>$ t -tabel pada derajat signifikansi 95%. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, dimana berdasarkan analisis data diperoleh bahwa t hitung $>$ t -tabel pada derajat signifikansi 95%. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak, hal ini juga berdasarkan analisis data diperoleh bahwa F hitung $>$ F -tabel pada derajat signifikansi 95% .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keterampilan, Kepuasan Wajib Pajak.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara senantiasa meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur, meningkatkan kemampuan, keterampilan dan sikap aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan prima serta melakukan inovasi-inovasi guna meningkatkan kualitas layanan yang pada akhirnya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Sumatera Utara. Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Dimulai

dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evasion* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi. Tingkat kepatuhan membayar pajak banyak faktor yang mempengaruhinya salah satunya adalah kepuasan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Daerah Provinsi Sumatera Utara untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan dan pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan wajib pajak dimana Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara memaksimalkan pengalaman wajib pajak dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman wajib pajak yang kurang menyenangkan. Peningkatan pelayanan pajak dimaksudkan agar tercipta pelayanan yang berkualitas di bidang perpajakan. Saat ini upaya tersebut terus dipupuk dengan cara meningkatkan profesionalisme, memperbaiki dan menyempurnakan sistem administrasi dan memperbaiki perilaku petugas. Dengan demikian sangat dibutuhkan pegawai yang benar-benar menguasai bidangnya, memiliki ketrampilan yang memadai, sikap pragmatis sebagai pegawai pelayanan dan profesional dalam tugas atau pekerjaan sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak dan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor kedua yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak adalah keterampilan. Pada kenyataannya, tidak semua pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara memiliki keterampilan yang baik dalam bidang pekerjaannya terutama keterampilan pada aspek persepsi terhadap pekerjaannya dan keterampilan dalam pengendalian diri (sikap, emosi dan motif dalam bekerja).

Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Keinginan masyarakat untuk membayar pajak masih tergolong rendah.
2. Adanya keluhan dari wajib pajak tentang kualitas layanan yang diberikan.
3. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan pada saat wajib pajak mengurus pajak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Tidak semua pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara memiliki keterampilan yang baik dalam bidang pajak.
5. Belum efektifnya pegawai dalam memanfaatkan teknologi perpajakan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Batasan dan Rumusan Masalah

Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan kemampuan analisis, biaya, waktu dan untuk memperjelas penelitian ini, maka penulis membatasi masalah ini tentang kualitas pelayanan, keterampilan pegawai dan kepuasan wajib pajak”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Bagaimana pengaruh keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi harapan dari hasil penelitian ini nantinya dapat bermanfaat antara lain:

1. Bagi penulis merupakan kesempatan untuk menerapkan teori-teori tentang sumber daya manusia khususnya mengenai kualitas pelayanan, keterampilan pegawai dan kepuasan wajib pajak, kemudian membandingkan dengan prakteknya sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.
2. Bagi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara sebagai bahan masukan dalam tindakan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak
3. Bagi akademik sebagai bahan studi kepustakaan dan memperkaya penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, khususnya program studi Strata-1 Manajemen.
4. Bagi peneliti lain sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan informasi bagi pihak yang berkepentingan untuk mengkaji masalah yang sama dimasa mendatang.

II. LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan.

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2015:97) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Sopiah (2018:99) kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat (*intangible*), yang merupakan kebutuhan pemenuhandaan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Kaswan mengemukakan (2015:156) kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik adalah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, bukan berdasarkan persepsi pelanggan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kuswadi (2014:52) mengemukakan kriteria pelayanan publik dalam menilai baik buruknya kualitas pelayanan publik yakni :

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang telah dijanjikan.
- 3) *Responsiveness*, bertanggung jawab dalam kualitas pelayanan
- 4) *Competence*, kemampuan dan keterampilan yang baik aparatur dalam pelayanan

- 5) *Courtesy*, sikap dan perilaku yang baik terhadap masyarakat
- 6) *Credibility*, sikap jujur
- 7) *Security*, jasa pelayanannya bebas dari bahaya dan resiko
- 8) *Access*, kemudahan dalam pendekatan dan kontak
- 9) *Communication*, menyampaikan informasi terhadap pelanggan
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kepentingan pelanggan

Keterampilan Pegawai

a. Pengertian Keterampilan Pegawai

Sutopo (2017:33) bahwa keterampilan kerja yaitu kecakapan atau kemahiran untuk melakukan yang hanya diperoleh dari praktek baik yang melalui latihan praktek maupun melalui pengalaman. Menurutnya, Keterampilan kerja ini dapat dikelompokkan tiga kategori, yaitu sebagai berikut :

- 1) Keterampilan mental.
- 2) Keterampilan fisik.
- 3) Keterampilan sosial.

b. Dasar-Dasar Keterampilan

Silalahi (2012:56), mengidentifikasi bahwa tipe-tipe dasar keterampilan, yaitu :

- 1) Keterampilan teknik (*technical skills*)
Keterampilan teknik merupakan kompetensi spesifik untuk melaksanakan tugas atau kemampuan menggunakan teknik-teknik, alat-alat, prosedur – prosedur dan pengetahuan tentang lapangan yang dispesialisasi secara benar dan tepat dalam pelaksanaan tugasnya.
- 2) Keterampilan administratif
Keterampilan administratif merupakan kemampuan untuk megurus, mengatur, dan mencatat informasi tentang pelaksanaan dan hasil yang dicapai serta berbagai hambatan-hambatan yang dialami maupun kemampuan mengikuti kebijakan dan prosedur.
- 3) Keterampilan hubungan manusia
Keterampilan hubungan manusia adalah kemampuan untuk memahami dan memotivasi orang lain, sebagai individu atau dalam kelompok. kemampuan ini berhubungan dengan kemampuan menseleksi pegawai, menciptakan dan membina hubungan yang baik, memahami orang lain, memberi motivasi dan bimbingan, dan mempengaruhi para pekerja, baik secara individual atau kelompok.
- 4) Keterampilan konseptual
Keterampilan konseptual adalah kemampuan mengkoordinasi dan mengintergrasi semua kepentingan dan aktifitas-aktifitas organisasi atau kemampuan mental mendapatkan, menganalisa dan interpretasi informasi yang diterima dari berbagai sumber. Ini mencakup kemampuan melihat organisasi sebagai suatu keseluruhan, memahami bagaimana hubungan antar unit atau bagian secara keseluruhan, memahami bagaimana bagian-bagian tergantung pada yang lain, dan mengantisipasi bagaimana suatu perubahan dalam tiap bagian akan mempengaruhi keseluruhan. kemampuan melihat gambaran keorganisasian secara keseluruhan dengan pengintegrasian dan pengkoordinasian sejumlah besar aktivitas-aktivitas merupakan keterampilan konseptual.
- 5) Keterampilan Diagnostik
Keterampilan diagnostik berhubungan dengan kemampuan untuk menentukan melalui analisa dan pengujian hakekat dan *circumstances* dari suatu kondisi – kondisi khusus. Singkatnya keterampilan diagnostik dapat dimaknakan sebagai kemampuan secara cepat

mendapatkan sebab yang benar dari suatu situasi tertentu melalui satu data yang simpangsiur, observasi dan fakta-fakta.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterampilan

Menurut Notoadmodjo (2012:143) mengatakan keterampilan merupakan aplikasi dari pengetahuan sehingga tingkat keterampilan seseorang berkaitan dengan tingkat pengetahuan, dan pengetahuan dipengaruhi oleh :

1) Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin baik pengetahuan yang dimiliki. Sehingga, seseorang tersebut akan lebih mudah dalam menerima dan menyerap hal-hal baru. Selain itu, dapat membantu mereka dalam menyelesaikan hal-hal baru tersebut.

2) Umur

Ketika umur seseorang bertambah maka akan terjadi perubahan pada fisik dan psikologi seseorang. Semakin cukup umur seseorang, akan semakin matang dan dewasa dalam berfikir dan bekerja.

3) Pengalaman

Pengalaman dapat dijadikan sebagai dasar untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya dan sebagai sumber pengetahuan untuk memperoleh suatu kebenaran. Pengalaman yang pernah didapat seseorang akan mempengaruhi kematangan seseorang dalam berpikir dalam melakukan suatu hal.

Sedangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keterampilan secara langsung menurut Widyatun (2015:96), yaitu:

1) Motivasi merupakan sesuatu yang membangkitkan keinginan dalam diri seseorang untuk melakukan berbagai tindakan. Motivasi inilah yang mendorong seseorang bisa melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang sudah diajarkan.

2) Keahlian. Keahlian yang dimiliki seseorang akan membuat terampil dalam melakukan keterampilan tertentu. Keahlian akan membuat seseorang mampu melakukan sesuatu sesuai dengan yang sudah diajarkan.

d. Indikator Keterampilan

Menurut Mulyadi (2011: 66) Keterampilan kerja karyawan dalam konteks ini dapat diukur dengan beberapa indikator seperti berikut:

1) Menentukan cara menyelesaikan tugas/pekerjaan.

2) Menentukan prosedur terbaik dalam melaksanakan tugas/pekerjaan.

3) Menyelesaikan tugas dengan baik.

4) Menentukan ukuran/volume tugas terbaik yang dapat diselesaikan.

5) Menentukan ukuran kualitas pekerjaan terbaik yang dapat diselesaikan.

6) Memprediksi hasil pelaksanaan tugas/pekerjaan.

Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Jika pelanggan membeli suatu barang maka pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak, pelanggan tentu kecewa. Sekarang, terserah kepada penjual bagaimana menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan bisa puas. Bila ternyata sesuai dengan keinginan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, bila tidak maka pelanggan akan angkat kaki dan berpaling ketempat yang lain.

b. Indikator Kepuasan

Menurut Tjiptono (2015:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari :

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara Kepuasan Wajib Pajak produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2) Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3) Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Hipotesis

Hipotesa adalah rumusan jawaban sementara terhadap suatu masalah yang dimaksudkan sebagai tuntutan sementara dalam penyelidikan untuk mencari jawaban yang sebenarnya. Berdasarkan uraian teoritis dan kerangka konseptual di atas, maka dapat ditarik hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

- 1. Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- 2. Keterampilan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- 3. Kualitas Pelayanan (X_1) dan Keterampilan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

III. METODE PENELITIAN

$$n = \frac{176}{2,760}$$

$$n = \frac{176}{2,760}$$

= 63,76 dibulatkan menjadi 64

Dari hasil yang telah ditentukan, dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang akan diambil dari jumlah pemustaka yang meminjam koleksi perpustakaan berjumlah 64 orang. Teknik yang digunakan dalam penetapan sampel adalah dengan *probability sampling* dengan *proportionate stratified random* yang didasarkan pada jabatan sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 3.2.

Kriteria Populasi Berdasarkan Unit Kerja

No	Unit Kerja	Populasi	Sampel
1	Bagian Tata Usaha	30	30/176 x 64 = 10,90% (11)
2	Sub Dinas Program	28	28/176 x 64 = 10,18% (10)
3	Sub Dinas Pendataan dan Penetapan	29	29/176 x 64 = 10,44% (10)
4	Sub Dinas Penagihan	32	32/176 x 64 = 11,63% (12)
5	Sub Dinas Bagi Hasil Pendapatan	25	25/176 x 64 = 9,09% (9)
6	Sub Dinas Retribusi dan Pendapatan lain-lain	32	32/176 x 64 = 11,63% (12)
	Jumlah	176	64

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, 2020.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian untuk memecahkan masalah diperoleh dari :

1. Data eksternal yang bersumber dari : Data sesudah dipublikasikan (CD Room, Data base, laporan statistic), Jurnal, majalah, University micro film intern, *discertation abstract*.
2. Data internal yang bersumber dari :
 - 1) Laporan departemen
 - 2) Laporan keuangan.

3.1. Jenis Data Penelitian

Adapun jenis data penelitian yang dipakai penulis dalam penulisan penelitian ini sebagai berikut :

1. **Data Primer** yaitu dengan mengadakan tanya jawab dengan Kepala Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara untuk memberikan informasi serta mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian.

2. **Data Sekunder** yaitu yaitu dengan cara melakukan studi dokumen dengan mempelajari data atau laporan-laporan yang terdapat di perusahaan serta literatur yang relevan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Penulis mengumpulkan data dengan cara :

1. *Field Research* (Studi Lapangan) :
 - a. Pengamatan (*observasi*) yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian, dalam hal ini adalah pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
 - b. Wawancara (*interview*) yaitu dengan mengadakan tanya jawab dengan pihak-pihak yang berkompeten memberikan informasi.
 - c. Daftar Pertanyaan (*Quisioner*) adalah metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada para pegawai atau responden di objek penelitian yaitu Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. *Library Research* (Studi Perpustakaan) yaitu studi dokumen yaitu mempelajari data atau laporan-laporan yang terdapat di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Terdapat pengaruh positif variabel Kualitas Pelayanan (X_1), terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) yang ditunjukkan $t_{hitung} (9,842) > t_{tabel} (1,669)$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan hubungan seperti ini terkandung arti bahwa makin tinggi/baik X_1 (Kualitas Pelayanan) maka akan tinggi/baik variabel Y (Kepuasan Wajib Pajak).
2. Terdapat pengaruh positif variabel Keterampilan Pegawai (X_2) terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) yang ditunjukkan Keterampilan Pegawai diperoleh $t_{hitung} (3,410) > t_{tabel} (1,669)$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan hubungan seperti ini terkandung arti bahwa makin tinggi/baik X_2 (Keterampilan Pegawai) maka akan tinggi/baik variabel Y (Kepuasan Wajib Pajak).

DAFTAR PUSTAKA

Airlangga, Bayu. (2018). **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Erlangga, Jakarta.

Kaswan. (2015). **Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia**. Bandung: Alfabeta.

Kotler, Philip. (2007). **Manajemen Pemasaran**, Jakarta : Indeks.

- Kuswadi. (2014). **Cara Mengukur Kepuasan Karyawan**. Jakarta : Gramedia.
- Moeheriono. (2010). **Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resource Management**. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. (2011). **Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen**. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, Hadari, (2010) **Metode Penelitian Bidang Sosial**, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). **Pengembangan Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Panjaitan, Yosua I. (2016). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan** . Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10
- Rahmayanti,Nina,(2013),**Manajemen Pelayanan Prima**, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rangkuti, (2013). **Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Silalahi, Ulber. (2012). **Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen**. Bandung: Mandar Maju.
- Siswanto. (2017). **Kesehatan Mental, Konsep Cakupan dan Pengembangannya**. Yogyakarta : Andi Offset
- Sopiah, Etta, (2018). **Manajemen Sumber daya Manusia Strategik**. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono, (2009), **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi, Arikunto, (2012), **Prosedur Penelitian pendekatan suatu praktek**, Rhineka Cipta, Jakarta.
- Sutopo, (2017), **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta : BPFE.
- Tjiptono, Fandy. (2015). **Service Management Mewujudkan Layanan Prima**. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usmara. A. (2013). **Strategi Baru Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta : Asmoro Book
- Widayatun. (2015). **Ilmu Perilaku**, Jakarta: Rineka Cipta