

ANALISA SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KINERJA PELAYANAN PETUGAS PEMUNGUT PAJAK KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH (KPPD) DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DI KABUPATEN BANTUL

Agung Sulistyono
Program Studi S1 Hospitality/
Ilmu Kepariwisata
agung@stipram.ac.id

Farah Diana Djamil
Program Studi S1 Hospitality/
Ilmu Kepariwisata
farahdjamil@stipram.ac.id

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo (STIPRAM) Yogyakarta
Jl. Ahmad Yani 52 Ringroad Timur, Yogyakarta 55281 Indonesia
Phone (+62 274) 485650, +62 85100487497, Fax +62 274 485 214

Abstrak

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan daya saing sebuah organisasi, diperlukan SDM yang mampu memahami dan menciptakan metode pelayanan yang maksimal. Beberapa hal yang harus diperhatikan adalah ukuran kinerja suatu organisasi tidak hanya diukur dari para pelaksana pelayanan, tetapi juga dari penerima layanan. Dengan mengetahui sikap para wajib pajak, pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) dapat mengeluarkan peraturan ataupun kebijakan terkait penerimaan pajak di daerah, serta dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan para wajib pajak terhadap pelayanan yang diterimanya. Metode Fishbein digunakan untuk mengetahui sikap konsumen ataupun wajib pajak terhadap objek atau produk tertentu, (misalnya merek, pelayanan, dll). Berdasarkan analisa Fishbein yang dilakukan terhadap kinerja pelayanan petugas pemungut pajak pada Kantor pelayanan Pajak daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di kabupaten Bantul, diperoleh hasil positif atau baik. Hasil tersebut berdasarkan sikap dari 346 wajib pajak yang dijadikan responden, nilai mean yang diperoleh sebesar 80,02. Atribut yang digunakan adalah : petugas yang jujur, pelayanan yang cepat, petugas yang berwawasan luas, petugas yang komunikatif, serta petugas yang mampu memberikan hasil tepat. Nilai mean tersebut berada pada interval jawaban setuju dan sangat setuju atau berada di sisi kanan yang menunjukkan nilai positif.

Kata kunci: Kinerja Petugas Pemungut Pajak Kabupaten Bantul, Metode Fishbein

Abstract

In order to improve the quality of service and improve the competitiveness of an organization, it is necessary for human resources to know and develop the maximum service. Some things to note an organization's performance is not only measured from the service providers, but from the service recipient. By Understanding the satisfaction of the taxpayers, the head of region tax *service office (KPPD) can make regulation or policies related to tax revenues, and understanding* how far the taxpayer's satisfaction with the service received. Fishbeinic method is used to know consumer attitude or taxpayer against certain object or product, (eg brand, service, etc). Based on Fishbein analysis conducted on the performance of tax collector service at Local *Tax Service Office (KPPD) Yogyakarta in Bantul, obtained positive or good results. The result* is based on attitudes of the taxpayer as much as 346 respondents obtained the mean value of 80.02, with the attributes: *honest officers, fast service, knowledgeable staff, communicative officers, and officers capable of delivering the right results. The mean values are at the agreed* answer interval and strongly agree or are on the right side indicating a positive value.

Keywords: *Performance Officer, Tax Bantul Regency, Fishbein Method*

1. Pendahuluan

Sebuah organisasi terbaik akan memiliki sistem pengelolaan kinerja pegawai yang dapat mendukung sasaran kinerja. Kegagalan dalam membuat sistem kinerja akan menyulitkan pegawai untuk mengetahui apakah mereka telah melaksanakan tugas dengan benar dalam mendukung strategi bisnis sebuah organisasi. Sebuah organisasi harus memperhatikan kinerja pegawai dan organisasi. Segala hal yang dilakukan harus seimbang dengan sasaran jangka pendek dan jangka panjang, serta sasaran individu dan organisasi.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan daya saing daerah, diperlukan SDM yang mampu memahami dan menciptakan metode pelayanan yang maksimal, memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat, serta mampu melihat dan memanfaatkan potensi yang dimiliki daerahnya. Pelayanan publik tersebut akan terwujud apabila ada political will dari pimpinan yang didukung oleh bawahan atau para pegawai daerah. Kesadaran itu muncul dari bawahan yang kemudian diakomodasi dan didukung oleh atasan (Ismartitingsih, 2015).

Banyak instansi pemerintahan di daerah yang memerlukan pegawai-pegawai handal yang kompeten serta berkualitas, dalam era otonomi seperti sekarang ini. Pemberian otonomi daerah diharapkan dapat membantu keleluasaan daerah setempat dalam mengelola sumber keuangannya sendiri dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakatnya. Daerah dituntut untuk mandiri dengan memaksimalkan berbagai potensi yang ada, salah satunya adalah melalui peranan para pegawainya.

Salah satu Instansi Pemerintah yang ada di daerah adalah Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul. Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) di Kabupaten Bantul mempunyai fungsi sebagai pelaksana operasional pemungutan pajak daerah di daerah Kabupaten Bantul. Kewenangannya antara

lain memungut Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Pajak air bawah tanah, retribusi daerah, serta pendapatan lain-lain yang sah.

Dalam melaksanakan program kerja yang ada, Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) dikelola oleh orang-orang yang berkompeten serta memiliki integritas yang tinggi, hingga pada akhirnya penerimaan daerah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor bisa maksimal. Disamping itu, pelayanan terhadap wajib pajak juga perlu ditingkatkan karena wajib pajak merupakan asset yang sangat berharga. Beberapa hal yang harus diperhatikan adalah, ukuran kinerja suatu organisasi tidak hanya diukur dari para pelaksana pelayanan, tetapi juga dari penerima layanan. Pihak yang merasakan output bukanlah penyelenggara layanan (birokrasi) tetapi pengguna jasa layanan (masyarakat). Oleh karena itulah dalam pengukuran suatu kinerja harus melibatkan konsumen yang berasal dari masyarakat pengguna jasa layanan dalam hal ini para wajib pajak.

Dengan mengetahui sikap para wajib pajak, pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) dapat mengeluarkan peraturan ataupun kebijakan terkait penerimaan pajak di daerah. Serta dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan para wajib pajak terhadap pelayanan yang diterimanya serta mampu melakukan penilaian terhadap prestasi kerja. Proses penilaian prestasi kerja merupakan sebuah evaluasi yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk mencapai keberhasilan program kerja.

2. Kajian Teori

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian yang dilakukan oleh Ismartitingsih (2015) yang berjudul "Penerapan Metode Fishbein Dalam Menilai Kinerja Pelayanan Petugas Pemungut Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta Di Kabupaten Bantul Tahun 2014". Hasil penelitian berdasarkan

278 responden menyimpulkan bahwa Kinerja pelayanan petugas pemungut pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul adalah positif atau baik berdasarkan sikap dari para wajib pajak, dengan atribut : petugas yang jujur, pelayanan yang cepat, petugas yang berwawasan luas, petugas yang komunikatif, serta petugas yang mampu memberikan hasil yang tepat. Hal tersebut bisa dilihat melalui analisis Fishbein yang sudah dilakukan, dan diperoleh nilai mean sebesar 75,40. Nilai mean tersebut berada pada interval jawaban netral dan setuju atau berada di sisi kanan yang menunjukkan nilai positif.

Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Irfan (2014) yang berjudul "Sikap Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Talangan Haji Pada bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta". Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah: Sikap nasabah terhadap produk pembiayaan ibadah haji adalah baik. Hasil tersebut didapat berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode fishbein, adapun atribut yang digunakan, yaitu : menggunakan konsep syariah, program yang aman, dijamin pemerintah, mudah diikuti dan adanya sistem bagi hasil. Berdasarkan uji menggunakan metode Fishbein pula, atribut "menggunakan Konsep Syariah" menjadi atribut dengan nilai tertinggi yaitu 22.430 dan terendah adalah atribut "Sistem Bagi Hasil" dengan nilai 20.570.

Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Efraim (2013) dengan judul "Motivasi, Keyakinan Dan Sikap Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Kupedesdi BRI Unit Girian". Hasil penelitian tersebut secara simultan bahwa motivasi, keyakinan, dan sikap nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan Kupedes. Hasil penelitian secara parsial motivasi, keyakinan, dan sikap nasabah berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan Kupedes.

2.2. Definisi dan Pengertian Manajemen

Sumber Daya Manusia

Istilah SDM mengandung konotasi yang bersangkutan dengan kondisi manusia pada umumnya, baik di dalam maupun di luar organisasi. Dalam praktik, istilah SDM khususnya dalam organisasi sering disebut dengan istilah kepegawaian (personalia), sehingga dalam praktik manajemen SDM lebih sering disebut manajemen personalia.

Makin kompleks tantangan yang dihadapi oleh suatu organisasi, makin rumit pula jawaban yang harus dilakukan oleh organisasi yang bersangkutan. Satu bidang yang tampaknya relatif rumit dalam suatu organisasi adalah bidang yang bersangkutan dengan pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut. Pengelolaan SDM ini bisa dikatakan relatif lebih rumit jika dibandingkan dengan pengelolaan sumber daya bukan manusia. Salah satu penyebab kerumitan dalam unsur SDM adalah heterogenitasnya sumber daya tersebut hampir dalam setiap aspeknya, sehingga pembuatan peraturan-peraturan maupun pelaksanaannya hendaknya dapat diterima secara baik oleh pegawai secara menyeluruh dan juga diterima secara baik oleh pegawai selaku individu.

Studi tentang manajemen SDM pada umumnya menguraikan apa-apa yang dilakukan oleh bagian kepegawaian pada umumnya dari suatu organisasi. Dengan demikian, **definisi yang bisa diberikan untuk manajemen personalia** seolah merupakan rangkuman dari fungsi-fungsi yang harus dilakukan oleh bagian kepegawaian pada umumnya. Gary Dessler dalam Sirait (2006:4) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai berikut:

"Human resource management means the policies and practices one needs to carry out the 'people' or human resource aspects of management position, including recruiting, screening, training, rewarding and appraising." Proses manajemen terdiri dari *planning, organizing, staffing, leading* dan *controlling*.

Sedangkan menurut Filippo dalam Sirait (2006:4) mendefinisikan manajemen personal adalah sebagai berikut :

"Personnel management is the planning, organizing, directing and controlling of the procurement, development,, compensation, integration, maintenance and separation of human resources to the end that individual, organizational and societal objectives are accomplished".

2.3. Definisi Manajemen strategi

Manajemen strategi dapat diartikan sebagai usaha atau kegiatan manajerial dalam menumbuhkembangkan kekuatan perusahaan untuk mengeksploitasi peluang bisnis yang muncul guna mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Manajemen strategi dapat berfungsi sebagai sarana mengkomunikasikan tujuan perusahaan dan jalan yang hendak ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut kepada pemilik, eksekutif, karyawan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan (Muhammad, 2013:6).

2.4. Pelayanan dan Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Sedangkan Lewis dan Gilman dalam Rangkuti (2006:56) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber

penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

3. Gambaran Umum dan Metode Penelitian

3.1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kab Bantul

Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Provinsi DIY di Bantul yang menjadi objek penelitian beralamat di Jl. Parangtritis, Druwo, Sewon, Bantul Telp. 372531. Berdasarkan Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 jo. Permendagri Nomor 59 Tahun 2007 dimana semua transaksi maupun kegiatan yang menyangkut perbendaharaan baik pembelanjaan maupun pendapatan di seluruh Republik Indonesia mulai tahun 2007 harus sudah mengacu pada aturan-aturan dan pasal-pasal yang terdapat dalam Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 tersebut. Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, untuk Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sudah secara konsisten melaksanakan Undang-undang tersebut dengan mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan secara mandiri dan mendorong terciptanya peluang usaha dan kegiatan yang berpotensi untuk menambah dan mempercepat kesejahteraan masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasinya adalah semua wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul. Berdasarkan studi pendahuluan berupa observasi, rata – rata kunjungan para wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor setiap bulannya sebanyak 3500 orang.

Pengambilan sampel dilakukan dengan Sistem Radom Sampling yaitu setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai sampel (Sugiyono, 2006). Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul, jumlah wajib pajak yang datang per bulan rata – rata 3500 orang. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan Tabel Krejcie dengan tingkat kesalahan 5%, bila jumlah populasi 3500 maka sampelnya sebanyak 346 responden.

3.2.2. Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Yaitu menjelaskan hubungan antar variable dengan menganalisis data numerik (angka) menggunakan metode statistik melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui kinerja pelayanan petugas pemungut pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul berdasarkan sikap para wajib pajak dengan menggunakan Metode Fishbein.

3.2.3. Sumber Data

- a. Data primer, diperoleh langsung dari hasil observasi, wawancara untuk memperoleh data yang menyangkut pengetahuan, pandangan responden terhadap kinerja layanan petugas pemungut pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul
- b. Data sekunder, diperoleh dari dokumen dan arsip resmi seperti peta geografis dan demografis, jumlah kunjungan wajib pajak dan informasi lainnya yang telah dikumpulkan.

3.2.4. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan cara :

- a. Penyebaran kuisioner
Berisikan pertanyaan-pertanyaan yang

dijawab oleh responden. Kuisioner merupakan suatu daftar pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan atau mengetahui tentang fakta-fakta yang disebutkan, pendapat, perasaan atau keinginan.

b. Observasi

Kegiatan pengamatan objek penelitian menggunakan panca indra. Adapun hal-hal menjadi pengamatan adalah : Proses kerja, hubungan antar pegawai, hubungan antara pimpinan dengan pegawai serta hubungan antara institusi dengan pengguna layanan.

c. Metode Dokumenter

Metode yang digunakan dalam menelusuri data historis, seperti laporan-laporan atau surat-surat organisasi.

d. Metode Bahan Visual

Metode yang menyimpan berbagai informasi didalam suatu penelitian seperti foto, grafis, film, video, dan lain lain.

e. Studi Pustaka

Bertujuan untuk memperoleh landasan teori yang menjadi dasar dalam penelitian yang akan dilakukan.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner, yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden. Daftar pertanyaan tersebut meliputi beberapa pernyataan yang berkaitan dengan keyakinan responden, kemudian pernyataan tersebut diulang kembali dalam bentuk evaluasi pernyataan.

3.2.6. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah Kinerja pelayanan petugas pemungut pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul adalah baik.

4. Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Dari 346 responden yang dipilih secara acak dan sedang membayar pajak kendaraan

bermotor pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul, dibedakan menjadi 2 kelompok jenis kelamin yaitu responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, yang terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 1
Data responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki – laki	189	54,62%
Perempuan	157	45,38%
Jumlah	346	100%

Hasil perhitungan yang diperoleh berdasarkan kuisisioner yang telah disebar dan diisi oleh responden yang tengah membayar pajak kendaraan pada kantor Pelayanan pajak daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul secara acak, peneliti mengidentifikasi usia seperti yang tercantum dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2
Data responden berdasarkan usia

Usia	Responden	Persentase
Kurang dari 20 tahun	43	12,43%
21 tahun – 30 tahun	102	29,48%
31 tahun – 40 tahun	75	21,68%
41 tahun – 50 tahun	83	23,98%
Lebih dari 50 tahun	43	12,43%
Jumlah	346	100%

Selanjutnya, penelitian mencantumkan tingkat pendidikan umum dari masing-masing tingkat sesuai dengan data yang telah diperoleh pada tabel berikut :

Tabel 3
Data responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
SD	14	4,05%
SLTP	47	13,58%
SLTA	178	51,45%
Akademi / Universitas	107	30,92%
Jumlah	346	100%

Penelitian ini membedakan jenis pekerjaan responden kedalam 6 kelompok. Dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Blackwell, Miniard, 1994 : 348). Adapun rumus yang dipakai adalah :

Tabel 4
Data responden berdasarkan jenis pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Responden	Persentase
Ibu rumah tangga	32	9,25%
Pelajar	16	4,62%
Mahasiswa	47	13,58%
Pegawai Negeri Sipil	56	16,18%
Wiraswasta	130	37,58%
Lain- lain (tani, kary swasta, honorer)	65	18,79%
Jumlah	346	100%

Tingkat pendapatan seorang wajib pajak sangat mempengaruhi kemampuan wajib pajak tersebut untuk menggunakan layanan produk. Semakin tinggi tingkat pendapatan nasabah, semakin tinggi pula kemampuan wajib pajak tersebut. Tingkat pendapatan dalam penelitian ini seperti tergambar dalam tabel berikut :

$$A = \sum_{i=1}^n b_i v_i$$

Table 5
Data Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan/ uang saku tiap bulan	Responden	Persentase
Kurang dari Rp. 2.00.000,-	158	45,66%
Rp. 2.000.000,- – Rp. 3.000.000,-	86	24,86%
Rp. 3.000.000,- - Rp. 5.000.000,-	48	13,87%
Lebih dari Rp. 5.000.000,-	54	15,61%
Jumlah	346	100%

4.2 Hasil Analisa Fishbein

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Fishbein yang dipadukan dengan skala likert. Metode Fishbein merupakan formulasi dan model atribut yang dapat digunakan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap objek atau produk tertentu, (misalnya merek, produk, jasa, dll) didasarkan pada perangkat kepercayaan yang diringkas mengenai atribut objek bersangkutan yang diberi bobot oleh evaluasi terhadap atribut sebuah produk (Engel,

Keterangan :

Ao = sikap terhadap objek

Bi = kekuatan kepercayaan bahwa objek memiliki atribut i

ei / vi = evaluasi mengenai atribut i

n = jumlah atribut uang menonjol

Setelah melakukan tabulasi data (data processing) dengan menggunakan prosedur model sikap fishbein didapat hasil rata-rata tertimbang pada masing-masing atribut dan

komponen pengukuran sikap (believe and Evaluation) dengan hasil sebagai berikut:

jelas bagaimana posisi dari skor tersebut, maka skor tersebut akan dikembalikan dalam

Tabel 6

**Nilai sikap Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Petugas Pemungut Pajak
Pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD)
Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul**

no	Atribut	Kepercayaan (bi)	Evaluasi (ei)	Sikap (Ao)
1	Petugas Jujur	3.79	3.91	14.82
2	Pelayanan Cepat	4.08	4.02	16.40
3	Berwawasan Luas	4.03	4.00	16.12
4	Komunikatif	4.08	3.99	16.28
5	Hasil Tepat	4.07	4.03	16.40
	Jumlah			80.02

Sumber : Data Primer Diolah

Kinerja pelayanan petugas pemungut pajak pada Kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul berdasarkan penilaian sikap wajib pajak dengan total skor 80,02. Skor ini diperoleh dari akumulasi kolom sikap ($Ao = bi * ei$) dari seluruh responden yang berjumlah 346 responden. Untuk dapat melihat secara

Skala Likert dengan cara menjumlahkan hasil kali antara rata – rata tertimbang dari masing – masing atribut pada komponen pengukuran sikap (bi dan ei). Untuk mengetahui apakah skor tersebut terletak pada posisi positif atau negatif, terlebih dahulu akan dihitung skor maksimum dan minimum untuk sikap wajib pajak, sebagai berikut :

Tabel 7

**Skor Maksimum sikap Wajib Pajak
Terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Pemungut Pajak
Pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD)
Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul**

No	Atribut	(bi) max	Evaluasi (ei)	Sikap (Ao)
1	Petugas Jujur	5	3.91	19.95
2	Pelayanan Cepat	5	4.02	20.10
3	Berwawasan Luas	5	4.00	20.00
4	Komunikatif	5	3.99	19.95
5	Hasil Tepat	5	4.03	20.15
	Jumlah			99.75

Sumber : Data Primer Diolah

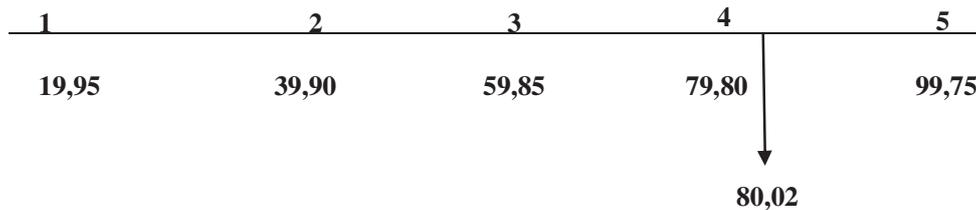
Tabel 8
Skor Minimum Sikap Wajib Pajak
Terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Pemungut Pajak
Pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD)
Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul

No	Atribut	(bi) min	Evaluasi (ei)	Sikap (Ao)
1	Petugas Jujur	1	3.91	3.91
2	Pelayanan Cepat	1	4.02	4.02
3	Berwawasan Luas	1	4.00	4.00
4	Komunikatif	1	3.99	3.99
5	Hasil Tepat	1	4.03	4.03
	Jumlah			19,95

Sumber : Data Primer Diolah

Rentang skor maksimum dan minimum sikap wajib pajak terhadap kinerja pelayanan petugas pajak pada kantor pelayanan Pajak daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul, adalah sebagai berikut :

hasil yang tepat. Berdasarkan hasil analisa diatas, atribut pelayanan cepat dan memberikan hasil yang tepat memiliki nilai tertimbang tertinggi yaitu sebesar 16,40 dan atribut petugas yang jujur memiliki nilai tertimbang paling kecil, yaitu sebesar 14,82.



Dari perhitungan diatas diperoleh hasil sebagai berikut : skor minimum 19,95 (Posisi sangat tidak setuju), 39,90 pada posisi tidak setuju, 59,85 pada posisi netral, 79,80 pada posisi setuju dan skor maksimal 99,75 pada posisi sangat setuju. Dari hasil perhitungan, kinerja pelayanan petugas pemungut pajak pada kantor Pelayanan Pajak daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul berdasarkan sikap para wajib pajak, diperoleh hasil sebesar 80,02 yang berada pada sebelah kanan titik potong (cut of point) yaitu berada diantara posisi setuju dan sangat setuju. Artinya bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas pemungut pajak adalah positif atau baik berdasarkan atribut petugas yang jujur, pelayanan yang cepat, petugas yang berwawasan luas, petugas yang komunikatif, serta memberikan

Hasil analisa tersebut membuktikan bahwa kinerja pelayanan petugas pemungut pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul dipresepsikan baik oleh para wajib pajak. Hal tersebut tidak terlepas dari atribut yang melekat pada petugas pemungut pajak tersebut. Hasil analisa bisa menjadi catatan bagi pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari petugas pemungut pajak berdasarkan atribut tersebut.

5. Simpulan

Berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan, dan jika dikaitkan dengan rumusan masalah yang ada didapat kesimpulan sebagai berikut : Kinerja pelayanan petugas

pemungut pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul adalah positif atau baik berdasarkan sikap dari para wajib pajak, dengan atribut : petugas yang jujur, pelayanan yang cepat, petugas yang berwawasan luas, petugas yang komunikatif, serta petugas yang mampu memberikan layanan dengan hasil tepat. Hal tersebut bisa dilihat melalui analisis Fishbein yang sudah dilakukan, dan diperoleh nilai mean sebesar 80,02. Nilai mean tersebut berada pada interval jawaban setuju dan sangat setuju atau berada di sisi kanan yang menunjukkan nilai positif.

6. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diupayakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu :

6.1 atribut yang dipakai dalam penelitian ini adalah : petugas yang jujur, pelayanan yang cepat, petugas yang berwawasan luas, petugas yang komunikatif, serta memberikan hasil yang tepat. Peneliti menyadari bahwa masih ada beberapa atribut lain yang dapat digunakan didalam penelitian sejenis.

6.2 Pemberian jawaban oleh responden terhadap kuisioner yang diberikan terkesan terburu – buru, dikarenakan keterbatasan alokasi waktu yang dimiliki oleh responden dalam menjawab pertanyaan yang diajukan

7. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, maka peneliti memiliki saran bagi petugas pemungut pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten bantul. Kelima atribut (petugas yang jujur, pelayanan yang cepat, petugas yang berwawasan luas, petugas yang komunikatif, serta petugas yang mampu memberikan hasil yang tepat) yang digunakan untuk mengukur sikap wajib pajak terhadap kinerja pelayanan Petugas

pemungut pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Bantul terbukti baik atau positif. Diharapkan bagi pimpinan untuk mengarahkan Petugas Pemungut Pajak dalam memperhatikan dengan baik kelima atribut tersebut dalam memberikan pelayanan maksimal kepada wajib pajak.

Daftar Pustaka

Barata, Atep. (2004). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Basu dan Handoko. (1987). Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen, Yogyakarta: Liberty

Efrain, Marlon. (2013). Motivasi, Keyakinan Dan Sikap Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Kupedes di BRI Unit Girian. Jurnal EMBA Vol 1 No 4, 40-50.

Engel, Blackwell, Miniard. (1994). Perilaku Konsumen, Jakarta: Binarupa Aksara.

Haris, Abdul. (2005). 7 Pilar Perusahaan Unggul : Implementasi Kriteria Baldrige Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama

Herdiansyah, Haris. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif : Untuk Ilmu-ilmu Sosial, Jakarta: Salemba Humanika.

Ismartiningsih, Veronica. (2015). Penerapan Metode Fishbein Dalam Menilai Kinerja Pelayanan Petugas Pemungut Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Daerah Istimewa Yogyakarta Di Kabupaten Bantul Tahun 2014 (Thesis). Yogyakarta. STIE Widya Wiwaha

Kotler, Philip. (1992). Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Jakarta: Erlangga

_____. (1995). Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Jakarta: Salemba Empat.

- Maulana, Irpan. (2014). Sikap Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Talangan Haji Pada bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta. Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Muhammad, Suwarsono. (2013). Manajemen Strategik: Konsep dan Alat Analisis, Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Nazir, Moh. (1988). Metode Penelitian, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. (2006). Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan kepuasan Pelanggan Plus Analisis kasus PLN – JP. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sigit, (1982), Pemasaran Praktis, Yogyakarta: BPFE.
- Soenarto, Arsyad Lincoln, (1993), Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Sugiyono, (2006), Statistika Untuk Penelitian, Cetakan kesembilan, Bandung : Alfabeta
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik