ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Peminatan:

Manajemen Pemasaran

Diajukan oleh:

EKO SARJONO

NIM: 1521103757

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN

Mei 2017

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN

Diajukan oleh

EKO SARJONO

NIM: 1521103757

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji skripsi
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten
Pada tanggal …….

Pembimbing utama	Pembimbing pendamping
H. Arif Julianto, SN, SE, M.Si	Hj. Anis Marjukah, SE, MM..
NIK: 690 301 250	NIK: 690.994.143

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Abdul Haris, SE, MM,M.Pd.
NIK 690 098 194

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN

Diajukan oleh

EKO SARJONO
NIM: **1521103757**

Telah dipertahankan dan disetujui oleh Dewan Penguji Skripsi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Pada tanggal …….

Ketua	**Sekretaris**
Abdul Haris, SE, MM,M.Pd.	**Wahjoe Sri Irwanto, SE., M.Pd**
NIK 690 098 194	**NIK: 690 198 161**
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
H. Arif Julianto, SN, SE, M.Si	**Hj. Anis Marjukah, SE, MM..**
NIK: 690 301 250	**NIK: 690.994.143**

Disahkan oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi

H. Arif Julianto SN, SE, M.Si.
NIK 690 301 250

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Eko Sarjono
NIM	: 1521103757
Jurusan/Program Studi	: Manajemen Pemasaran
Fakultas	: Ekonomi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi:

Fudul: *ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN*.

adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerioma sanksi akademik berupa pembatalan Ijazah dan pencabutan gelar yang saya peroleh dari karya skripsi ini.

Klaten, …. Mei 2017

Yang membuat pernyataan,

Eko Sarjono

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam balutan kebahagiaan tak terkira, Skripsi ini kupersembahkan kepada merekalah yang teristimewa:

1. Yang selalu dihatiku Ayahanda dan Ibunda tercinta

   "Terima kasih atas do'a, dukungan, perhatian dan segala yang dicurahkan kepadaku tiada henti-hentinya.

2. Yang senantiasa memberikan motivasi

   Temanku seperjuangan seangkatan

3. Yang setia berbagi bersamaku dalam suka maupun duka, teman terkasih:

   "Dengan penuh cinta bagimulah Ku persembahkan skripsi ini"

MOTTO

1. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal soleh dan nasehat-menasehati supaya mentaati kebenaran dan menetapi kesabaran”

   (QS. Al Ashr)

2. Jadikan hidup dan kehidupan menjadi lebih berarti. Jangan sampai meratapi kegagalan yang pernah terjadi. Sebab itu hanya akan membawa diri kedalam duka yang tiada bertepi. Berdo’a dan berusahalah dengan sepenuh hati. Bahwa hari esok masih menanti, dengan sejuta harapan dan mimpi. Yang bisa diraih kembali dalam keberhasilan sejati

   (anonim)

KATA PENGANTAR

Bismillahirohmanirrohim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN

Penyusunan skripsi ini dapat tersel;esaikan tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu perkenankanlah pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Pembimbing Utama, yang telah memberikan motivasi, pengarahan, saran dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahannya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Widya Dharma Klaten yang telah banyak memberi bekal ilmu sehingga mampu menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu segenap civitas akademik Universitas Widya Dharma Klaten yang telah banyak membantu demi kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu terseleseikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu saran yang bersifat konstruktif sangat kami harapkan.

Amin ya robbal'alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Klaten, April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL …….. i

HALAMAN PERSETUJUAN……..…… ii

HALAMAN PENGESAHAN……. iii

HALAMAN PERNYATAAN…..…… iv

PERSEMBAHAN……. v

MOTTO …….……. ... vi

KATA PENGANTAR…… vii

DAFTAR ISI …….. viii

DAFTAR TABEL…… xi

DAFTAR GAMBAR…….. xiv

ABSTRAK…….. xv

BAB I PENDAHULUAN…….. 1

A. Latar Belakang Masalah ……. 1

B. Alasan Pemilihan Judul……..……. 3

C. Penegasan Judul……. 4

D. Batasan Masalah……..…… 4

E. Rumusan Masalah……..……. 5

F. Tujuan Penelitian……. 5

G. Manfaat Penelitian…….……. 5

BAB II TINAJAUN PUSTAKA ……..……. 6

A. Tinjauan Pustaka ……..…. 6

1. Pelayanan ……,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,…….. 6

2. Kualitas Pelayanan …..……. 8

3. Kepuasan Pelanggan …….. 14

B. Hipotesis …… 16

BAB III METE PENELITIAN ……..…..…..……. 17

A. Metode Penelitian ……...……..……... … 17

B. Lokasi dan Waktu Penelitian …….. ……. 18

C. Objek Penelitian …… 19

1. Populasi. …… 19

2. Sampel …….. 20

D. Variabel Penelitian……. 21

E. Teknik Pengumpulan Data ..……. 22

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket…… 24

G. Teknik Analisis Data…….. 26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ...….……... 30

A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten..… 30

1. Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Klaten……. 31

2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten .. 33

3. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten … 34

4. Struktur Organisasi kantor Pelayanan Pajak Pratama … 34

5. Sistem dan Prosedur Kerja …….. 35

B. Analisis Data Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Klaten……. 38

1. Karakteristik Responden …….. …….. .. 38

2. Analisis Kualitas Pelayanan (Dimensi Keandalan,*Realibilit)* 39

3. Analisis Ketanggapan / Responsiveness…….. 42

4. Analisis Jaminan / *Assurance*…… 45

5. Analisis Empaty/*Emphaty*…….. 48

6. Analisis Berwujud / *Tangible*……. 51

7. Analisis Kinerja dengan Diagram Kartesius……. 54

BAB V SIMPULAN DAN SARAN ……..……. ……. 60

1. Kesimpulan…….…….. 60

2. Saran…….……. 61

DAFTAR PUSTAKA……... 63

LAMPIRAN…….. 64

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ……	38
4.2	Data Responden Berdasarkan Usia……	38
4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan……..	39
4.4	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan Waktu dalam Pelayanan ……..…….……	40
4.5	Tingkat Penilaian Responden Terhadap Ketepatan Waktu dalam Pelayanan …….	40
4.6	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan yang Ramah, Sopan dan Selalu Siap Membantu……	41
4.7	Tingkat Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang Ramah, Sopan dan Selalu Siap Membantu …….	41
4.8	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemudahan dalam Menghubungi Staf atau Karyawan…….…….	42
4.9	Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kemudahan dalam Menghubungi Staf atau Karyawan…….……	42
4.10	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan yang Cepat Tanggap dalam Menghadapi Masalah yang Timbul……..	43
4.11	Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kemampuan yang Cepat Tanggap dalam Menghadapi Masalah yang Timbul……..	43
4.12	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan untuk Cepat Tanggap terhadap Keluhan yang Disampaikan Wajib Pajak…….	.44

4.13 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan untuk Cepat Tanggap terhadap Keluhan yang Disampaikan Wajib Pajak…… 44
4.14 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Staf dalam Memberikan Pelayanan…..……..……. 45
4.15 Tingkat Penilaian Responden Kemampuan Staf atau karyawan dalam Memberikan Pelayanan…… 45
4.16 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengetahuan dan Kecakapan Staf atau karyawan ……. 46
4.17 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan dan Kecakapan Staf atau karyawan …….. 46
4.18 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Melakukan Komunikasi yang Efektif dengan Pelanggan/nasabah 47
4.19 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Melakukan Komunikasi yang Efektif dengan Pelanggan/nasabah ……. 47
4.20 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kesesuaian dan Keakuratan Informasi yang Diberikan…… 48
4.21 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kesesuaian dan Keakuratan Informasi yang Diberikan…….. 48
4.22 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Memberikan Perhatian Secara Rinci kepada Pelanggan……. 49
4.23 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Memberikan Perhatian Secara Rinci kepada Pelanggan ……. 49
4.24 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Tanggung Jawab

terhadap Keamanan dan Kenyamanan Pelanggan ……. 50

4.25 Tingkat Penilaian Responden Terhadap terhadap Kemudahan dan Kenyamanan Pelanggan……..…… 50

4.26 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemudahan Administrasi dan Jaminan Kerahasiaan Pelanggan…… 51

4.27 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Administrasi dan Jaminan Kerahasiaan Pelanggan……... 51

4.28 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kebersihan dan kerapihan Kantor…..…… 52

4.29 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan kerapihan Kantor …… 52

4.30 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penataan Eksterior dan Interir yang Baik di Kantor …..……. 53

4.31 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Terhadap Penataan Eksterior dan Interir yang Baik di Kantor …..…….. 53

4.32 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kelengkapan Fasilitas Kantor …..…… 54

4.33 Tingkat Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan Fasilitas Kantor …..…… 54

4.34 Perbitungan rata-rata dari penilaian pelaksanaan dan penilaian kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak. 55

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
4.1	Peta wilayah Kabupaten Klaten ……..…..…	32
4.2.	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten	35
4.3	Diagram Kartesius Hasil Analisis Data …….……..…	56

ABSTRAK

EKO SARJONO**.** NIM: 1521103757**.** Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten, *ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN*.

Kualitas suatu pelayanan untuk kepuasan wajib pajak sangat penting dari suatu institusi perpajakan, agar institusi dapat dipercaya oleh para wajib pajak. Berdasarkan pengamatan sementara yang penulis lakukan, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten masih perlu dioptimalkan atau masih memerlukan peningkatan terus-menerus teutama dalam pelayan kepada wajib pajak.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten. Penelitian dilakukan pada wajib pajak yang datang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan wajib pajak yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten. Adapun metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu pada wajib pajak yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten. Sedangkan analisis data menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja/pelayanan kepada pelanggan (*importance performance analysis*).

Berdasarkan perhitungan dan analisis data diperoleh hasil rekapitulasi kuesioner dari 100 responden mengenai kualitas pelayanan wajib pajak, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,661. Hal menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada wajib pajak yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten dinilai belum cukup baik, karena belum memenuhi nilai standar 4,634 (harapan pelanggan).

Keywords : *Kepuasan, Pelayanan*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi tidak dapat dihindari akan melahirkan berbagai transparansi usaha antar perusahaan atau instansi. Dalam menghadapi kondisi tersebut intansi dituntut untuk mampu menerapkan manajemen serta mengelola pemasaran yang baik guna kelangsungan citra instansinya. Dalam mempertahankan citranya, instansi sedapat mungkin dapat memenuhi keinginan atau tuntutan baru masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Bentuk tuntutan masyarakat tersebut seperti adanya sarana dan prasarana umum yang memadai baik secara kualitas maupun kuantitas.

Keinginan masyarakat akan pelayanan sektor perpajakan yang baik menuntut manajemen atau instansi harus merespon dengan lebih baik dari berbagai aspek pelayanan termasuk aspek kepuasan wajib pajak. Keinginan masyarakat akan pelayan perpajakan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih berkualitas pada saat ini semakin meningkat, dengan demikian pelayanan terhadap wajib pajak dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan wajib pajak dan selaras dengan perkembangan sektor perpajakan yang semakin transparan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan sekaligus memenuhi tuntutan wajib pajak, setiap staf sampai manajemen harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Dengan kata lain setiap staf dan manajemen harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan

tuntutan tugas, sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan (wajib pajak) yang datang. Faktor lain yang dapat menunjang bagi peningkatan kualitas dan kepuasan pelayanan adalah adanya dukungan sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki institusi perpajakan secara lengkap dan memadai serta berteknologi yang memadai, yang dapat memenuhi segala kebutuhan dalam pelayanan perpajakan.

Dari kedua faktor penunjang atas kualitas pelayanan perpajakan tersebut, manusia merupakan sumber daya yang sangat penting dan dominan dalam mengelola dan mengoperasikan kelangsungan operasional instansi perpajakan. Karena harus disadari bahwa sebaik-baiknya sumberdaya organisasi tanpa dibarengi oleh sumberdaya manusia yang baik, maka mustahil akan menghasilkan *out put* yang baik. Dengan demikian manusia sebagai anggota organisasi mutlak diperlukan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai yang memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) yang mampu sebagai pelayan yang baik.

Demikian pula halnya dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten, dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat telah didukung oleh pegawai atau sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, namun tuntutan wajib pajak menuntut kesiapan dan kehandalan sumberdaya manusia yang memiliki kesediaan dan kemauan untuk lebih kreatif dan inovatif dalam mendukung visi dan misi organisasi, sehingga pada akhirnya mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas.

Berdasarkan pengamatan sementara yang penulis lakukan, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten masih belum

optimal atau masih memerlukan peningkatan terus-menerus teutama dalam pelayanan kepada para wajib pajak. Hal tersebut terkait dengan masih adanya keluhan pelanggan khususnya para wajib pajak.

Dari keadaan di atas, tentunya muncul bukan karena tanpa sebab melainkan karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut, diantaranya adalah karena tingkat kemampuan petugas yang kurang optimal dalam menerapkan prinsip perpajakan dan manajemen kurang profesional. Namun walau demikian secara signifikan penulis belum berani mengemukakan dan menyimpulkan secara pasti hal tersebut sebelum melakukan penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam.

Mencermati permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan pengkajian dan penelitian lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang diberi judul "*Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten*".

B. Alasan Pemilihan Judul

1. Alasan Subjektif
   a. Menambah pengetahuan dasar penulis tentang pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.
   b. Ketertarikan penulis tentang ilmu perpajakan terutama tentang pelayanan di kantor pajak.
2. Alasan Objektif
   a. Kualitas pelayanan perpajakan sangat penting untuk dapat memberikan kemudahan dan kepuasan pelayanan wajib pajak.

b. Kualitas pelayanan untuk kepuasan wajib pajak sangat penting untuk menentukan pengelolaan manajemen pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

C. Penegasan Judul

Adapun yang mendukung pemilihan judul penulisan skripsi ini adalah:

1.. Kepuasan wajib pajak adalah tingkat perasaan seseorang wajib pajak setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang menjadi keinginan dan kebutuhannya, yaitu berupa pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

2. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yag diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 2002:69). Kualitas layanan dihasilkan oleh proses operasi perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ini ditentukan banyak faktor antara lain faktor karyawan, sistem, teknologi dan keterlibatan konsumen.

D. Batasan Masalah

Pembahasan mengenai kualitas wajib pajak sangatlah luas dan banyak hal yang berkaitan dengan hal tersebut: kesenangan, kelegaan dan kepuasan. Oleh karena adanya berbagai keterbatasan yang penulis miliki, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada pelanggana/wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten, sedangkan masalah yang dibahas dibatasi pada kepuasan pelayanan wajib pajak.

E. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimanakah Kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk menguji tingkat kepuasan masyarakat pada mutu layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai penelitian pelayanan pelanggan jasa perpajakan.

2. Bagi Institusi

   Dapat memberikan masukan yang berguna bagi instansi terkait dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

3. Bagi Pihak lain (Mahasiswa/Peneliti lain)

   Sebagai sumber informasi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah tersebut.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor penanganan yang perlu diprioritaskan oleh institusi karena keberadaannya dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan meliputi: a) kemudahan dalam menghubungi para staf atau karyawan, b) kemampuan yang cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, dan c) kemampuan institusi yang cepat tanggap terhadap keluhan wajib pajak, dan d) kemampuan staf atau karyawan dalam memberikan pelayanan.
2. Faktor yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/wajib pajak, seperti: a) ketepatan waktu dalam pelayanan pelanggan, b) pelayanan yang ramah, sopan dan selalu siap membantu, c) bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan, d) kebersihan dan kerapihan kantor, e) penataan eksterior dan interior, dan f) kelengkapan fasilitas kantor.
3. Faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan, seperti: a) pengetahuan dan kecakapan staf atau karyawan, b) komunikasi yang efektif dengan wajib

pajak, c) kesesuaian dan keakuratan informasi yang diberikan, dan d) dalam memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.

4. Faktor yang pelaksanaanya dilakukan dengan sangat baik, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkenan berlebihan, yaitu pada faktor kemudahan administrasi wajib pajak.

Hasil rekapitulasi perhitungan kuesioner dari 100 responden mengenai kualitas pelayanan pelanggan, diperoleh nilai rata-rata 3,662, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten dinilai belum baik, karena belum memenuhi nilai standar 4,556 (harapan wajib pajak).

B. Saran

Berdasarkan hasil rekapitulasi perhitungan kuesioner dari 100 responden terdapat tingkat kualitas pelayanan pelanggan terendah, yaitu pada:

1. Indikator keyakinan (*Assurance*) dengan nilai 3,26 mengenai perlakuan komunikasi yang efektif dengan pelanggan.
2. Indikator Empati (*Emphaty***)** nilai 3,38 mengenai pemberian perhatian secara individu kepada pelanggan.

Hasil analisis tanggapan terhadap kepuasan layanan Wajib Pajak cukup baik, dan perlu upaya peningkatan kenyamanan pelanggan misalnya dengan: tegur sapa, sopan santun, ramah dan keakrapan dengan wajib pajak maupun yang mendampinginya.

Dan perlu adanya peningkatan dalam hal keyakinan (*image*) kantor, seperti: perlakuan komunikasi yang efektif dengan pelanggan dan kemampuan

institusi cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan sehingga kedepannya kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten menjadi lebih baik, dan loyalitas Wajib Pajak akan tetap dapat dipertahankan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

Untuk beberapa indikator yang sudah mendekati dari harapan para pelanggan, pihak manajemen harus tetap mempertahankan indikator tersebut, misalnya dalam memperhatikan terhadap kemudahan dan kenyamanan nasabah, kemudahan administarasi Wajib Pajak, kebersihan dan kerapihan kantor, ketepatan waktu dalam pelayanan, penataan eksterior dan interior dan lain-lain

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin, 1990, *Analisis Kebijaksanaan Negara.* Rineka Cipta, Jakarta.

Basu Swasta dan Irawan, 2005. *Manajemen Pemasaran Modern,* Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta.

Djarwanto dan Pangestu Subagyo, 1990. *Statistik Induktif,* Yogyakarta, BPFE,.

Devas, Nick, 1989. *Financial Local Go-vernment in Indonesia*¸Jakarta, UI Press.

Gito Sudarmo, H, 1998. *Manajemen Pemasaran*, BPFE, UGM, Yogyakarta.

Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang:UMM Press.

H. Buchari Alma, DR., 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Keempat, Alfabeta, Bandung.

Keegan J. Warren (Terjemahan Sindoro A.) 1995. *Manajemen Pemasaran Global*, Edisi V, Prenhallindo, Jakarta,

Miles dan Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*, UI Press, Jakarta.

Parasuraman, Zeithani dan Berry, 1990. *Journal of Marketing*. Jakarta. UI Press.

Philip Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran* (buku isi : *Marketing Manajemen* 10th Edition), edisi 10 (millenium), Pren hallindo, Jakarta,

Philip Kotler, 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia,* Selemba Emmpat, Jakarta.

Simamora, Henry, 1995. *Manusia Sumber-daya Manusia*, STIE, YKPN, Yogyakarta.

Strauss dan Corbin, 1990. *Basic of Qualitative Research : Grounded Theory Procedures and Technique,* Newbury Park : Sage Publications, London.

Sugiyono 2003. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung

Supranto, J,.MA. APU, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Sutopo, H.B, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif.* Edisi-2, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

T. Hani Handoko, 2005. *Dasar-dasar Manajemen*. BPFE-Yogyakarta.

Yoeti, Oka. 2000. *Customer Service cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta:Pranya Paramita.