

**ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA
KPP PRATAMA BOYOLALI UNTUK PERENCANAAN STRATEGI PELAYANAN
KEPADA WAJIB PAJAK**

TESIS

Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister



Oleh:

SUBIYANTO
NIM P100.100.014

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMAMDIYAH SURAKARTA
2014**

NOTA PEMBIMBING I

Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D
Dosen Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Subiyanto

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum warrahmatullahi wabarrokatuh

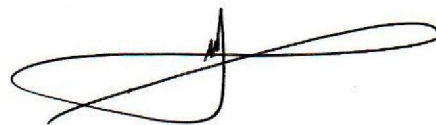
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

Nama : SUBIYANTO
NIM : P 100 100 014
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul : ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA KPP PRATAMA BOYOLALI UNTUK PERENCANAAN STRATEGI PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamualaikum warrahmatullahi wabarrokatuh

Surakarta, Desember 2013



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D

NOTA PEMBIMBING II

Anton Agus Setyawan, SE, M.Si
Dosen Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Subiyanto

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum warrahmatullahi wabarrokatur

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

Nama : SUBIYANTO
NIM : P 100 100 014
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul : ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA KPP PRATAMA BOYOLALI UNTUK PERENCANAAN STRATEGI PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamualaikum warrahmatullahi wabarrokatur

Surakarta, Desember 2013



Anton Agus Setyawan, SE, M.Si

TESIS BERJUDUL

ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA KPP PRATAMA BOYOLALI UNTUK PERENCANAAN STRATEGI PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK

yang dipersiapkan dan disusun oleh

SUBIYANTO

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 26 Maret 2014

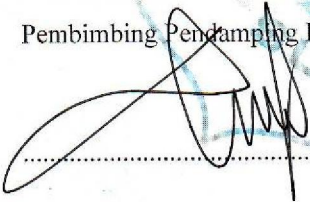
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama


Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D

Pembimbing Pendamping I


Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si

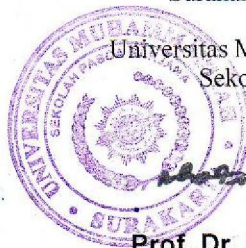
Pembimbing Pendamping II

Anggota Dewan Penguji Lain


Prof. Dr. HM. Wahyuddin, M.S.

Surakarta, 19 Juli 2014

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUBIYANTO
NIM : P 100 100 014
Judul Tesis : ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA
KPP PRATAMA BOYOLALI UNTUK PERENCANAAN
STRATEGI PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Surakarta, Desember 2013

Yang membuat pernyataan,



SUBIYANTO

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Allah SWT mungkin memberikan ujian berupa kegagalan dan kehilangan kepada kita untuk mengajarkan hikmah kepada kita. Mungkin, kegagalan, masalah, dan lingkungan yang tidak menyenangkan adalah sebagian dari skenario Allah SWT dalam membina diri kita.

PERSEMBAHAN

1. Bapak dan Ibuku yang saya hormati
2. Saudara-saudaraku yang tercinta
3. Para pembaca yang budiman

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA KPP PRATAMA BOYOLALI UNTUK PERENCANAAN STRATEGI PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK

Penelitian ini bertujuan 1) menganalisis tingkat kinerja KPP Pratama Boyolali kepada wajib pajak dengan *Importance Performance Analysis* (IPA), dan 2) mengetahui posisi setiap dimensi kualitas pelayanan menurut tingkat kinerja dan tingkat kepentingan menurut persepsi wajib pajak.

Metode penelitian menggunakan jenis dan desain penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian di KPP Pratama Boyolali. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak aktif di 19 kecamatan dalam wilayah kerja KPP Pratama Boyolali yaitu 99 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner studi pustaka. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (IPA).

Hasil analisis data IPA, yaitu: (1) kuadran 1, ada 5 faktor yang harus dipertahankan kinerjanya, yaitu faktor kerapihan, penampilan, karyawan KPP Pratama Boyolali; faktor keamanan; faktor kepastian jam buka dan jam tutup; faktor sikap dan kesopanan petugas; dan faktor rasa keadilan karyawan dalam melayani saat pelaporan dan permohonan; (2) kuadran 2 terdapat 2 faktor yang cenderung berlebihan, yaitu faktor kerapihan dan kenyamanan ruang tunggu; dan faktor pelayanan petugas dalam menerima berkas; (3) Kuadran 3 terdapat 8 faktor yang termasuk dalam prioritas rendah, yakni faktor kebersihan tempat parkir dan halaman; faktor kebersihan dan kerapihan ruang konsultasi; faktor penggunaan peralatan; faktor prosedur pelayanan; faktor kemampuan karyawan cepat tanggap dalam pelayanan; faktor kerelaan karyawan dalam membantu nasabah; faktor kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dan masalah; dan faktor karyawan memberikan rasa adil dan perhatian yang sama terhadap setiap Wajib Pajak; dan (4) Faktor-faktor dalam kuadran 4 adalah faktor informasi pelayanan secara jelas dan mudah; dan faktor keyakinan dapat diselesaikan tepat waktu.

Kata kunci: tingkat kepentingan, tingkat kinerja, perencanaan strategi pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF INTEREST AND PERFORMANCE LEVEL FOR SERVICE AT KPP PRATAMA BOYOLALI STRATEGY PLANNING TO TAXPAYERS

The purpose of this research are 1) Analyzing the performance level at KPP Pratama Boyolali to taxpayers using the Importance Performance Analysis (IPA), and 2) Knowing the position of each dimension of service quality according to the level of performance and level of importance as perceived by the taxpayer.

The research method used quantitative design and kinds of research. Location of this research in KPP Pratama Boyolali. The sample in this study are active taxpayers residing in 19 districts in the working area KPP Pratama Boyolali are 99 respondents. Data collection methods used were questionnaires and literature. Analysis of the data used in this research is *Importance-Performance Analysis*.

The results of data analysis can be summarized as follows: (1) analysis results quadrant 1 is known to have five performance factors that must be maintained, are neatness factor, appearance factor, employees of KPP Pratama Boyolali; safety factor; certainty opening and closing hours factor; attitude and courtesy officer factor, and factor in the employee's sense of justice served when reporting and plea; (2) In the second quadrant there are two factors that tend to be excessive, the neatness and comfort factor of the waiting room, and service factors in the officer receiving the file; (3) Quadrant 3 consists of 8 factors that are included in a low priority, the hygiene factors parking lot and yard; cleanliness and tidiness of consulting room factor; equipment utilization factor; service procedures factor; employee capability responsiveness in service factor; employee readiness in helping customers factor; employee's ability to be responsive in the face of complaints and problems factor, and the factors giving employees a sense of justice and concern the same for every taxpayer; and (4) Factors in quadrant 4 is a factor of the service information in a clear and straightforward, and the confidence factor can be completed on time.

Key word: interest grade, performance level, service strategy planning

KATA PENGANTAR



Doa dan piji syukur penulis panjatkan kehadiran Illahi Robbi, Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA KPP PRATAMA BOYOLALI UNTUK PERENCANAAN STRATEGI PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK”.

Penulisan karya ilmiah ini tentu tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang turut serta memberikan kontribusi kepada penulis, baik moral maupun spiritual. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D, selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran dan bimbingan dengan ikhlas dan sabar dalam penyusunan tesis ini.
2. Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si, selaku pembimbing kedua yang telah sabar membimbing penulis serta meluangkan waktunya hingga terselesaikannya tesis ini.
3. Drs. Indra Susila, M.M, selaku Kepala KPP Pratama Boyolali, yang telah memberikan ijin penelitian dan banyak informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

4. Bapak dan Ibu karyawan KPP Pratama Boyolali yang telah membantu dalam proses pengumpulan data.
5. Kedua orang tuaku yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat serta pengorbanan baik lahir maupun batin serta pendidikan yang berharga tanpa batas.
6. Teman-temanku di Pasca Sarjana yang telah memberikan bantuan waktu dan tenaga untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dengan tulus dan ikhlas memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materiil, yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikannya.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Akhirnya, segala kesalahan dan kekurangan adalah tanggung jawab penulis. Saran dan kritik yang bersifat membantu penulis harapkan, namun apabila ada kebenaran semua karena atas ridho dan petunjuk-Nya. Semoga tesis ini berguna bagi pembaca yang budiman.

Surakarta, April 2014

Subiyanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING I.....	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING II.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Kinerja Institusi	9

2. Kepuasan Wajib Pajak	11
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
5. Pelayanan Publik	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi, Sampel dan Sampling	29
D. Definisi Operasional	31
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	34
F. Validitas dan Reabilitas	34
G. Metode Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	41
B. Analisis Data	43
1. Deskripsi Responden	43
2. Analisis Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja KPP Pratama Boyolali Untuk Perencanaan Strategi Pelayanan Kepada Wajib Pajak dengan Diagram kartesius	47
C. Pembahasan	57

BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	60
	B. Keterbatasan Penelitian	61
	C. Saran-saran	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.3 Data responden berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.6 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Responden	48
Tabel 4.7 Perhitungan Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	39
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	45
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	47
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Nilai Rata-Rata Pada Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Prioritas Penanganan Sebagai Garis Pemisah Antar Kuadran	53
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Yang Menggunakan Nilai Rata-Rata Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Prioritas Penanganan Sebagai Garis Pemisah Antar Kuadran	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner (Angket Penelitian)

Lampiran 2 Hasil Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil Olah Data Penelitian

Lampiran 4 Surat Pengantar Ijin Penelitian

Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian