



**TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA  
SEMARANG TIMUR**

(studi kasus pelayanan PPh)

**Disusun guna memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

**Penyusun:**

**NAMA : IVANA RANTANSARI**

**NIM : 14020114120046**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2018**

## **HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ivana Rantansari

Nomor Induk Mahasiswa : 14020114120046

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur (studi kasus pelayanan PPh)**

adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Maret 2018

Pembuat Pernyataan,

Ivana Rantansari

14020114120046

**PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama  
Semarang Timur (studi kasus pelayanan PPh)

Nama Penyusun : Ivana Rantansari

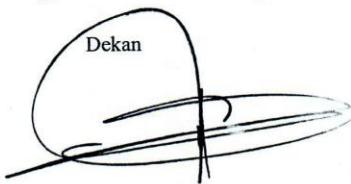
NIM : 14020114120046

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan  
Strata 1**

Semarang, Maret 2018

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I

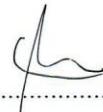


Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19610510 198902 1 002

**Dosen Pembimbing:**

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T (.....)



**Dosen Penguji:**

1. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si (.....)



2. Dr. Hartuti Purnaweni, MPA (.....)



3. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T (.....)



## **HALAMAN MOTTO**

***JUST BECAUSE YOU TOOK LONGER THAN OTHERS, DOESN'T MEAN***

***YOU FAILED***

***(ANONYMOUS)***

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orangtuaku tercinta Bapak Irfan dan Ibu Nur Alamsyah, serta adikku Mirza Muhammad Faisal yang selalu memberikan dukungan, doa, semangat, dan motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan pendidikan hingga meraih gelar sarjana.
2. Dosen Pembimbing, Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT yang selalu memberikan bimbingan serta arahan.
3. Teman-teman jurusan Administrasi Publik 2014 yang selalu berbagi ilmu.

## ABSTRAK

**Judul : Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur  
(studi kasus pelayanan PPh)**  
**Nama : Ivana Rantansari**  
**NIM : 14020114120046**  
**Jurusan : Administrasi Publik**

---

Setiap warga negara yang telah memiliki penghasilan tetap, wajib melaporkan penghasilan, harta serta hutangnya melalui SPT. Salah satu kantor pajak yang beroperasi di Kota Semarang adalah KPP Pratama Semarang Timur. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dimensi apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas serta menggunakan alat analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu tingkat kinerja petugas KPP Pratama Semarang Timur masih lebih rendah bila dibandingkan dengan tingkat harapan Wajib Pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan dengan rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,27 dan rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56. Berdasarkan nilai rata-rata tingkat kinerja serta harapan, dapat diketahui bahwa total persentase sebesar 91,85% yang termasuk dalam kategori memuaskan. Rekomendasi yang diberikan yaitu melakukan pendidikan dan pelatihan bagi petugas KPP Pratama Semarang Timur untuk memperbaiki dimensi *Empathy* dan *Attitude* demi meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Kepuasan Wajib Pajak, *Tangible*, *Empathy*, *Atribut*, *Attitude*, *Easiness*

## ***ABSTRACT***

**Title** : *The Level of Taxpayer Satisfaction in the Tax Office of East Semarang (case study of income tax)*  
**Name** : *Ivana Rantansari*  
**NIM** : *14020114120046*  
**Department** : *Public Administration*

---

*Every citizen who have income, should report their income, wealth, and debt through SPT. One of the tax offices in Semarang is Tax Office of East Semarang. The aim of this research is to knowing the other dimensions of the taxpayer's satisfaction. This research method using the quantitative descriptive, and using the validity test and reliability test, also using the Importance Performance Analysis (IPA) for the analysis tool. The method of the collecting data are questionnaire and interview. The result of the research is that the level of performance of the employees are lower than the level of expectation. It can be seen from the processing result and the level of performance is 3,27, and the level of expectation is 3,56. According to the level of performance and expectation, the result of the percentage is 91,85% and belongs to satisfied. The recommendation of this research is the employees should do the education and training to fix the empathy and attitude dimensions so that will increasing the satisfaction of the taxpayers.*

*Keywords:* *The Satisfaction of the Taxpayers, Tangible, Empathy, Atribut, Attitude, Easiness*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur (studi kasus pelayanan PPh)”**. Adapun penulisan skripsi ini sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan hingga penyelesaian usulan penelitian ini banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT yang telah sabar memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran kepada penulis selama penulisan hingga penyelesaian usulan penelitian ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H. M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
3. Bapak Dr. Hardi Warsono, M.TP selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

4. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran kepada penulis selama penulisan hingga penyelesaian usulan penelitian ini.
5. Ibu Dr. Hartuti Purnaweni, MPA selaku dosen wali yang telah memberikan nasihat dan arahan selama menjadi mahasiswa Administrasi Publik.
6. Ibu Dra. Dyah Lituhayu, M.Si selaku dosen penguji atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah I yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan data hingga penelitian ini dapat selesai.
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan data hingga penelitian ini dapat selesai.
9. Kedua orangtuaku tercinta, Bapak Irfan dan Ibu Nur Alamsyah, serta adikku Mirza Muhammad Faisal yang telah memberikan dukungan, doa serta motivasi kepada penulis.
10. Giovani Ardiansyah yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
11. Teman-teman seperjuangan “Pak Her Squad”, Dina Ismira Dewi, Atika Indah, Agriani Junita, dan Kezia Devantie yang selalu mendukung sejak semkon, MPA hingga skripsi.
12. Teman-teman “Memel Squad + Otw Memel”, Dina Ismira Dewi, Nurcahaya Sinaga, Nanik Latifah, dan Arini Alfia Rahmah yang selalu berbagi apapun terutama dalam hal makanan.

13. Teman-teman SMA “DTSG”, Baratarini dan Matsniyyatul yang selalu mendukung walaupun hanya bisa kumpul setahun sekali karena kesibukan masing-masing.
  14. Teman-teman SD Mranggen 2, Yasin Hendrawan, Sri Bintang Pamungkas, dan Aldian Nur Faisal yang selalu kumpul setiap libur semester.
  15. Teman-teman Administrasi Publik 2014 khususnya kelas 2, yang telah bersama-sama selama 4 tahun dan memberikan kenangan yang berkesan.
  16. Teman-teman KKN TEMATIK UNDIP Desa Purworejo, Kecamatan Bonang, Kabupaten Demak atas 30 hari simulasi berumah tangganya.
  17. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik mereka mendapatkan balasan dari Allah SWT dengan balasan yang berlipat ganda.

Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang dimiliki bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga masukan dan kritikan serta saram yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, Maret 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PENGESAHAN .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang .....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. Administrasi Publik .....	Error! Bookmark not defined.
1.7. Paradigma Administrasi Publik .....	Error! Bookmark not defined.
1.8. Manajemen Publik .....	Error! Bookmark not defined.
1.9. Pajak Penghasilan (PPh).....	Error! Bookmark not defined.
1.10. Pelayanan Publik .....	Error! Bookmark not defined.
1.11. Gap Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.12. Kepuasan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
1.13. Definisi Konseptual .....	Error! Bookmark not defined.
1.13.1. Kepuasan Masyarakat .....	Error! Bookmark not defined.
1.13.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	Error! Bookmark not defined.

1.14. Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.14.1. Kepuasan Masyarakat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.14.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.15. Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.15.1. Tipe Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.15.2. Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.16. Skala Pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.17. Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.18. Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.19. Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.20. Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.20.1. Teknik Analisis Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.20.2. Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.20.3. Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.21. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Visi, Misi, dan Motto KPP Pratama Semarang Timur ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Visi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. Misi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3. Motto.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Nilai-Nilai Pelayanan KPP Pratama Semarang Timur....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Tugas, Pokok, dan Fungsi KPP Pratama Semarang Timur ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5. Wilayah Kerja KPP Pratama Semarang Timur	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6. Struktur Organisasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7. Keadaan Personalia KPP Pratama Semarang Timur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.8. Deskripsi Jabatan.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB III.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	Error! Bookmark not defined.
3.1. Identifikasi Responden .....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1. Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2. Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Harapan dan Kinerja Pelayanan PPh di KPP Pratama Semarang Timur ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1. <i>Tangible</i> (Berwujud).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2. <i>Empathy</i> (Empati) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3. Atribut.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.4. <i>Attitude</i> (Sikap Pegawai) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.5. <i>Easiness</i> (Kemudahan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Tingkat Kepuasan dengan Kesesuaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6. Tingkat Rata-Rata Harapan dan Kinerja Pelayanan PPh di KPP Pratama Semarang Timur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>PENUTUP .....</b>	Error! Bookmark not defined.
4.1. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	Error! Bookmark not defined.

## **DAFTAR TABEL**

- Tabel 1. 1 Jumlah SPT dan Wajib Pajak Wajib SPT .. **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 2. 1 Wilayah Kerja KPP Pratama Semarang Timur**Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 2. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 2. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 2. 4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 1 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia . **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.**Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 3 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....**Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 9 Tabel 3. 9 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat  
Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Penampilan  
Petugas dalam Melayani Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 10 Tabel 3. 10 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat  
Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas  
Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 11 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat  
Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Kemudahan  
dalam Proses Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 12 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat  
Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Kedisiplinan  
Petugas dalam Melakukan Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 13 Tabel 3. 13 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat  
Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Penggunaan  
Alat Bantu dalam Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 14 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat  
Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Petugas  
Melayani dengan Ramah ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 15 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat  
Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Petugas  
Melayani dengan Sikap Sopan Santun ..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 3. 16 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 17 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Kebersihan Ruang Tunggu ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 18 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Fasilitas di Ruang Tunggu ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 19 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Petugas Melayani dengan Ramah ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 20 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Penampilan Petugas dalam Melayani Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 21 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Kemudahan yang Ditunjukkan Oleh Alur/Bagan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 22 Penilaian Tingkat Kepuasan (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di KPP Pratama Semarang Timur atas Kemudahan Sistem Daring (Online) Untuk Mempermudah Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 23 Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 24 Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Kinerja dengan Harapan Tiap Dimensi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 25 Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Kinerja dengan Harapan Tiap Pertanyaan/Sub Dimensi ..... **Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 1. 1 *The Conceptual Model of Service Quality* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Gap**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Diagram Kartesius..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Semarang Timur ... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Diagram Kartesius Pelayanan PPh ..... **Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Lembar Kuesioner

Lampiran II Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran III Dokumentasi