

**OPTIMALISASI *SERVICE QUALITY*, PROSEDUR PELAYANAN DAN KECEPATAN
PELAYANAN TERHADAP SIMPATDA, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
WAJIB PAJAK PADA BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KOTA SURAKARTA**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) – AUB
SURAKARTA



Oleh:

PUTRI PERWITA SARI

2019015153

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)-AUB
SURAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : PUTRI PERWITA SARI
NIM : 2019015153
Judul Tesis : Optimalisasi *Service quality*, Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan Terhadap SIMPATDA, Kepercayaan dan Kepuasan wajib pajak Pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta

Menyatakan bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil 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, melanggar norma dan kaidah akademik, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh STIE-AUB Surakarta yang saya terima, sewaktu-waktu dapat dicabut atau ditinjau kembali.

Surakarta, Februari 2021

Yang membuat pernyataan

PUTRI PERWITA SARI
2019015153

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : PUTRI PERWITA SARI
NIM : 2019015153
Program : Pascasarjana
Program studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul tesis : Optimalisasi *Service quality*, Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan Terhadap SIMPATDA, Kepercayaan dan Kepuasan wajib pajak Pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
DOSEN PEMBIMBING : Dr. Siti Fatonah, MM

Surakarta,

2021

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Siti Fatonah, MM

MOTTO

Takut akan TUHAN adalah permulaan pengetahuan.

Genggamlah selalu impianmu sampai suatu saat
mimpimu terkabul.

Praktis, taktis, dan strategis!

PERSEMBAHAN

Tesis ini peneliti persembahkan kepada:

- ✚ Ayah dan Ibu tercinta
- ✚ Keluarga besar Badan Pendapatan,
Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah
Kota Surakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan anugerah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Pada kesempatan ini peneliti mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu baik dalam pelaksanaan penelitian maupun dalam tahapan penyusunan laporan tesis. Peneliti ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Agus Utomo, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)-AUB Surakarta.
2. Dr. Siti Fatonah, MM selaku Ketua Program Pascasarjana Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)-AUB Surakarta dan dosen pembimbing terimakasih atas arahan dan bimbingannya sehingga tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu.
3. Pimpinan dan pegawai Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta, terima kasih atas pasrtisipasinya dalam penyelesaian tesis ini.
4. Dosen dan staf pada program Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)-AUB Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna
5. Rekan-rekan Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)-AUB Surakarta angkatan 2019 yang selalu kompak dan saling memberi motivasi.
6. Bapak dan Ibu tercinta serta Kakak tersayang yang selalu memberi dukungan semangat dan doa yang tulus.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian tesis ini masih ada kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik atau saran yang sifatnya membangun dari pembaca. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Surakarta, 2021

Peneliti

PUTRI PERWITA SARI

ABSTRAK

Optimalisasi *Service quality*, Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan Terhadap SIMPATDA, Kepercayaan dan Kepuasan wajib pajak Pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta

PUTRI PERWITA SARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis terkait optimalisasi *service quality*, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan terhadap SIMPATDA, kepercayaan dan kepuasan wajib pajak pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta sejumlah 720. Sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 10% yaitu sebesar 72 dan dibulatkan menjadi 75 wajib pajak. Teknik analisis menggunakan analisis jalur. Hasil Uji Hipotesis uji t persamaan 1 menunjukkan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap SIMPATDA. Prosedur pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap SIMPATDA. Kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap SIMPATDA. Uji t persamaan 2 menunjukkan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Kecepatan pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan. Uji t persamaan 3 menunjukkan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. SIMPATDA berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil uji F dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel *service quality*, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, SIMPATDA dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa R^2 total sebesar 0,787 dapat diartikan kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dijelaskan oleh variabel *service quality*, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, SIMPATDA dan kepercayaan sebesar 78,7%. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa pengaruh langsung kecepatan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak merupakan pengaruh paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Kata Kunci : *Service quality*, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, SIMPATDA, Kepercayaan, Kepuasan wajib pajak

ABSTRACT

Optimization of Service quality, Service Procedures and Service Speed of SIMPATDA, Trust and Satisfaction of taxpayers at the Agency for Revenue, Financial Management and Regional Assets of Surakarta City

PUTRI PERWITA SARI

This study aims to determine and analyze the related optimization of service quality, service procedures and speed of service to SIMPATDA, the trust and satisfaction of taxpayers in the Income Agency, Financial Management and Regional Assets of Surakarta. The population in this study were 720 taxpayers in the Regional Income, Financial Management and Asset Agency of Surakarta City. The sample in this study was 10%, namely 72 and rounded to 75 taxpayers. The analysis technique uses path analysis. Hypothesis test results t test equation 1 shows service quality has a significant effect on SIMPATDA. Service procedures have no significant effect on SIMPATDA. Service speed has a significant effect on SIMPATDA. Equation 2 t test shows service quality has a significant effect on trust. Service procedures have a significant effect on trust. Service speed has no significant effect on trust. Equation 3 t test shows service quality has a significant effect on taxpayer satisfaction. Service procedures have a significant effect on taxpayer satisfaction. Service speed has a significant effect on taxpayer satisfaction. SIMPATDA has a significant effect on taxpayer satisfaction. Trust has a significant effect on taxpayer satisfaction. The results of the F test can be concluded together that the variable service quality, service procedures, speed of service, SIMPATDA and trust have an effect on taxpayer satisfaction. These results can be explained that a total R² of 0.787 means that the satisfaction of the taxpayers of the Income Agency, Financial Management and Regional Assets of Surakarta City is explained by the variable service quality, service procedures, speed of service, SIMPATDA and trust by 78.7%. The results of path analysis show that the direct effect of service speed on taxpayer satisfaction is the most dominant influence in influencing taxpayer satisfaction.

Keywords : Service quality, Service Procedure, Service Speed, SIMPATDA, Trust, Taxpayer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	12
A. Landasan Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	46
C. Hubungan Antar Variabel.....	50
D. Kerangka Konseptual.....	55
E. Hipotesis	56

BAB III METODE PENELITIAN	62
A. Desain Penelitian	62
B. Lokasi dan Obyek Penelitian.....	63
C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	63
D. Populasi dan Sampel.....	66
E. Data dan Teknik Pengumpulan Data	67
F. Teknik Analisis Data	68
G. Pengujian Hipotesis	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	81
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	81
B. Hasil dan Analisis	83
C. Implikasi Manajerial	108
BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan	112
B. Keterbatasan Penelitian	113
C. Saran dan Rekomendasi.....	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Mapping Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel III.1	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai R.....	76
Tabel IV.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel IV.2	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	82
Tabel IV.3	Data Responden Berdasarkan Usia atau Umur	83
Tabel IV.4	Uji Validitas variabel <i>Service quality</i>	84
Tabel IV.5	Uji Validitas variabel Prosedur Pelayanan	84
Tabel IV.6	Uji Validitas variabel Kecepatan Pelayanan.....	85
Tabel IV.7	Uji Validitas variabel SIMPATDA.....	86
Tabel IV.8	Uji Validitas variabel Kepercayaan	86
Tabel IV.9	Uji Validitas variabel Kepuasan wajib pajak.....	87
Tabel IV.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	87
Tabel IV.11	Hasil Uji Linieritas.....	88
Tabel IV.12	Hasil Analisis Jalur Persamaan 1	89
Tabel IV.13	Hasil Analisis Jalur Persamaan 2.....	90
Tabel IV.14	Hasil Analisis Jalur Persamaan 3	92
Tabel IV.15	Hasil Uji t Persamaan 1.....	94
Tabel IV.16	Hasil Uji t Persamaan 2.....	95
Tabel IV.17	Hasil Uji t Persamaan 3.....	97
Tabel IV.18	Hasil Uji F.....	99
Tabel IV.19	Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1	100
Tabel IV.20	Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 2.....	100
Tabel IV.21	Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 3.....	100

Tabel IV.22	Analisis Koefisien Korelasi	102
Tabel IV.23	Hasil Analisis Jalur	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Konseptual	55
Gambar III.1 Desain Penelitian	62
Gambar III.2 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	73
Gambar IV.1 Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	105