

PENGARUH REMUNERASI DAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK MENURUT PERSEPSI PEGAWAI PAJAK

(Pada KPP Pratama Bandung Cicadas)

EFFECT OF REMUNERATION AND MOTIVATION ON QUALITY OF SERVICE TAX PERCEPTION BY EMPLOYEE TAX (ON STO Bandung Cicadas)

Naufal Andini Bashar¹, Dudi Pratomo, SET., M.Ak.²

^{1,2}Prodi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹naufalandinibashar@students.telkomuniversity.ac.id, ²dudipratomo@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana Kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas. Variabel yang diteliti terdiri dari 2 variabel yaitu: remunerasi dan motivasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pegawai pajak KPP Pratama Bandung Cicadas, dengan jumlah sampel sebanyak 41 responden. Teknik penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Pengujian statistik menggunakan aplikasi SPSS 20.0.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Remunerasi berpengaruh Positif terhadap kualitas pelayanan pajak (persepsi pegawai pajak), dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pajak (persepsi pegawai pajak) berpengaruh positif. Secara simultan, Remunerasi dan Motivasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak (persepsi pegawai pajak) di KPP Pratama Bandung Cicadas. Dengan pengaruh sebesar 20,1% dan sisanya 79,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: remunerasi, motivasi, kualitas pelayanan pajak (persepsi pegawai pajak)

Abstract

This study aims to examine the quality of service of employees at the Tax Office (STO) Pratama Bandung Cicadas. Two variables were studied: the remuneration and motivation

The method used in this research was the descriptive method verification. This research was conducted by distributing questionnaires to tax officials (STO) Bandung Cicadas, with a total sample of 41 respondents. The sampling technique used a purposive sampling technique. Data were analyzed using multiple linear regression analysis and hypothesis testing. Statistical testing used SPSS 20.0.

Results from this study showed that the partial remuneration had a positive effect on the quality of tax services (perception of tax officials), and the motivation of the quality of tax services (employee perceptions tax). Simultaneously, remuneration and motivation had a positive influence on the quality of tax services (perception of tax officials) on STO Bandung Cicadas. With the influence of 20.1%, the remaining 79.9% was influenced by other factors not examined.

Keywords: remuneration, motivation, quality of service tax (a tax on employee perceptions)

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara dan merupakan salah satu variabel kebijaksanaan yang digunakan untuk mengatur jalannya perekonomian. Dengan pajak, pemerintah dapat mengatur alokasi sumber-sumber ekonomi, mengatur laju inflasi, dan sebagainya. Data yang diperoleh dari Ditjen Pajak peranan penerimaan pajak terhadap kelangsungan ekonomi negara dengan target penerimaan pajak tahun 2015, sebesar Rp. 1.295 triliun.

Upaya-upaya penguatan diperlukan mengingat jika penerimaan pajak akan bertambah ideal bila diikuti dengan Penambahan pegawai, Penambahan kantor operasional, dan Penambahan anggaran. Setiap tahun direncanakan penambahan pegawai agar menjangkau dan melayani wajib pajak dengan lebih baik. Terkait Penguatan organisasi, DJP menambah kantor sebanyak 12 (duabelas) kantor meliputi 2 (dua) Kantor Wilayah (Kanwil), 10 (sepuluh) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (www.Pajak.go.id)

Upaya peningkatan penerimaan pajak negara, sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Diupayakan wajib pajak tidak menunggu terlalu lama, apabila wajib pajak menunggu terlalu lama dapat

menimbulkan persepsi kurang baik di mata wajib pajak, menunggu sama dengan “biaya tambahan” yang harus dikeluarkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat meminimalkan *Compliance cost* yang berarti mereduksi tiga hal. Pertama, *Direct Money Cost* (biaya uang tunai yang dikeluarkan wp untuk pemenuhan kewajiban pajak). Kedua, *Time Cost* (waktu yang dipakai untuk pemenuhan kewajiban perpajakan), dan ketiga *Psychological Cost* (rasa stress saat melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan). (www.pajak.go.id)

Remunerasi ialah upaya yang dilakukan Ditjen Pajak untuk menyelenggarakan lingkungan pajak yang bersih dan bebas korupsi. Remunerasi terhadap pegawai pajak telah ditetapkan pertamakali ditahun 2007 berdasarkan Kepmenkeu No.289/kmk.01/02007, dan baru diperbaharui pada tahun 2015 ini, oleh Perpes Nomor 37 tahun 2015 yang berisi mengenai tunjangan kinerja pegawai di lingkungan Direktorat Jendral pajak. (www.peraturan.go.id)

Motivasi, adalah ketersediaan seseorang untuk melakukan beberapa sikap tertentu, dan sesuatu yang didorong oleh kemampuan bertindak untuk memenuhi kebutuhannya. Motivasi juga mengarahkan seseorang untuk mengambil tindakan yang disebabkan orang tersebut ingin melakukannya.

2.1. Tinjauan Pustaka

a. Definisi dan Unsur Pajak

Definisi pajak menurut (Sudirman, 2012:2): 1. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH: “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”, 2. Menurut S.I Djajadiningrat, pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pajak memiliki Unsur-unsur, yaitu: 1. Iuran dari Rakyat kepada Negara. Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang), 2. Berdasarkan Undang-undang. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, 3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah, 4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

b. Remunerasi dan Kualitas Pelayanan

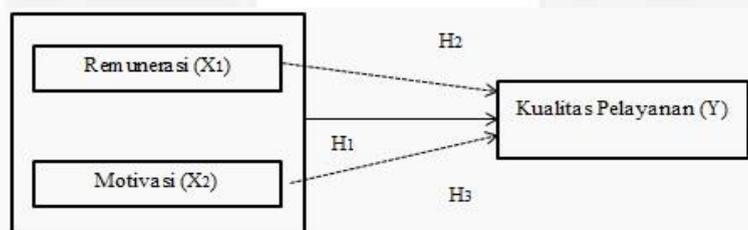
Remunerasi seringkali juga diartikan sama dengan Kompensasi atas kinerja yang telah dilakukan oleh pegawai. Pemberian kompensasi sangatlah penting untuk merangsang seseorang melakukan pekerjaan melebihi apa yang diinginkan oleh organisasi.

c. Motivasi dan Kualitas Pelayanan

Motivasi ialah kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja. Motivasi juga adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi seringkali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang (Pargua Ady :2012).

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber : Olahan Penulis

Keterangan: Parsial



Simultan



3.1 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan metode deskriptif verifikatif bersifat kausalitas dengan pendekatan studi kasus. Menurut Sekaran (2011:56) menyatakan bahwa studi kasus meliputi analisis mendalam dan kontekstual terhadap situasi yang mirip dalam organisasi lain, dimana sifat dan definisi masalah yang terjadi adalah serupa dengan yang di alami dalam situasi saat ini. Tujuan Penelitian deskriptif adalah memberikan kepada peneliti sebuah riwayat atau untuk menggambarkan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena perhatian dari perspektif seseorang, organisasi, orientasi industri, atau lainnya. (Sekaran, 2006:158).

3.2. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, entah secara positif atau negatif. Jika terdapat variabel bebas, variabel terikat juga hadir, dan setiap unit kenaikan dalam variabel bebas, terdapat pula kenaikan atau penurunan dalam variabel terikat (Sekaran, 2011:117). Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

a. Remunerasi (X1)

Remunerasi merupakan suatu penghargaan atau balas jasa untuk jasa yang diberikan kepada pegawai atau karyawan (Risni Fitria, et al, 2014)

b. Motivasi (X2)

Motivasi merupakan suatu dorongan bagi seseorang hingga ia dapat dan mau melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan sungguh-sungguh (Risni Fitria, et al, 2014)

3.3 Variabel Dependen

Variabel Terikat atau *Dependen Variabel (Y)* adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011:64). Data informasi yang menjadi variabel terikat atau Dependen adalah Kualitas pelayanan. Dan variabel dependen adalah:

a. Kualitas Pelayanan (Y)

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (UU RI No. 25 Tahun 2009).

3.4. Teknik Analisis Data

1. Statistika Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran mengenai demografi responden (jenis kelamin, pendidikan, jabatan/posisi, lama bekerja). Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku (Sugiyono, 2012:147).

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier, data terlebih dahulu diuji layak untuk digunakan atau tidak, yaitu dengan menggunakan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013:105) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sunjoyo et al (2013:69) uji heterokedasitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homokedasitas.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2013:110) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengguna pada periode t dengan kesalahan periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah yang bebas autokorelasi.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah alat analisis yang digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2011:275). Bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y = Kualitas pelayanan

X₁ = Remunerasi

X₂ = Motivasi

a = Bilangan Konstanta

b_{1,2} = Koefisien Regresi

4. Hipotesis

Untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis-hipotesis yang diajukan, perlu digunakan analisa melalui uji koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Tujuan digunakan analisa regresi adalah untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun secara simultan, serta mengetahui besarnya dominasi variabel-variabel independen. Metode pengujian terhadap hipotesa yang diajukan, dilakukan dengan pengujian secara simultan dan pengujian secara parsial.

a. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2013:97) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

b. Uji Statistik F

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2013:98).

c. Uji Statistik t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:99).

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Bandung Cicadas, diperoleh data melalui kuisioner yang disebarkan kepada Pegawai pajak melalui beberapa pertanyaan mengenai pengaruh remunerasi dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pegawai menurut persepsi Pegawai pajak.

Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas yang memiliki posisi secara langsung dalam melayani wajib pajak. Dalam penelitian ini, kuisioner disebarkan kepada 41 responden dengan kriteria, pegawai seksi pelayanan, dan pegawai bagian pengawas dan konsultasi.

4.2 Hasil Penelitian

a. Uji Validitas

Dari hasil uji validitas tersebut dapat disimpulkan bahwa kuisioner dikatakan valid. Pernyataan di dalam kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Hal ini ditunjukkan dengan r hitung yang selalu lebih besar dibandingkan r tabel, dimana r tabel dalam penelitian ini sebesar 0,267.

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan data dari tabel 4.2, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel X_1 (Remunerasi) sebesar 0,777 ; variabel X_2 (Motivasi) sebesar 0,758 dan variabel Y (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,745 adalah reliabel karena memenuhi persyaratan minimal reliabilitas dengan koefisien *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kuisioner dikatakan handal atau dapat dipercaya untuk mengukur penelitian yang dilakukan dengan skor reliabel diatas 0,7.

c. Analisis Deskriptif

1. Remunerasi Menurut Persepsi Pegawai Pajak

Persentase jawaban responden kategori "Setuju", dengan nilai 72,41%, menyatakan bahwa secara garis besar, pegawai setuju jika secara keseluruhan pegawai mendapatkan remunerasi yang sesuai dengan kinerja, mendapatkan remunerasi yang layak dan mendapatkan remunerasi yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pegawai yang diberikan pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

2. Motivasi Menurut Persepsi Pegawai Pajak

Persentase jawaban responden "Setuju", dengan nilai 76,23%, artinya tanggapan responden atas indikator Motivasi menyatakan bahwa secara garis besar, pegawai membutuhkan motivasi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan.

3. Kualitas Pelayanan Menurut Persepsi Pegawai Pajak

Persentase jawaban responden "Setuju", dengan nilai 77,77%, artinya tanggapan responden atas indikator Kualitas pelayanan menyatakan bahwa secara garis besar, pegawai setuju jika secara keseluruhan pegawai dapat memberikan kualitas pelayanan bagi wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas.

4.3. Pengaruh Remunerasi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Menurut Persepsi Pegawai Pajak

4.3.1. Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E+00
	Std. Deviation	4.84395177
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.099
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		.633
Asymp. Sig. (2-tailed)		.818

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan variabel Remunerasi dan Motivasi memiliki nilai kolmogorovsmirnov sebesar 0,633 dan nilai signifikan sebesar 0,818 yang berarti nilai signifikannya lebih besar dari alfa 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi secara normal sehingga salah satu syarat regresi berganda telah terpenuhi.

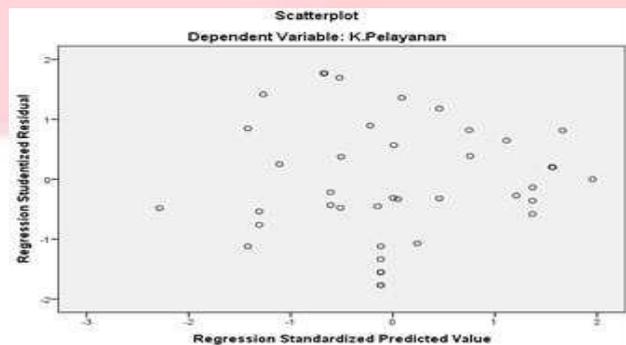
2.Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	44.649	6.694		6.670	.000		
1 Remunerasi	-.593	.222	-.425	-2.674	.011	.831	1.203
Motivasi	.352	.140	.401	2.520	.016	.831	1.203

a. Dependent Variable: K.Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas, hasil nilai tolerance kedua variabel independen yaitu Remunerasi (X₁) dan Motivasi (X₂) memiliki nilai Tolerance lebih dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Hasil nilai VIF menunjukkan sama, kedua variabel independen Remunerasi (X₁) dan Motivasi (X₂) memiliki nilai kurang dari 10. Dapat disimpulkan tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam persamaan regresi pada penelitian ini.

3.Heteroskedastisitas



(Scatterplot)

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil grafik *scatterplot* yang menunjukkan bahwa pada model regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas karena tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

4.Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.449 ^a	.201	.159	4.765	1.876

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Remunerasi
 b. Dependent Variable: K.Pelayanan

Nilai DW pada penelitian ini sebesar 1,876, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel yang menggunakan nilai signifikan 5%, jumlah sampel (n) 41 dan jumlah variabel independen 2 (k=2), maka di tabel *Durbin Watson* akan didapat nilai dl: 1,54895 dan du: 1,4493. Nilai dl dan du bisa didapatkan di tabel Durbin Watson yang terdapat pada lampiran dengan kolom n = 41 dan k = 2.

Oleh karena itu, nilai DW 1,876 lebih kecil dari 4-du (4-1,54895) = 2,4511 sehingga 1,54895 < 1,876 < 2,4511 (du < d < 4-du) maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi autokorelasi positif maupun negative.

4.3.2.Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	44.649	6.694		6.670	.000		
1 Remunerasi	-.593	.222	-.425	-2.674	.011	.831	1.203
Motivasi	.352	.140	.401	2.520	.016	.831	1.203

a. Dependent Variable: K.Pelayanan

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, diperoleh α (konstanta) sebesar 44,649, nilai β₁ sebesar -0,593 dan β₂ sebesar 0,352. Dengan demikian dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 44,649 - 0,593X_1 + 0,352X_2$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 44,649 menyatakan bahwa jika variabel Remunerasi (X_1) dan Motivasi (X_2) dianggap konstan, maka tingkat Kualitas pelayanan sebesar 44,649. Artinya apabila tidak ada Remunerasi dan Motivasi maka Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Bandung Cicadas akan bernilai positif.
- b. Koefisien regresi Remunerasi (X_1) bernilai negatif sebesar -0,593 menyatakan bahwa setiap penurunan Remunerasi (X_1) sebesar satu satuan akan menyebabkan Kualitas Pelayanan turun sebesar -0,593. Artinya semakin kecil Remunerasi (X_1) maka akan menyebabkan semakin rendah Kualitas Pelayanan (Y) pada KPP Pratama Bandung Cicadas dan begitu juga sebaliknya.
- c. Koefisien regresi Motivasi (X_2) bernilai positif sebesar 0,352 menyatakan bahwa setiap peningkatan Motivasi (X_2) sebesar satu satuan akan menyebabkan Kualitas Pelayanan (Y) naik sebesar 0,352. Artinya semakin tinggi Motivasi maka akan menyebabkan semakin tinggi tingkat Kualitas pelayanan pada KPP Pratama Bandung Cicadas dan begitu juga sebaliknya.

1. Hipotesis

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.449 ^a	.201	.159	4.765

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Remunerasi
b. Dependent Variable: K.Pelayanan

Berdasarkan table diatas, diperoleh angka R square sebesar 20,1%. Hal ini menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen mencapai 20,1%. Atau variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 20,1%. Sedangkan sisanya 79,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

2. Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	217.446	2	108.723	4.789	.014 ^b
1 Residual	862.652	38	22.701		
Total	1080.098	40			

a. Dependent Variable: K.Pelayanan
b. Predictors: (Constant), Motivasi, Remunerasi

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai F hitung sebesar 4,789 dengan signifikansi sebesar 0,014. Karena signifikansi < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, Remunerasi dan Motivasi mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan menurut persepsi pegawai pajak. Selain itu, F hitung > F tabel yaitu 4,789 > 3,238 dimana F tabel dapat ditemukan pada F Table Statistics yang terdapat pada lampiran dengan signifikansi 0,05 dengan kriteria $df = 38$ dan $n = 41$

3. Uji T (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	44.649	6.694		6.670	.000
	Remunerasi	-.593	.222	-.425	-2.674	.011
	Motivasi	.352	.140	.401	2.520	.016

a. Dependent Variable: K.Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas, nilai sig pada variabel Remunerasi (X_1) < 0,05 yaitu sebesar 0,011. Selain itu, t hitung < t tabel dimana -2,674 < 1,686 t tabel didapatkan dari t tabel yang ada pada lampiran dengan kriteria kolom $df = 38$ dan *one tail* pada kolom tabel atas sehingga didapatkan t tabel 1,686. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya Remunerasi mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan menurut persepsi pegawai pajak.

Selain itu, berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi pada variabel Motivasi (X_2) < 0,05 yaitu sebesar 0,016. Selain itu, t hitung > t tabel dimana 2,520 > 1,686. T tabel didapatkan dari t tabel yang ada pada lampiran dengan kriteria kolom $df = 41$ dan *one tail* pada kolom tabel atas sehingga didapatkan t tabel 1,686. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Artinya Motivasi memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan menurut persepsi pegawai pajak.

4.3.3. Pembahasan penelitian

1. Remunerasi Menurut Persepsi Pegawai Pajak

Berdasarkan garis kontinum variabel Remunerasi menunjukkan bahwa tanggapan responden atas Remunerasi berada pada kategori setuju dengan persentase 72,08% dimana responden menjawab setuju bahwa remunerasi yang didapatkan oleh pegawai telah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada, sehingga dengan adanya remunerasi yang diberikan dapat menunjang kualitas pelayanan untuk lebih baik lagi.

2. Motivasi Menurut Persepsi Pegawai Pajak

Berdasarkan garis kontinum variabel Motivasi menunjukkan bahwa tanggapan responden atas Kualitas Pelayanan berada pada kategori setuju dengan persentase 76,23 %, artinya Pegawai merasakan bahwa fasilitas yang telah diberikan membuat pegawai termotivasi untuk bekerja lebih baik. Sehingga saat motivasi meningkat maka kualitas pelayanan akan lebih baik.

3. Kualitas Pelayanan Pajak Menurut Persepsi Pegawai Pajak

Berdasarkan garis kontinum variabel Kualitas Pelayanan Pajak menurut persepsi pegawai pajak menunjukkan tanggapan responden berada pada kategori setuju dengan persentase 77,77%, artinya Pegawai setuju dan mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan agar wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya dengan nyaman.

1. Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan menurut persepsi pegawai pajak

Berdasarkan perhitungan uji t dari hasil pengolahan software SPSS, diperoleh tingkat signifikansi variabel independen (X1) sebesar 0,011 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, dengan t hitung $< t$ tabel yaitu $-2,674 < 1,686$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti secara parsial Remunerasi berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan Pajak menurut persepsi pegawai pajak.

Remunerasi berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan menurut persepsi pegawai pajak dapat dilihat dari hasil tanggapan responden yang sebagian besar menjawab setuju remunerasi yang diberikan layak atau wajar meningkatkan kualitas pelayanan pajak dengan persentase 79,51% setuju, remunerasi yang diberikan sesuai kinerja 75,12% setuju, remunerasi didapat sesuai ketetapan Perpres 76,59% setuju, Remunerasi didapat sesuai penghargaan 72,68% setuju, remunerasi yang didapat sesuai dengan jabatan 78,05% setuju, remunerasi yang diterima sesuai dengan *grade* (jabatan) setuju 78,05%, remunerasi sesuai dengan senioritas dalam daftar pegawai setuju 73,66%, remunerasi yang diterima telah mencukupi kebutuhan pegawai 65,37% netral. Hal ini juga dapat kita lihat pada perhitungan garis kontinum 7 item pernyataan yang menunjukkan angka 72,08% yang artinya sebagian besar pegawai setuju bahwa remunerasi yang didapat telah memberikan manfaat untuk kebutuhan pegawai, dan telah memenuhi kriteria yang berlaku.

Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian Bambang Sancoko (2010).

2. Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan menurut persepsi pegawai pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menyatakan bahwa Motivasi memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Pajak efisiensi pengisian SPT di KPP Pratama Bandung Cicadas dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,016 dan t hitung $> t$ tabel dimana $2,520 > 1,686$. Dalam analisis regresi linier berganda Motivasi memiliki nilai positif sebesar 0,352 hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan Motivasi sebesar satu satuan akan menyebabkan Kualitas Pelayanan Pajak naik sebesar 0,352. Artinya semakin tinggi Motivasi pada pegawai menyebabkan semakin tinggi Kualitas pelayanan pegawai pajak.

Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan dapat dilihat juga dari hasil rekapitulasi tanggapan responden yaitu 77,56% Fasilitas makan dan minum meningkatkan motivasi, 75,12% Kegiatan olahraga meningkatkan motivasi. Pemberian Asuransi kesehatan memberikan motivasi 79,51% setuju. Keamanan dalam bekerja meningkatkan motivasi 70,73% setuju. Komunikasi yang baik meningkatkan motivasi 77,56%, kemudian situasi kerja nyaman dan menyenangkan 82,93%, hubungan yang harmonis meningkatkan motivasi kerja 72,20%, prestasi pegawai yang dinilai teliti dan benar meningkatkan motivasi kerja 70,24%, pujian yang diberikan atasan meningkatkan semangat kerja 68,78% netral, pemberian penghargaan membuat pegawai termotivasi 80% setuju, pemberian beasiswa membuat pegawai meningkatkan motivasi kerja 78,05 % setuju, pemberian pelatihan untuk pegawai setuju 77,50%. Rata rata pegawai setuju dengan nilai garis kontinum 76,23% setuju, walaupun terdapat satu yang menyatakan netral.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Nurul Qalby (2014).

5.1 Kesimpulan dan Saran

5.1.1 Kesimpulan:

1. Remunerasi atau kompensasi selain gaji di KPP Pratama Bandung Cicadas mendapatkan respon yang baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden terhadap masing-masing item pernyataan yaitu, sebesar 72,08% Pegawai menjawab setuju enam dari tujuh pernyataan. Walaupun terdapat satu jawaban yang netral
2. Berdasarkan hasil dari rata-rata jawaban responden mengenai Motivasi, sebanyak 76,23% Pegawai setuju bahwa motivasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas untuk menunjang peningkatan motivasi pegawai dalam melayani wajib pajak dirasakan cukup baik oleh pegawai.
3. Berdasarkan rata-rata jawaban responden terhadap Kualitas Pelayanan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas adalah sebanyak 83,8%
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial, diketahui bahwa:
 - a. Remunerasi secara parsial berpengaruh negatif terhadap Kualitas Pelayanan (Menurut Persepsi Pegawai Pajak) di KPP Pratama Bandung Cicadas.
 - b. Motivasi juga secara parsial berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan (Menurut Persepsi Pegawai Pajak) di KPP Pratama Bandung Cicadas.
5. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan diketahui bahwa Remunerasi dan Motivasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Persepsi Pegawai Pajak) di KPP Pratama Bandung Cicadas. Dimana hasil analisis statistik menunjukkan adanya pengaruh positif yaitu sebesar 20,1% dan sisanya 79,9% dipengaruhi oleh

faktor-faktor lain. Sehingga di dapat kesimpulan bahwa Remunerasi dan Motivasi memiliki pengaruh 20,1% terhadap Kualitas Pelayanan (Persepsi Pegawai Pajak) di KPP Pratama Bandung Cicadas.

6.1. SARAN

6.1.1 Aspek Teoritis

1. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh Remunerasi dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas Untuk peneliti selanjutnya disarankan:

- a. Pada penelitian ini, peneliti mengukur pengaruh remunerasi dan motivasi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner sesuai jumlah populasi dan sample yaitu pegawai pada bagian pelayanan dan pengawas dan konsultasi di KPP Pratama Bandung Cicadas. Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti pengaruh dari aspek lain atau menambah aspek lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan selain remunerasi dan motivasi, sehingga dengan meneliti aspek-aspek tersebut analisis pengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat lebih berkembang khususnya dalam bidang perpajakan.
- b. Pada penelitian ini dilakukan penelitian pada KPP yang lokasinya didaerah yang sama dengan peneliti agar waktu dalam penelitian dapat lebih efektif sehingga penelitian dapat dilakukan dengan cepat. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian di KPP yang dekat sehingga penelitian yang dilakukan dapat efisien dan efektif.

6.1.2. Aspek Praktisi

2. Saran Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh Remunerasi dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak menurut Persepsi pegawai pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas sehingga disarankan:

- a. Secara keseluruhan pegawai merespon dengan baik remunerasi yang mereka dapatkan, sehingga melakukan kewajiban mereka untuk melayani wajib pajak dengan baik pula. Remunerasi akan lebih baik bila terus disesuaikan dengan kebutuhan pegawai sehingga pegawai dapat terus memenuhi kebutuhan mereka tanpa harus melakukan kecurangan.
- b. Untuk Motivasi, pegawai merasa cukup puas dengan fasilitas-fasilitas penunjang motivasi pegawai yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kepada mereka. Disarankan agar KPP tetap meningkatkan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan pegawai untuk mendorong motivasi dalam bekerja, dan tetap mengontrol penggunaan fasilitas agar berjalan efektif.
- c. Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pajak terus mengalami peningkatan yang baik, remunerasi dan motivasi juga berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan yang terjadi, alangkah baiknya akses layanan yang diberikan kepada wajib pajak lebih diperbanyak seperti adanya pelayanan langsung secara online, karena hingga saat ini pelayanan secara langsung masih sebatas di TPT (tempat pelayanan terpadu).

Daftar Pustaka:

- Abdillah, Arief Chaidir dan Farid Wajdi. (2011). *Pengaruh Kepemimpinan, Stress Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi dengan Kinerja Pegawai*. Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol.12 No.1. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Akhmad, Muwafik Saleh. (2010). *Public Service Communication*. Malang: Indina
- Ali, Hamdani. (2012). *Teori motivasi Psikologi Pendidikan*. Universitas Islam Indonesia.
- Fitria, Risni, etall. (2014). *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai kantor Pengadilan Agama Samarinda*. EJournal Administrative Reform. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Mulawarman.
- Ghozali, Imam. (2013). *Model Persamaan Struktural : Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 21.0*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gultom, Darwin Mika. (2014). *Analisis Pengaruh Remunerasi Terhadap Pelaksanaan Layanan unggulan Bidang Perpajakan*. Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi offset
- Murti, Harry dan Veronika Agustini Srimulyani. (2013). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Variabel Pemeditasi Kepuasan Kerja*. Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi Vol. 1 No. 1. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Prabowo, Pergu Ady Setya dan Nurdhiana. (2012). *Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Akunting*. Semarang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, M.Arief, Nasir Azis, Nurdasila Darsono. (2015). *Analisis Kedisiplinan dan Gaya Kepemimpinan Serta Remunerasi Terhadap Kinerja Anggota Polri Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Organisasi Polres Aceh Barat*. Magister Manajemen Program Pascasarjana: Universitas Syiah Kuala.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi (Dilengkapi dengan metode R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sancoko, Bambang. (2010). *Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Universitas Indonesia.
- Suptami, Mamik Eko, Umar Nirman, dan Hamidah Nayati Utami. (2013). *Pengaruh Pelatihan, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Suprianto, Edy. (2013). *Pengaruh Penetapan Sasaran Dan Sistem Remunerasi Terhadap Kinerja Pegawai Organisasi Sektor Publik*. Universitas Brawijaya.
- Parlinda, Vera. dan M. Wahyudin. (2009). *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Pelatihan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Widoyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

www.depkeu.co.id [28 Juni 2015]

www.pajak.go.id [9 Mei 2015]

www.peraturan.go.id [12 Mei 2015]