

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

C. Kesimpulan

Dari data yang diperoleh dalam penelitian serta analisis data, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dari Analisis Kepuasan Wajib Pajak ditinjau dari Pelayanan Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari perhitungan tingkat kecenderungan Pelayanan Kerja karyawan tingkat kecenderungan pelayanan kerja karyawan dalam kategori tidak baik sebesar 1 responden atau 2%, dalam kategori cukup baik sebesar 21 responden atau 42%, dan dalam kategori sangat baik sebesar 28 responden atau 56%. Hasil kategorisasi tersebut menggambarkan bahwa secara umum pelayanan kerja karyawan yang diberikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman sangat baik.
2. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kecenderungan kepuasan Wajib Pajak tingkat kecenderungan Kepuasan Wajib Pajak dalam kategori tidak puas sebesar 0%, dalam kategori cukup puas sebesar 23 responden atau 46% dan dalam kategori sangat puas sebesar 27 responden atau 54%. Hasil kategorisasi tersebut menggambarkan bahwa secara umum Wajib Pajak merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.

3. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi (r) sebesar 0,8529 atau 85,29%, sedangkan dari hasil koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,7274 atau 72,74%. Berdasarkan dari hasil koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,7274 atau 72,74% menunjukkan bahwa pelayanan kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak dan sisanya yaitu 27,26% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

D. Saran

Saran yang dapat disampaikan berdasarkan kesimpulan diatas adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman sebagai salah satu instansi pemerintahan untuk terus memperhatikan serta terus meningkatkan kualitas pelayanan kerja yang diberikan kepada wajib pajak, sehingga akan terus meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak serta visi dan misi instansi dapat tercapai yaitu memberikan pelayanan yang baik secara professional cepat dan nyaman serta penuh integritas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin.(2007).*Penyusunan Skala psikologi*.Yogyakarta.Pustaka Pelajar Offset.cetakan V
- _____.(2009). *Penyusunan Skala psikologi*.Yogyakarta.Pustaka Pelajar Offset.cetakan VII
- Boediono.(1999). *Pelayanan prima*. Jakarta: Yayasan Kawalu Indonesia.
- Gitosudarmo, Indrio dan Sudita I Nyoman.(1997).*Penilaian Keorganisasian*. Yogyakarta:BPFE Edisi Pertama.
- Hadari Nawawi. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/ KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.24/ KEP/M.PAN/2/2007 Tentang 14 Unsur Pengukur Indeks Kepuasan Pelanggan
- Noegroho Boedijoewono. (2005). *Pengantar Statistika Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Rangkuti, Freddy.(2003).*Measuring Costumer Satisfaction, Teknik Mengukur Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP*. jakarta:Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sri Dwi Astuti. (2010). “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman Yogyakarta” *Skripsi tidak diterbitkan*. Universitas Widya Mataram Yogyakarta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.Bandung:Penerbit Alfabeta
- Widodo, Joko.(2001).*Good Governance*,Surabaya:Insan Cendekia