

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA KRAMAT JATI**

Deddy Dariansyah

Program Studi Desain Komunikasi Visual, FBS,
Universitas Indrapasta PGRI

Email : deddyjogjazz@yahoo.co.id

Diterima: Juni 2018; Disetujui: Juli 2018; dipublikasikan: Agustus 2018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati Jakarta Timur. Metode penelitian ini menggunakan kajian pustaka dan survey lapangan dengan pendekatan analisis statistik regresi. Dengan menggunakan metode serta variabel- variabel tersebut diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada pegawai dilingkunganpada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati Jakarta Timur. Responden penelitian ini adalah 75 Pegawai dengan menggunakan teknik sampel survey. Hasil analisis menunjukkan bahwa Disiplin Kerja dan Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dalam kategori pengaruh sedang. Hal ini bisa dilihat dari hasil statistik uji korelasi dan uji hipotesis dimana dari kedua variabel tersebut dengan menggunakan linier berganda uji F dan uji T. Sedangkan uji statistik untuk variabel kualitas pelayanan dipengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian temuan empiris ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki tingkat kedisiplinan dan motivasi pegawai.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai

ABSTRACT

This study aims to analyze how the effect of work discipline, motivation and service quality on the performance of tax employees. This research method uses literature review and field survey with regresi statistical analysis approach. By using methods and these variables are expected to solve problems that occur in tax employees. Respondents of this study were 75 employees using survey survey techniques. The results of this analysis have a positive effect on the performance of employees in the category of moderate influence. This can be seen from the results of the correlation test statistics and hypothesis testing which of these two variables using multiple linear F and T tests. While the statistical tests for service variables are positively and significantly influenced by employee performance. Thus the empirical findings indicate that to improve the performance of employees, it is necessary to improve the quality of service and improve the level of discipline and motivation of employees.

Keywords: Work Discipline, Motivation, Service Quality and Employee Performance

PENDAHULUAN

Dengan semakin meningkatnya target penerimaan negara dari sektor pajak pada struktur APBN dari tahun ke tahun, yang besarnya rasio penerimaan sektor pajak terhadap total penerimaan dalam negeri berkisar 78%. Untuk di tahun 2017 ini saja, total target penerimaan sektor pajak pada APBN-P (Anggaran Pendapatan Belanja Negara - Penyesuaian) sebesar 763,67 Trilyun. Berikut ini Tabel Target Penerimaan Pajak dari Tahun 2013 sampai dengan 2017 dari Direktorat Jendral Pajak berdasarkan APBN-Perubahan

No	Tahun Penerimaan Pajak	Jumlah Target Penerimaan
1	2013	Rp 1.148,4 triliun
2	2014	Rp 1.072 triliun
3	2015	Rp 1.294,258 triliun
4	2016	Rp 1.355 triliun.
5	2017	Rp 1.498,871 triliun

Sumber Direktorat Jendral Pajak

Dari tabel diatas terlihat sangat jelas bahwa setiap tahunnya target penerimaan meningkat jumlahnya, berdasarkan Anggaran Pendapatan Belanja Negara - Perubahan (APBN-P). Hal ini diperlukan langkah langkah strategis dan tepat oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai institusi pengumpul penerimaan negara di Indonesia, agar rencana penerimaan pajak dapat tercapai. Hal tersebut tertuang dalam Rencana Strategis (RENSTRA) Direktorat Jendral Pajak 2008 - 2012 yang di sepakati untuk di laksanakan oleh seluruh Pegawai Direktorat Jendral Pajak, dikelompokkan menjadi 4 bagian yaitu: 1). Modernisasi Administrasi Pelayanan Perpajakan, merupakan suatu kegiatan proses Reformasi di bidang peraturan dan perundangan pajak, 2). Reformasi di bidang pengawasan dan penggalian potensi pajak, 3). Program Intensifikasi dan Ekstensifikasi Perpajakan : a. Program Intensifikasi di lakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penyempurnaan basis data, mapping, canvassing, serta penegakkan hukum melalui pemeriksaan dan penyidikan pajak, b. Program Ekstensifikasi Pajak adalah upaya yang di lakukan secara berkesinambungan untuk menjaring wajib pajak baru.

Untuk mencapai target tersebut dibutuhkan dedikasi, kerja keras, kesadaran akan kewajiban serta kedisiplinan dari seluruh aparatur perpajakan di bawah Direktorat Jenderal Pajak, untuk ini diperlukan sumber daya manusia yang profesional, yang handal serta berkualitas untuk mencapai target penerimaan pajak yang di inginkan.

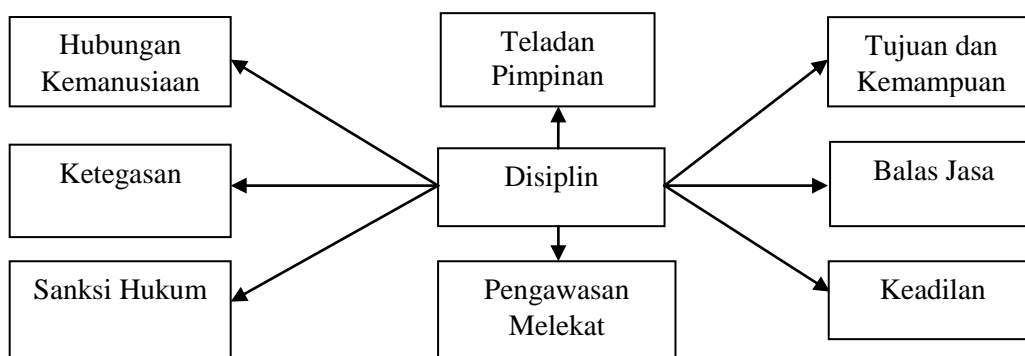
Agar produktivitas kerja yang tinggi di setiap lini nya diperlukan pegawai yang memiliki Disiplin kerja, tanpa adanya disiplin kerja pegawai yang baik sulit bagi Direktorat Jendral pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati dapat melayani wajib pajak. jika disiplin kerja dilaksanakan dengan baik, maka semakin tinggi pula prestasi kerja yang dapat dicapai dalam melayani wajib pajak sehingga target penerimaan pajak akan tercapai. Selain itu juga dengan adanya motivasi dari pegawai Kantor Pelayanan Pratama Pajak Kramat Jati akan mendorong timbulnya semangat kerja. Besar kecilnya motivasi pegawai berpengaruh pada besar kecilnya prestasi kerja yang diraih. Bahwa pada dasarnya motivasi dapat memacu pegawai untuk bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Hal ini akan meningkatkan kinerja kerja, sehingga berpengaruh pada pencapaian target penerimaan pajak. untuk menghasilkan Kualitas Pelayanan Prima kepada wajib Pajak kantor pelayanan pajak pratama Kramat Jati di tuntutan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak dengan cepat, tepat, jujur, transparan, serta adanya sistem informasi dan teknologi yang canggih sangat membantu dalam melaksanakan kerja pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dipercaya dan di banggakan oleh masyarakat, atas dasar pemikiran tersebut Penulis tertarik untuk menganalisa Pengaruh

Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Prima pajak terhadap Kinerja Pegawai pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati.

Sebelum membahas teori teori dalam penelitian ini , terlebih dahulu akan membahas teori teori yang berhubungan dengan Perpajakan.Pajak berasal dari (dari bahasa Latin *taxo*; "rate") adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Sedangkan definisi Pajak menurut Undang Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Dalam Peraturan Pemerintah ini, yang dimaksud dengan pengertian Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban, dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Disiplin Pegawai Negeri Sipil telah diatur secara jelas bahwa kewajiban yang harus ditaati oleh setiap pegawai negeri sipil merupakan bentuk disiplin yang ditanamkan kepada setiap pegawai negeri sipil.Sedangkan Menurut S.P Hasibuan (2014) mengemukakan bahwa, disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas tugas yang diberikan kepadanya. Karena hal ini akan mendorong gairah kerja atau semangat kerja serta mendorong terwujudnya tujuan organisasi. kedisiplinan harus di tegakkan dalam suatu organisasi karena tanpa dukungan disiplin dari pegawai yang baik, maka organisasi akan sulit dalam mewujudkan tujuannya. Jadi dapatlah dikatakan bahwa kedisiplinan merupakan kunci keberhasilan satu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah di tentukan. banyak indikator - indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan dalam suatu organisasi. Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinanpegawai suatu organisasi antara lain : 1) Teladan pimpinan, 2) Tujuan dan kemampuan, 3) Balas Jasa (gaji dan kesejahteraan), 4) Keadilan, 5) Waskat (pengawasan melekat), 6) Sanksi hukuman, 7) Ketegasan.

Indikator Disiplin Kerja adalah sebagai berikut:



Disiplin merupakan faktor penyelamat dan integrasi yaitu kekuatan yang dapat memaksa, pegawai untuk mematuhi peraturan serta prosedur kerja yang telah ditentukan terlebih dahulu, karena dianggap bahwa dengan berpegang teguh pada peraturan, tujuan organisasi dapat dicapai. Kedisiplinan dapat dibina melalui tekanan - tekanan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya yang akan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja.

Banyak istilah yang digunakan untuk menyebut Motivasi (*Motivation*) atau motif, antara lain kebutuhan (*need*), desakan (*urge*), keinginan (*wish*), dan dorongan (*drive*). Maka dalam pembahasan selanjutnya digunakan kata Motivasi terdiri dari tiga unsur yang saling berinteraksi yaitu : (1). **Kebutuhan**, terjadi karena ketidak seimbangan antara fisiologis dan psikologis. (2) **Dorongan**, tercipta untuk memenuhi kebutuhan. (3) **Insentif**, segala hal yang dapat memenuhi kebutuhan dan menurunkan dorongan. Adapun pemotivasian dapat diartikan sebagai pemberian motif-motif sebagai pendorong agar orang bertindak, berusaha untuk mencapai tujuan organisasional. Dalam organisasi motivasi bertujuan untuk mendorong semangat para anggota organisasi, meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, dan menciptakan kesejahteraan organisasi agar tercapai tujuan organisasi dengan baik. Motivasi sangatlah berpengaruh terhadap keberlangsungan akan kehidupan, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam iklim organisasi.

Menurut Mc Clelland (dalam Hasibuan 2014) tujuan motivasi adalah sebagai berikut: 1). Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, 2). Meningkatkan produktifitas kerja karyawan, 3). Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan, 4). Meningkatkan kedisiplinan karyawan, 5). Mengefektifkan pengadaaan karyawan

Menurut A A Prabu (2012) mengatakan bahwa terdapat beberapa teori motivasi adalah sebagai berikut :

1. Hierarki Teori Kebutuhan (*Hierarchical of Needs Theory*)

Abraham Maslow mengemukakan bahwa hierarki kebutuhan manusia pada setiap diri manusia itu terdiri atas lima kebutuhan yaitu: kebutuhan secara fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri.

Kebutuhan fisiologis meliputi: kebutuhan fisiologis, kebutuhan makan, minum dan perlindungan fisik, seksual. kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah atau disebut pula sebagai kebutuhan yang paling mendasar. Kebutuhan rasa aman yaitu : kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup. Kebutuhan untuk merasa memiliki, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai. Kebutuhan akan harga diri meliputi: kebutuhan untuk dihormati dan dihargai orang lain. Kebutuhan untuk mengaktualisasi diri meliputi: kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, potensi. kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide, memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, Sehingga definisi Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima yang diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Sedangkan Pelayanan prima menurut pendapat Barata (2013). yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasaannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Jadi kesimpulan pengertian Kualitas pelayanan Prima adalah suatu kegiatan pelayanan yang di berikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah di bakukan sebagai pedoman dalam pelayanan, dengan memiliki prinsip: ramah, cepat, tepat, akurat, lebih mudah, sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Barata (2013) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain : 1). Kemampuan (*Ability*), 2). Sikap (*Attitude*), 3). Penampilan

(*Appearance*), 4). Perhatian (*Attention*), 5). Tindakan (*Action*), 6). Tanggung jawab (*Accountability*).

Menurut *Oxford Dictionary* kinerja berasal dari kata Job Performance. Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Robbins (2013) menjelaskan bahwa kinerja sebagai hasil kerja atau prestasi kerja yang di capai oleh seorang pekerja yang bergantung pada faktor ketrampilan yang dimiliki oleh individu dan pengaruh dari keadaan eksternal. Dengan demikian ada pengaruh antara ketrampilan mengenai bidang bidang pekerjaan yang dimiliki seseorang dengan kinerja.

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut: 1). Menguji seberapa kuat pengaruh variable Disiplin Kerja terhadap kinerja Pegawai, 2). Menguji seberapa kuat pengaruh variabel Motivasi terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat jati. 3). Menguji seberapa kuat pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Pajak terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat jati, 4). Menguji seberapa kuat pengaruh variabel bersama Disiplin kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Prima Pajak terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat jati.

Manfaat penulisan yang di peroleh dan di harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis merupakan pelatihan intelektual (*Intellectual Exercise*) yang di gunakan untuk menambah keilmuan wawasan yang lebih luas, dengan membandingkan antara ilmu ilmu yang di dapat secara teori, di harapkan dapat mempertajam pemikiran ilmiah untuk meningkatkan kompetensi yang di dapat.
2. Bagi Direktorat Jendral Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati, Hasil penelitian ini dapat di jadikan acuan sebagai bahan masukan dalam menetapkan kebijakan, pengambilan keputusan dalam menentukan kinerja yang di pergunakan pada masa saat ini dan yang akan datang. serta memberikan manfaat pada manajemen dalam pengelolaan SDM dalam upaya meningkatkan disiplin, motivasi serta kualitas pelayanan prima yang akan berpengaruh terhadap kinerja Pegawai kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati
3. Bagi Pihak akademisi Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, serta sebagai acuan untuk penelitian - penelitian selanjutnya terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan pengaruh faktor- faktor Disiplin Kerja, Motivasi, serta kualitas pelayanan prima terhadap kinerja Pegawai.

METODE

Menurut Sugiono (2013) mengemukakan variabel penelitian pada dasarnya adalah merupakan sesuatu hal bentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Berdasarkan pengertian tadi maka penelitian ini akan menganalisa secara kualitatif dan kuantitatif pada setiap variabel yang dijadikan objek penelitian yaitu Disiplin kerja, Motivasi kualitas pelayanan merupakan variabel bebas (*independen*) dan kinerja pegawai merupakan variabel terikat (*dependen*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis data diarahkan pada pengujian hipotesis, yang diawali dengan deskripsi data penelitian dari ketiga variabel dalam bentuk distribusi frekuensi, ukuran gejala

pusat dan histogramnya serta menentukan persamaan regresinya. Untuk menggambarkan pengaruh satu-satu antar variabel dilakukan dengan analisis regresi sederhana dan untuk menggambarkan pengaruh keseluruhan variabel secara bersama-sama digunakan analisis regresi ganda. Pengujian asumsi untuk pengujian parameter regresi pada data penelitian dilakukan dengan uji normalitas dengan metode Liliefors dan uji linieritas persamaan regresi. Penelitian ini terdiri dari 4 variabel, yaitu Kinerja Pegawai (Y) sebagai variabel terikat, variabel Disiplin (X_1), Motivasi Kerja (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) sebagai variabel bebas. Deskripsi hasil penelitian disajikan berupa variabilitas dari ketiga variabel penelitian ini yang mencakup skor tertinggi, skor terendah, simpangan baku, modus, median, dan sebaran data, sebagai dasar untuk pembahasan selanjutnya. Deskripsi data secara keseluruhan dari ketiga variabel penelitian adalah sebagai berikut.

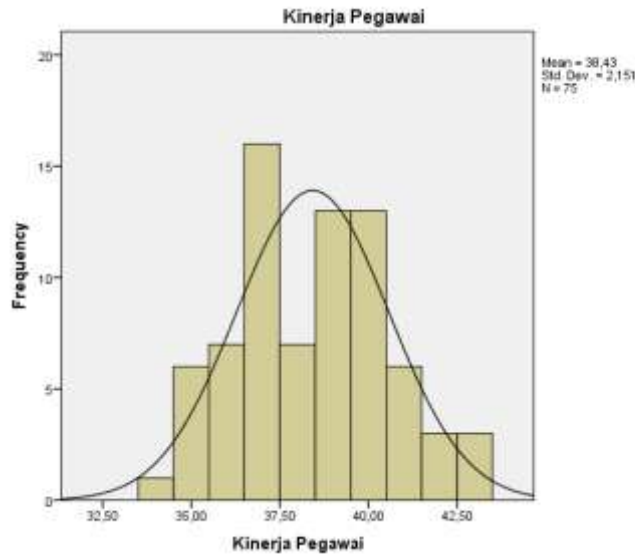
Tabel
Deskripsi Data Variabel Penelitian Secara Keseluruhan
Statistics

		Disiplin	Motivasi	Kualitas Pelayanan	Kinerja Pegawai
N	Valid	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0
Mean		36,1733	36,8400	37,1600	38,4267
Median		36,0000	37,0000	37,0000	39,0000
Mode		35,00	37,00	37,00 ^a	37,00
Std. Deviation		2,52754	1,79368	2,04701	2,15089
Variance		6,388	3,217	4,190	4,626
Range		10,00	7,00	7,00	9,00
Minimum		30,00	33,00	34,00	34,00
Maximum		40,00	40,00	41,00	43,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

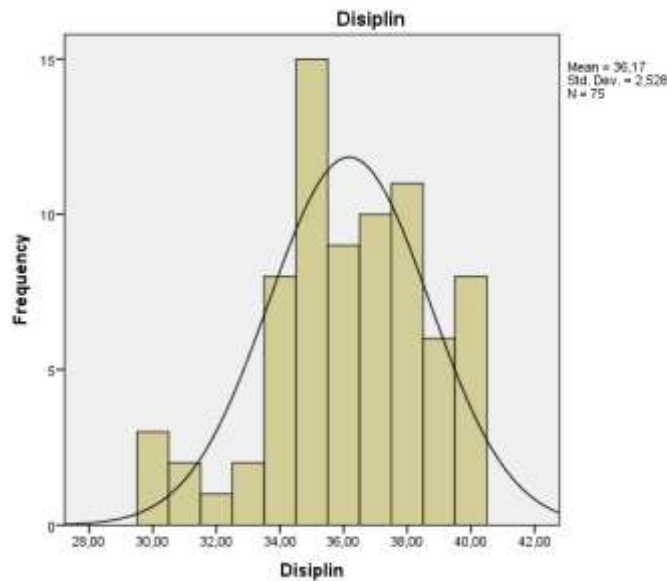
Data Kinerja Pegawai

Variabel kinerja pegawai dalam penelitian ini adalah nilai yang diperoleh dari hasil kuesioner tentang kinerja pegawai yang berisi 10 butir pernyataan meliputi dimensi konsisten, kreatifitas, kualitas kerja, dan penilaian kerja. Setelah dilakukan pengolahan terhadap data penelitian untuk skor Kinerja Pegawai diperoleh skor tertinggi 43 dan skor terendah 34. Dengan demikian rentang skor antara nilai tertinggi dan nilai terendah adalah 9. Kemudian dari tabel tersebut di atas maka dapat dibuatkan histogram data variabel Kinerja Pegawai yang berguna untuk melengkapi penyajian data seperti gambar berikut:



Gambar. Histogram Sebaran Data Kinerja Pegawai

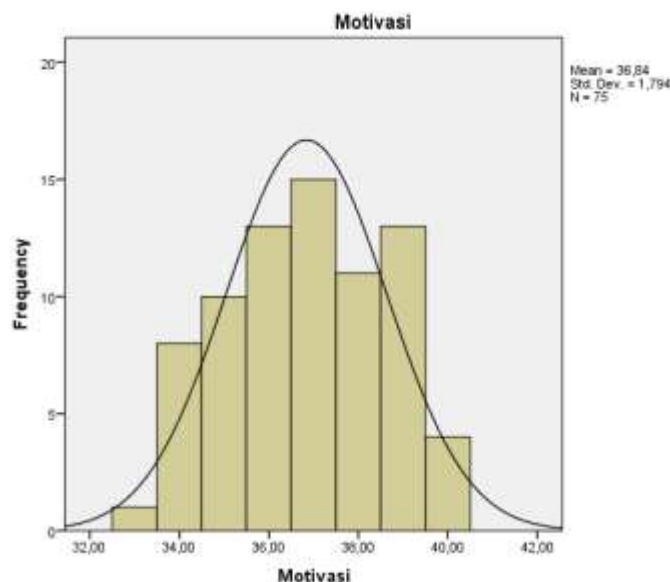
Dari hasil analisis data untuk variabel Kinerja Pegawai, keragaman datanya ditunjukkan dengan adanya nilai variansi 4,63 dan standar deviasinya 2,15. Data dari variabel ini mempunyai rerata 38,43, modus 37 dan median 396. Selanjutnya dari data tersebut diketahui nilai rata-rata sebesar 38,43 atau 76,8% dari skor tertinggi teroris. Dengan demikian disimpulkan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati termasuk kategori tinggi. Variabel Disiplin dalam penelitian ini adalah nilai yang diperoleh dari hasil kuesioner yang berisi 10 butir pernyataan yang meliputi dimensi tepat waktu, taat pada peraturan, sanksi hukum, dan pengawasan melekat, Berdasarkan penelitian data untuk Disiplin yang dikumpulkan dengan mempergunakan instrumen penelitian sebanyak 10 item pernyataan yang diajukan ke responden diperoleh skor tertinggi 40 dan skor terendah 30. Kemudian dari tabel tersebut di atas maka dapat dibuatkan histogram data variabel Disiplin yang berguna untuk melengkapi penyajian data seperti gambar berikut.



Gambar Histogram Sebaran Data Disiplin

Dari hasil analisis data untuk variabel Disiplin, keragaman datanya ditunjukkan dengan adanya nilai variansi 6,39 dan standar deviasinya 2,53. Data dari variabel ini mempunyai rerata 36,17, modus 35 dan median 36. Selanjutnya dari data tersebut diketahui nilai rata-rata sebesar 36,17 atau 72,3% dari skor tertinggi teoritis. Dengan demikian disimpulkan disiplin pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati termasuk kategori tinggi.

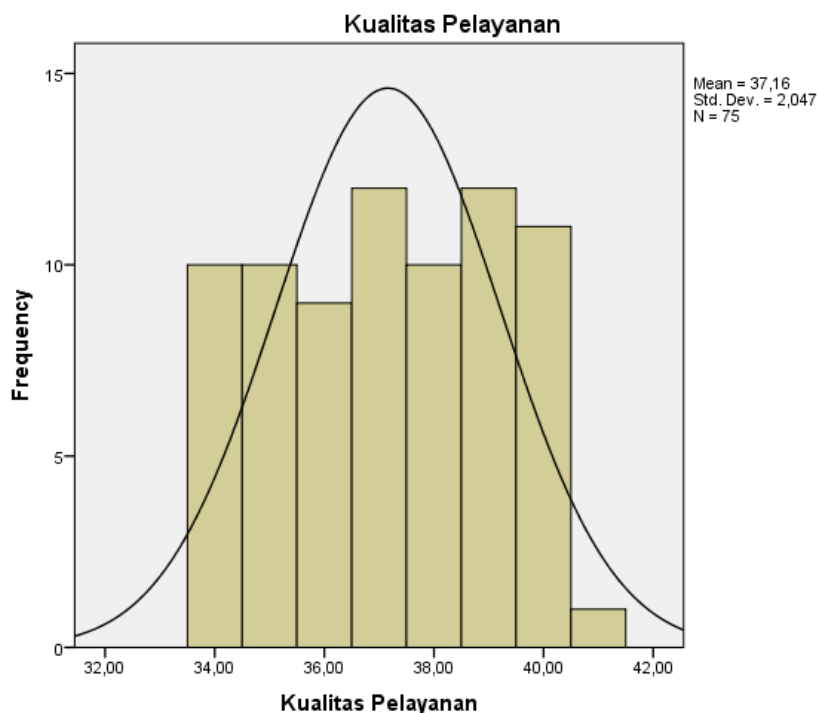
Variabel Motivasi Kerja dalam penelitian ini adalah nilai yang diperoleh dari hasil kuesioner yang berisi 10 butir pernyataan yang meliputi dimensi insentif memadai, motif, peningkatan pengembangan kerja, dan pengakuan atas prestasi yang dicapai. Setelah dilakukan pengolahan terhadap data penelitian untuk skor motivasi kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati diperoleh skor tertinggi 40 dan skor terendah 33. Dengan demikian rentang skor antara nilai tertinggi dan nilai terendah adalah 7. Kemudian dari tabel tersebut di atas maka dapat dibuatkan histogram data yang berguna untuk melengkapi penyajian data seperti pada gambar berikut:



Gambar Histogram Sebaran Data Motivasi Kerja

Dari hasil analisis data untuk variabel Motivasi Kerja, keragaman datanya ditunjukkan dengan adanya nilai variansi 3,22 dan standar deviasinya 1,79. Data dari variabel ini mempunyai rerata 36,84, modus 37, dan median 37. Selanjutnya berdasarkan data tersebut dapat diketahui nilai rata-rata sebesar 36,84 atau 73,7% dari skor tertinggi teoritis. Dengan demikian disimpulkan skor motivasi kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati termasuk kategori tinggi.

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah nilai yang diperoleh dari hasil kuesioner yang berisi 10 butir pernyataan yang meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empaty. Setelah dilakukan pengolahan terhadap data penelitian untuk skor kualitas pelayanan pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati diperoleh skor tertinggi 41 dan skor terendah 34. Dengan demikian rentang skor antara nilai tertinggi dan nilai terendah adalah 7. Kemudian dari tabel tersebut di atas maka dapat dibuatkan histogram data yang berguna untuk melengkapi penyajian data seperti pada gambar berikut:



Gambar Histogram Sebaran Data Kualitas Pelayanan

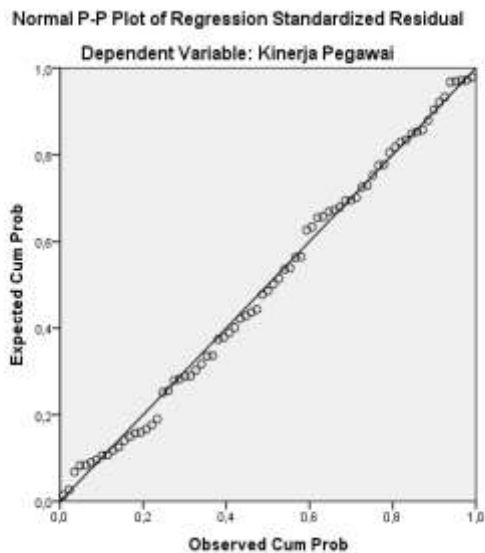
Dari hasil analisis data untuk variabel kualitas pelayanan, keragaman datanya ditunjukkan dengan adanya nilai variansi 4,19 dan standar deviasinya 2,05. Data dari variabel ini mempunyai rerata 37,16, modus 37, dan median 37. Selanjutnya berdasarkan data tersebut dapat diketahui nilai rata-rata sebesar 37,16 atau 74,3% dari skor tertinggi teoritis. Dengan demikian disimpulkan skor kualitas pelayanan pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati termasuk kategori tinggi.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,44929051
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,055
	Negative	-,045
Test Statistic		,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai Sig untuk galat taksiran regresi adalah 0,200. Karena nilai sig lebih besar dari 0,05, sehingga H_0 diterima, dengan kata lain bahwa data galat taksiran regresi pada penelitian ini berdistribusi normal. Agar lebih meyakinkan, berikut disajikan kurva uji normalitas Normal P-P plot of Regression Standardized Residual.



Gambar Kurva Uji Normalitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Pegawai * Disiplin	Between Groups	(Combined)	175,271	10	17,527	6,714	,000
		Linearity	135,884	1	135,884	52,052	,000
		Deviation from Linearity	39,387	9	4,376	1,676	,113
Within Groups			167,076	64	2,611		
Total			342,347	74			

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai pada kolom Sig baris *Deviation from Linierity* adalah 0,113 > 0,05, sehingga H_0 diterima. Dengan kata lain, garis regresi yang menyatakan hubungan antara variabel disiplin dan variabel kinerja pegawai bersifat linier.

a. Linieritas Garis Regresi Hubungan Antara Variabel X_2 dengan Variabel Y

Hasil perhitungan pengujian linieritas garis regresi hubungan antara variabel X_2 dengan variabel Y bisa dilihat pada Tabel

Hasil Pengujian Linieritas Garis Regresi Hubungan Antara Variabel X_2 dengan Variabel Y
ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Pegawai * Motivasi	Between Groups	(Combined)	146,799	7	20,971	7,185	,000
		Linearity	107,688	1	107,688	36,897	,000
		Deviation from Linearity	39,111	6	6,519	2,233	,050
	Within Groups	195,547	67	2,919			
Total			342,347	74			

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai pada kolom *Sig* baris *Deviation from Linierity* adalah $0,050 > 0,05$, sehingga H_0 diterima. Dengan kata lain, garis regresi yang menyatakan hubungan antara variabel motivasi dan variabel kinerja pegawai linier.

b. Linieritas Garis Regresi Hubungan Antara Variabel X_3 dengan Variabel Y

Hasil perhitungan pengujian linieritas garis regresi hubungan antara variabel X_3 dengan variabel Y bisa dilihat pada Tabel Hasil Pengujian Linieritas Garis Regresi Hubungan Antara Variabel X_3 dengan Variabel Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Pegawai * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	72,543	7	10,363	2,573	,021
		Linearity	50,294	1	50,294	12,489	,001
		Deviation from Linearity	22,249	6	3,708	,921	,486
	Within Groups	269,804	67	4,027			
Total			342,347	74			

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai pada kolom *Sig* baris *Deviation from Linierity* adalah $0,486 > 0,05$, sehingga H_0 diterima. Dengan kata lain, garis regresi yang menyatakan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kinerja pegawai linier.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna diantara variabel bebas. Salah satu cara untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan melihat *tolerance* atau *Varian Inflation Factor* (VIF). Apabila *tolerance* < 0,1 atau nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas.

Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Disiplin	,752	1,330
Motivasi	,823	1,216
Kualitas Pelayanan	,903	1,108

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Hasil uji multikolinieritas pada tabel di atas diketahui bahwa hasil *Tolerance* 0,752, 0,823, dan 0,903 yang berarti lebih masing-masing lebih besar 0,1 atau *Varian Inflation Factor* (VIF) 1,330, 1,216, dan 1,108 yang berarti masing-masing lebih kecil dari 10. Sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak ada multikolinieritas antara disiplin, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada analisis regresi ganda ini.

Uji Heteroskedastisitas

Pengertian heteroskedastisitas adalah apabila kesalahan atau residual yang diamati tidak memiliki varian yang konstan. Kondisi heteroskedastisitas sering terjadi pada data *cross section*, atau data yang diambil dari beberapa responden pada suatu waktu tertentu. Salah satu metode untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan membuat *scatter-plot* antara *standardized Residual* (ZRESID) dan *Standardized Predicted Value* (Y topi). Pada gambar dibawah ini menunjukkan tidak ada perubahan e sepanjang Y topi, maka dinyatakan tidak ada heteroskedastisitas pada galat (*error/residual*) tersebut.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi liner berganda. Proses perhitungan dilakukan dengan bantuan SPSS, hasil pengujiannya disajikan dalam Tabel sebagai berikut.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,546	,527	1,47959

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi, Disiplin

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Tabel
Hasil Perhitungan Pengujian Signifikansi Koefisien Regresi Pengaruh Variabel X_1 , X_2 dan X_3 dengan Variabel Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	186,914	3	62,305	28,460	,000 ^b
	Residual	155,433	71	2,189		
	Total	342,347	74			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi, Disiplin

Tabel
Hasil Perhitungan Persamaan Garis Regresi Pengaruh Variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Variabel Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,196	4,496		,266	,791
	Disiplin	,348	,078	,409	4,430	,000
	Motivasi	,439	,106	,366	4,150	,000
	Kualitas Pelayanan	,228	,088	,217	2,583	,012

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Pengaruh Disiplin, Motivasi Kerja, dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Pegawai

Dari tabel di atas terlihat bahwa koefisien korelasi ganda pengaruh variabel bebas Disiplin (X_1) Motivasi Kerja (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai (Y) adalah sebesar 0,739, hal ini menunjukkan tingkat korelasi yang sangat kuat. Perhitungan pengujian signifikansi koefisien korelasi ganda ini bisa dilihat pada tanda signifikan (a) pada kolom R. Dari perhitungan tersebut di peroleh bahwa koefisien korelasi tersebut signifikan, dengan kata lain bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas Disiplin (X_1) Motivasi Kerja (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai (Y). Sedangkan koefisien determinasinya sebesar 54,6% menunjukkan bahwa besarnya kontribusi Disiplin (X_1) Motivasi Kerja (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) secara bersama-sama mempengaruhi Kinerja Pegawai (Y) adalah sebesar 54,6%, sisanya (45,4%) karena pengaruh faktor lain. Sedangkan untuk pengujian hipotesis melalui analisis regresi diperoleh hasil perhitungan terlihat pada Tabel 4.8. dan Tabel 4.9., Dari Tabel 4.9. diperoleh persamaan garis regresi yang merepresentasikan pengaruh variabel X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap variabel Y, yaitu $\hat{Y} = 1,196 + 0,348X_1 + 0,439X_2 + 0,228X_3$. Sedangkan pengujian signifikansi garis regresi tersebut adalah dengan memperhatikan hasil perhitungan yang ada pada Tabel 4.8. Menurut ketentuan yang ada, kriteria signifikansi regresi tersebut adalah “jika $Sig < 0.05$ maka H_0 ditolak” atau “jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak”, yang berarti bahwa koefisien regresi tersebut signifikan, dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas X_1 , X_2 dan X_3 terhadap variabel terikat Y. Nilai **Sig** adalah bilangan yang tertera pada kolom **Sig** dalam Tabel 4.8. Nilai F_{hitung} adalah bilangan yang tertera pada kolom **F** dalam Tabel 4.8. Sedangkan

nilai F_{tabel} adalah nilai tabel distribusi F untuk taraf nyata 5% dengan derajat pembilang (k) = 2 dan derajat penyebut ($n - k - 1$) = 73 dimana n adalah banyaknya responden, dan k adalah banyaknya variabel bebas. Dari data Tabel terlihat bahwa nilai $Sig = 0.000 < 0,05$ dan $F_{\text{hitung}} = 28,460$ maka H_0 ditolak yang berarti bahwa koefisien regresi tersebut signifikan. Dengan kata lain bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas Disiplin (X_1) Motivasi Kerja (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai (Y). Dari hasil pengujian korelasi maupun regresi tersebut maka bisa disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas Disiplin (X_1) Motivasi Kerja (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Pengaruh Disiplin (X_1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan Tabel di atas dan persamaan regresi ganda menunjukkan bahwa hipotesis statistik H_0 : Tidak ada pengaruh variabel Disiplin (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) ditolak karena nilai $d \text{ sig.} = 0,000 < 0.05$ dan $t_{\text{hitung}} = 4,430$. Hal ini berarti H_1 diterima. Artinya hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa ada pengaruh Disiplin (X_1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) dapat diterima.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan Tabel dan persamaan regresi ganda menunjukkan bahwa hipotesis statistik H_0 : Tidak ada pengaruh variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) ditolak karena nilai $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$ dan $t_{\text{hitung}} = 4,15$. Hal ini berarti H_1 diterima. Artinya hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai dapat diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan Tabel 4.9 dan persamaan regresi ganda menunjukkan bahwa hipotesis statistik H_0 : Tidak ada pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Kinerja Pegawai (Y) ditolak karena nilai $\text{sig.} = 0,012 < 0,05$ dan $t_{\text{hitung}} = 2,583$. Hal ini berarti H_1 diterima. Artinya hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dapat diterima. Hasil penelitian di atas menyimpulkan bahwa Disiplin, Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama telah memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati. Hal ini mengandung arti bahwa Disiplin, Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian dan analisis data, kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan Disiplin, Motivasi Kerja, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai $\text{sig} 0,000 < 0,05$ dan $F_{\text{hitung}} = 28,460$. Secara bersama-sama disiplin, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 54,6 % terhadap peningkatan kinerja pegawai.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan Disiplin terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati. Hal tersebut dibuktikan nilai $\text{sig} 0,000 < 0,05$ dan $t_{\text{hitung}} = 4,430$, yang berarti benar bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel disiplin terhadap variabel terikat kinerja pegawai.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan $t_{\text{hitung}} = 4,150$, yang berarti benar bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas motivasi kerja terhadap variabel terikat kinerja pegawai.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai $\text{sig } 0,012 < 0,05$ dan $t_{\text{hitung}} = 2,583$, yang berarti benar bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kinerja pegawai.

Saran yang bisa penulis sampaikan pada kesempatan ini adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan kinerja pegawai agar selalu menjadi program yang berkesinambungan, sehingga kualitas pelayanan kepada wajib pajak dapat ditingkatkan.
2. Disiplin kerja harus menjadi budaya kerja, karena tanpa disiplin kerja yang tinggi akan sulit tercapai tujuan organisasi.
3. Peningkatan motivasi kerja dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem insentif yang diterima pegawai.

DAFTAR RUJUKAN

- Anwar Prabu Mangkunegara. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Atep, Adya Barata. (2004). *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo.
- Fandy, Tjiptono. (2010). *Service Management : Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Malayu SP Hasibuan. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Badan Kepegawaian Negara
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Undang Undang Peppajakan Nomor 16 tahun 2009