Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), Penghargaan (*Reward*) dan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Capaian Kinerja Lembaga - Studi Empiris di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Sudarno & Hasmuri
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pelita Indonesia Pekanbaru

Abstrak

Tujuan kajian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*), penghargaan (*rewards*) dan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap capaian kinerja lembaga. Regresi linier berganda untuk menguji model yang dihipotesiskan secara statistik, serta untuk menentukan sejauh mana menggunakan model yang diajukan konsisten dengan data sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga kemudian penghargaan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga dan kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga unit pelaksana teknis pendapatan dinas pendapatan Provinsi Riau serta secara bersama-sama kualitas pelayanan, penghargaan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga unit pelaksana teknis pendapatan dinas pendapatan Provinsi Riau.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), Penghargaan (*Reward*), Kepuasan Wajib Pajak dan Capaian Kinerja Lembaga.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya

dengan barang. Ada dua alasan yang menyebabkan mengapa sektor publik memalingkan diri ke arah *service quality* (Rahayu, 2006).

Pelayanan sektor publik mendapat *image* yang buruk dari para pengguna jasa sektor publik. Era *serqual* mengajarkan untuk menghargai *external constituencies*, yaitu masyarakat yang dilayani. Mengingat tidak sedikit organisasi sektor publik yang bergerak pada *profit oriented* di samping *non profit oreinted*. Pentingnya pelayanan kepada *customer*, hingga saat ini sudah banyak konsep-konsep tentang *serqual* yang ditentukan oleh para ahli diantaranya Zeithaml-Parasuraman-Bery dan Lovelock adalah diantara pakar yang telah menyumbangkan pemikiran tentang bagaimana mengukur *serqual* dalam mengefektifkan tujuan pelayanan kepada publik.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) dalam penerimaannya tergantung pada perkembangan jumlah dan peningkatan nilai jual kendaraan bermotor. Provinsi Riau terdapat peningkatan jumlah dan nilai jual kendaraan bermotor, akan tetapi potensi pajak ini belum tergali dengan baik, hal ini terlihat dari kurangnya dana untuk membiayai sarana dan prasarana umum yang diperlukan berkaitan dengan pertumbuhan jumlah kendaraan sehingga sering terjadi kemacetan yang sangat mengganggu kenyamanan berkendara.

Pembayaran pajak khususnya kendaraan bermotor diselenggarakan dengan mengingat keadaan negara dan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) tepat waktu untuk alat pembuktian yang kuat sebagai warga negara yang taat membayar pajak. Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum terhadap pemilik kendaraan yang sah selain mempunyai surat tanda nomor kendaraan (STNK). Pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) itu diwajibkan bagi pemilik kendaraan bermotor yang sah.

Pembenahan pelayanan birokrasi yang selama ini cenderung dicitrakan jelek khususnya bidang perpajakan terus menjadi masalah baik ditingkat publik atau wajib pajak maupun dilingkungan pemerintahan itu sendiri. Wajib pajak mempunyai tuntutan yang sangat kuat agar pemerintah konsisten untuk melaksanakan reformasi birokrasi dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak, sedangkan ditingkat pemerintahan sendiri, harus diakui pula bahwa secara legal formal pembenahan pelayanan pajak terus mendapat perhatian khusus.

Pemerintah daerah Provinsi Riau sebagai salah satu bagian dari pemerintahan Indonesia, melalui Dipenda telah membuat Samsat *online* sebagai wujud dari pelayanan yang berbasis *electronic government*. Wajib pajak di Provinsi Riau diharapkan dapat dengan mudah untuk membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui sarana-sarana penunjang yang telah disediakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Riau, khususnya Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

Pelaksanaan *e-government* di Dipenda Provinsi Riau merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi. Perkembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi, diiringi semakin meluasnya penggunaan *internet* sebagai akses informasi, telah mendorong suatu perubahan yang revolusioner. Perubahan pemanfaatan teknologi informasi tersebut selain dalam cara berkomunikasi dan menikmati hiburan, tetapi juga dalam birokrasi pemerintahan.

Salah satunya adalah menurunnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak akan kewajibannya karena dasarnya atau ada kecenderungan wajib pajak merasa keberatan kalau harta yang telah dikumpulkan atau diperoleh sebagian disetorkan kepada negara, sehingga untuk

mengantisipasi hal tersebut diperlukan suatu perangkat untuk menggugah kepatuhan wajib pajak. Perangkat tersebut dapat berupa sosialisasi yang diberikan kepada wajib pajak akan kesadaran wajib pajak dalam hal pembayaran pajak.

Tabel 1.1
Rekap Data Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
Sampai dengan Januari 2016

No	Golongan Kendaraan	Jumlah (Unit)
1	Alat Berat/Besar	-
2	Bus	140
3	Jeep	4.233
4	Light Truck	3.872
5	Microbus	565
6	Minibus	20.854
7	Pick Up	14.243
8	Sedan	3.588
9	Sepeda Motor R2	637.632
10	Sepeda Motor R3	776
11	Truck	8.472
12	Box	13
13	Tanpa Golongan	3.914
Total		698.272

(Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, 2016)

Wajib pajak dalam era globalisasi menginginkan pemerintah memiliki waktu *response* yang cepat terhadap berbagai informasi yang terbaru untuk segera diketahui oleh wajib pajak. Wajib pajak tidak peduli bagaimana pemerintah mengorganisasikan dirinya, namun yang dibutuhkan wajib pajak adalah proses penyampaian informasi yang baik, cepat, dan murah. Masalah lain yang timbul ketika proses sosialisasi ialah wajib pajak kendaraan bermotor tidak memahami ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan tersebut. Selain itu besarnya tunggakan pajak kendaraan bermotor masih tergolong tinggi

Besarnya tunggakan pajak kendaraan bermotor sebagai salah satu pajak yang memberikan kontribusi terhadap capaian kinerja. Oleh sebab itu perlu perhatian yang lebih serius terutama terkait dengan faktor-faktor penunjang seperti kualitas pelayanan, pemberian penghargaan (*reward*) dan kepuasan wajib pajak. Lebih lanjut dapat dijelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat di lihat pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2
Nilai IKM dan Mutu Pelayanan
Menurut UPT

No	Unit Pelaksana Teknis	Nilai IKM
1	Pekanbaru Selatan	92,64
2	Pekanbaru Kota	98,08
3	Duri	81,47
4	Dumai	85,82
5	Pangkalan Kerinci	95,35
6	Siak Sri Indrapura	91,34
7	Rengat	90,48
8	Tembilahan	87,13
9	Teluk Kuantan	93,49
10	Bangkinang	92,16
11	Pasir Pengaraian	91,57
12	Bagan Siapi-API	78,25
13	Bagan Batu	80,6
14	Bengkalis	89,54
15	Kubang	93,85
16	Perawang	90,94
17	Selatpanjang	92,59
Rata-rata Propinsi Riau		89,76

(Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, 2016)

Sedangkan parameter penilaian Indeks kepuasan masyarakat dapat di lihat pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3
Parameter Indeks Kepuasan Masyarakat

Interval	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
62,51 - 81,25	B	Baik
81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

(Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, 2016)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap capaian kinerja lembaga pada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau, pengaruh penghargaan (*reward*) terhadap capaian kinerja lembaga pada Unit

Pelaksana Teknis Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau, pengaruh kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap capaian kinerja lembaga pada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau, pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*), penghargaan (*reward*) dan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap capaian kinerja lembaga pada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

2. Tinjauan Pustaka dan Hipotesis Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Definisi kualitas pelayanan yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan, (2007) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.

Menurut Karante seperti yang dikutip Rahayu (2006) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu juga, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

Penghargaan adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2007). Penghargaan berarti semua bentuk penggajian atau ganjaran kepada pegawai dan timbul karena kepegawaian mereka. Dapat berupa pembayaran uang secara langsung (upah, gaji, insentif, bonus) dan dapat pula berbentuk pembayaran tidak langsung (asuransi, liburan atas biaya perusahaan) dan dapat pula berupa ganjaran bukan uang (jam kerja yang luwes, kantor yang bergengsi, pekerjaan yang lebih menantang) (Dessler, 2008).

Faktor yang mempengaruhi penghargaan yaitu (Hasibuan, 2007):

1. Penawaran dan permintaan tenaga kerja.
2. Kemampuan dan kesediaan organisasi.
3. Organisasi karyawan.
4. Produktivitas kerja karyawan.
5. Pemerintah dengan Undang-undang dan Keppres.
6. Biaya hidup.
7. Posisi jabatan karyawan.
8. Pendidikan dan pengalaman kerja.

9. Kondisi perekonomian nasional.

10. Jenis dan sifat pekerjaan.

Kepuasan pelanggan adalah hasil pengalaman terhadap produk. Ini adalah sebuah perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan (*prepurchase expectation*) dengan kinerja aktual (*actual performance*) (Simamora, 2008). Dapat disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan di lihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Ada empat metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan:

1. Sistem keluhan dan saran berupa: kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, fax, blog, dan lain-lain.
2. Penyamaran (*ghost shopping*).
3. Analisis Pelanggan (*lost costumer analysis*).
4. Survei kepuasan pelanggan berupa; via pos, telepon, email, website, blog dan tatap muka langsung.

Kinerja adalah seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program/kebijakan/visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para instansi sering tidak memperhatikan kinerja instansi atau organisasi kecuali kinerja sudah amat buruk.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah lingkungan internal dan eksternal serta pemberian penghargaan sehingga dapat memicu peningkatan kinerja. Penilaian kinerja yang disertai penghargaan dapat memotivasi dan memicu peningkatan kinerja. Namun terdapat beberapa kelemahan di dalam penerapannya seperti faktor internal yaitu ketidakmampuan internal yang mengakibatkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya serta penerapan *reward* yang salah pada suatu organisasi sehingga menurunkan kinerja didalam suatu organisasi.

Menurut Mahsun (2006) menyebutkan bahwa *reward* dapat mengubah perilaku seseorang dan memicu peningkatan kinerja. Pada dasarnya ada dua tipe *reward* yang dapat memotivasi dan memicu peningkatan kinerja yaitu *social reward* and *psychic reward*. *Social reward* adalah pujian dan pengakuan dari dalam dan luar organisasi. Sedangkan *psychic reward* datang dari *self esteem* (berkaitan dengan harga diri), kepuasan diri dan kebanggan atas hasil yang dicapai.

Gambar 1 :Kerangka Pikir Penelitian

(Sumber : Lisda (2012), Cecilia (2008), Gunawan (2008))

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap capaian kinerja pada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau.
2. Terdapat pengaruh positif penghargaan (*reward*) terhadap capaian kinerja pada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau.
3. Terdapat pengaruh positif kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap capaian kinerja pada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau.
4. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan (*service quality*), penghargaan (*reward*) dan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap capaian kinerja pada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012) data kuantitatif merupakan suatu karakteristik dari suatu variabel yang nilai-nilainya dinyatakan dalam bentuk *numerical* dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di Unit Pelaksana Teknis dan Unit Pelayanan Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang berjumlah 17 Unit Pelaksana Teknis. Lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 1.4
Populasi Penelitian

No	Unit Pelaksana Teknis
1	Pekanbaru Kota
2	Pekanbaru Selatan
3	Bangkinang
4	Pasir Pengarayan

5	Pangkalan Kerinci
6	Rengat
7	Tembilahan
8	Siak Sri Indrapura
9	Duri
10	Dumai
11	Bengkalis
12	Bagan Batu
13	Bagan Siapi-api
14	Taluk Kuantan
15	Perawang
16	Selat Panjang
17	Kubang

Sehubungan populasi dalam penelitian ini sedikit, maka seluruh populasi dalam penelitian ini akan dijadikan sampel. Menurut Sugiyono (2012), total sampling adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 17 Unit Pelaksana Teknis.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa angket dengan memberikan pernyataan kepada responden. Responden diminta untuk memberikan tanggapan dengan memberikan jawaban pada salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan.

Data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan secara langsung dan dianalisis yang meliputi data-data tanggapan responden terhadap kuesioner yang disebar. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari hasil olahan pihak lain seperti dokumen yang ada di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Riau dan instansi terkait lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Pernyataan Angket.
2. Dokumentasi.

Untuk memastikan apakah variabel-variabel yang diteliti dapat di analisis dengan menggunakan regresi linear berganda, maka terlebih dahulu akan dilakukan uji asumsi klasik yaitu:

1. Uji Validitas
Uji validitas adalah untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu instrument yang digunakan dalam suatu penelitian.
2. Uji Reliabilitas
Uji reliabilitas adalah untuk pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang.
3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali, 2006).

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi antar variabel dengan melihat nilai *durbin watson* pada *output* uji yang dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 0,05 jumlah data penelitian serta variabel independen.

5. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat korelasi diantara variabel independen yang ada atau variabel harus bebas/tidak boleh ada korelasi. Uji Multikolinearitas dilakukan *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*.

6. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual antara pengamatan satu dengan pengamatan yang lain.

Setelah model penelitian dibentuk dan bersih dari pengaruh koefisien regresi, selanjutnya untuk memperoleh kesimpulan, dilakukan pengujian sebagai berikut:

1. Uji t (Uji Secara Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen secara parsial, akan diketahui bagaimana pengaruh variabel dependen dan variabel independen secara parsial. Analisis ini menggunakan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ dan derajat kebebasan untuk dapat menentukan nilai kritis. Pengujian dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan nilai t_{tabel} atau melihat *P value* masing-masing sehingga bisa ditentukan apakah hipotesa yang telah dibuat signifikan. Hipotesa menggunakan uji statistik satu sisi (*one tails*).

2. Uji F (Uji Simultan)

Untuk menguji kebenaran hubungan antara variabel-variabel independen yang ada pada model regresi digunakan analisis uji F (Anova). Analisis uji F ini dilakukan untuk membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Sebelum membandingkan nilai F tersebut, terlebih dahulu harus ditentukan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ dan derajat kebebasan agar dapat ditentukan nilai kritis. Alpha (α) yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05.

3. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi yang digunakan adalah nilai *adjusted R²* yang merupakan R^2 yang telah disesuaikan. *Adjusted R²* merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan suatu variabel independen ke dalam persamaan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Perhitungan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian sebagai berikut:

4.1.1. Uji Validitas

Ukuran validitas dalam penelitian ini dengan *product moment person correlation* yaitu membanding r_{hitung} dengan r_{tabel} . Bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka dikatakan indikator valid, dan bila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka dikatakan indikator tidak valid (Ghozali, 2006). Dari hasil hasil perhitungan bahwa seluruh instrumen kualitas pelayanan, penghargaan, kepuasan wajib pajak dan capaian kinerja lembaga dinyatakan valid, hasil perhitungan statistik r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan $df = N-2 = 168$ maka didapat r_{tabel} sebesar 0,1506. Secara rinci di jelaskan sebagai berikut:

Tabel 1.5
Validitas Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
KP_1	0,691	0,1506	Valid
KP_2	0,623	0,1506	Valid
KP_3	0,563	0,1506	Valid
KP_4	0,430	0,1506	Valid
KP_5	0,569	0,1506	Valid
KP_6	0,715	0,1506	Valid
KP_7	0,599	0,1506	Valid
KP_8	0,571	0,1506	Valid
KP_9	0,592	0,1506	Valid
KP_10	0,668	0,1506	Valid
KP_11	0,600	0,1506	Valid
KP_12	0,606	0,1506	Valid
KP_13	0,640	0,1506	Valid
KP_14	0,642	0,1506	Valid
KP_15	0,521	0,1506	Valid
KP_16	0,627	0,1506	Valid
KP_17	0,533	0,1506	Valid
KP_18	0,561	0,1506	Valid
KP_19	0,575	0,1506	Valid
KP_20	0,584	0,1506	Valid
KP_21	0,626	0,1506	Valid

(Sumber: Data Olahan, 2016)

Tabel 1.5 di atas menunjukkan bahwa dari 21 (dua puluh satu) item pertanyaan yang digunakan pada kualitas pelayanan dinyatakan valid semua, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan kualitas pelayanan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1.6
Validitas Indikator Penghargaan

Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
P_1	0,712	0,1506	Valid
P_2	0,835	0,1506	Valid
P_3	0,808	0,1506	Valid
P_4	0,807	0,1506	Valid

(Sumber: Data Olahan, 2016)

Menurut tabel 1.6 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 4 (empat) item pertanyaan yang digunakan pada penghargaan dinyatakan valid sebanyak 4 (empat) item, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan penghargaan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1.7
Validitas Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
KW_1	0,662	0,1506	Valid
KW_2	0,620	0,1506	Valid
KW_3	0,640	0,1506	Valid
KW_4	0,598	0,1506	Valid
KW_5	0,570	0,1506	Valid
KW_6	0,527	0,1506	Valid
KW_7	0,567	0,1506	Valid
KW_8	0,581	0,1506	Valid
KW_9	0,571	0,1506	Valid
KW_10	0,697	0,1506	Valid
KW_11	0,686	0,1506	Valid
KW_12	0,566	0,1506	Valid
KW_13	0,598	0,1506	Valid
KW_14	0,562	0,1506	Valid
KW_15	0,514	0,1506	Valid
KW_16	0,552	0,1506	Valid

(Sumber: Data Olahan, 2016)

Berdasarkan tabel 1.7 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 16 (enam belas) item pertanyaan yang digunakan pada kepuasan wajib pajak dinyatakan valid semua, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan kepuasan wajib pajak dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1.8
Validitas Indikator Capaian Kinerja Lembaga

Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
CK_1	0,865	0,1506	Valid
CK_2	0,821	0,1506	Valid
CK_3	0,813	0,1506	Valid

(Sumber: Data Olahan, 2016)

Tabel 1.8 di atas menginformasikan bahwa dari 3 (tiga) item pertanyaan yang digunakan pada variabel capaian kinerja lembaga dinyatakan valid semua, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan capaian kinerja lembaga dapat digunakan dalam penelitian ini.

4.1.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reliabilitas diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan kedua. Bila koefisien korelasi positif dan signifikan maka instrumen tersebut dinyatakan *reliabel*. Hasil penelitian disebut *reliabel* apabila nilai *alpha cronbach* > 0,6.

Tabel 1.9
Reliabilitas Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i> hitung	<i>Cronbach's Alpha</i> table	Kesimpulan
KP_1	0,903	0,6	Reliabel
KP_2	0,904	0,6	Reliabel
KP_3	0,906	0,6	Reliabel
KP_4	0,909	0,6	Reliabel
KP_5	0,906	0,6	Reliabel
KP_6	0,902	0,6	Reliabel
KP_7	0,905	0,6	Reliabel
KP_8	0,906	0,6	Reliabel
KP_9	0,905	0,6	Reliabel
KP_10	0,903	0,6	Reliabel
KP_11	0,905	0,6	Reliabel
KP_12	0,905	0,6	Reliabel
KP_13	0,904	0,6	Reliabel
KP_14	0,904	0,6	Reliabel
KP_15	0,907	0,6	Reliabel
KP_16	0,904	0,6	Reliabel
KP_17	0,908	0,6	Reliabel
KP_18	0,906	0,6	Reliabel

KP_19	0,906	0,6	Reliabel
KP_20	0,905	0,6	Reliabel
KP_21	0,904	0,6	Reliabel

(Sumber: Data Olahan, 2016)

Tabel 1.9 di atas menunjukkan bahwa dari 21 (dua puluh satu) item hasil uji *reliabilitas* kualitas pelayanan dalam penelitian ini semua item mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6. Hal ini berarti variabel yang digunakan dalam penelitian ini seluruhnya mempunyai nilai yang *reliabel*. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa kuesioner kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Tabel 1.10
Reliabilitas Indikator Penghargaan

Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i> hitung	<i>Cronbach's Alpha</i> table	Kesimpulan
P_1	0,862	0,6	Reliabel
P_2	0,770	0,6	Reliabel
P_3	0,809	0,6	Reliabel
P_4	0,795	0,6	Reliabel

(Sumber: Data Olahan, 2016)

Tabel 1.10 di atas menggambarkan bahwa hasil uji *reliabilitas* variabel penghargaan dalam penelitian ini mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6. Hal ini berarti variabel yang digunakan dalam penelitian ini seluruhnya mempunyai nilai yang *reliabel*. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa kuesioner penghargaan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Tabel 1.11
Reliabilitas Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i> hitung	<i>Cronbach's Alpha</i> table	Kesimpulan
KW_1	0,899	0,6	Reliabel
KW_2	0,901	0,6	Reliabel
KW_3	0,900	0,6	Reliabel
KW_4	0,900	0,6	Reliabel
KW_5	0,901	0,6	Reliabel
KW_6	0,903	0,6	Reliabel
KW_7	0,901	0,6	Reliabel
KW_8	0,900	0,6	Reliabel
KW_9	0,903	0,6	Reliabel
KW_10	0,900	0,6	Reliabel
KW_11	0,900	0,6	Reliabel
KW_12	0,901	0,6	Reliabel
KW_13	0,900	0,6	Reliabel

KW_14	0,901	0,6	Reliabel
KW_15	0,904	0,6	Reliabel
KW_16	0,902	0,6	Reliabel

(Sumber: Data Olahan, 2016)

Tabel 1.11 di atas menunjukkan bahwa hasil uji *reliabilitas* kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6. Hal ini berarti variabel yang digunakan dalam penelitian ini seluruhnya mempunyai nilai yang *reliabel*. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa kuesioner kepuasan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Tabel 1.12
Reliabilitas Indikator Capaian Kinerja Lembaga

Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i> hitung	<i>Cronbach's Alpha</i> tabel	Kesimpulan
CK_1	0,637	0,6	Reliabel
CK_2	0,728	0,6	Reliabel
CK_3	0,737	0,6	Reliabel

(Sumber: Data Olahan, 2016)

Tabel 1.12 di atas menjelaskan bahwa hasil uji *reliabilitas* capaian kinerja lembaga dalam penelitian ini semua item mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6. Hal ini berarti variabel yang digunakan dalam penelitian ini seluruhnya mempunyai nilai yang *reliabel*. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa kuesioner capaian kinerja lembaga yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Tabel 1.13 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.348	.414		-.841	.402					
X1	.107	.010	.634	11.187	.000	.894	.702	.389	.376	2.660
X2	.081	.021	.178	3.831	.000	.690	.320	.133	.562	1.780
X3	.032	.010	.194	3.375	.001	.796	.285	.117	.365	2.743

a. Dependent Variable: Y

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = -.348 + 0,107X_1 + 0,081X_2 + 0,032X_3 + 0,156$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari persamaan regresi linear berganda diatas, dapat di lihat nilai *konstanta* sebesar -,348. Konstanta sebesar -,348 menyatakan bahwa jika variabel bebas dianggap konstan, maka rata-rata capaian kinerja lembaga masih sebesar -,348%.

2. Kualitas pelayanan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,107, yang berarti apabila kualitas pelayanan meningkat 1 satuan dengan menganggap faktor lain tetap maka dapat meningkatkan capaian kinerja lembaga sebesar 0,107.
3. Penghargaan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,081 hal ini berarti bahwa jika penghargaan meningkat sebesar 1 satuan dengan menganggap faktor lain tetap maka dapat meningkatkan capaian kinerja lembaga sebesar 0,081.
4. Kepuasan wajib pajak menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,032 hal ini berarti jika kepuasan wajib pajak meningkat sebesar 1 satuan dengan menganggap faktor lain tetap maka dapat meningkatkan capaian kinerja lembaga sebesar 0,032.

4.2. Uji T (Uji Secara Parsial)

Uji t (Uji secara parsial) digunakan untuk menguji signifikansi variasi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel independen benar-benar berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai. Uji t digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Capaian Kinerja Lembaga

Berdasarkan tabel 1.5 di atas terlihat bahwa kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 11,187 (lampiran 3:188) lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,6563 untuk satu arah dan 1,9779 untuk dua arah (lampiran 5:194) atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Ini artinya kualitas pelayanan dapat mempengaruhi capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dengan arah yang positif dan signifikan.

2. Pengaruh Penghargaan Terhadap Capaian Kinerja Lembaga

Berdasarkan tabel 1.5 di atas terlihat bahwa penghargaan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,831 (lampiran 3:188) lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,6563 (lampiran 5:194) atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Ini artinya penghargaan dapat mempengaruhi capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dengan arah yang positif dan signifikan.

3. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Capaian Kinerja Lembaga

Berdasarkan tabel 1.5 di atas terlihat bahwa kepuasan wajib pajak diperoleh t_{hitung} sebesar 3,375 (lampiran 3:188) lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,6563 (lampiran 5:194) atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Ini artinya kepuasan wajib pajak dapat mempengaruhi capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau dengan arah pengaruh yang positif dan signifikan.

4.3. Uji F (Uji Secara Simultan)

Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) menggunakan uji F test yaitu dengan cara membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel}

Tabel 1.6 Uji F (Uji Secara Simultan)ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	135.124	3	45.041	232.871	.000 ^a
	Residual	24.951	129	.193		
	Total	160.075	132			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan, penghargaan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga. Hal ini dapat dibuktikan nilai F_{hitung} sebesar 232.871 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,67 (lampiran 7;199) dan besarnya nilai signifikansi 0,000 (lampiran 3;188). Karena signifikansi (sig) lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, penghargaan dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, penghargaan dan kepuasan wajib pajak maka akan semakin meningkat capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

4.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square berikut ini:

Tabel 1.7 Koefisien DeterminasiModel Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.919 ^a	.844	.841	.43979	2.007

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh nilai 0,844 atau 84,4 %. Hal ini berarti sebesar 84,4% capaian kinerja lembaga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, penghargaan dan kepuasan wajib pajak, sedangkan sisanya yaitu sebesar 15,6% capaian kinerja lembaga ini dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, adapun beberapa kesimpulan yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Hal ini berarti Hipotesis 1 yang diajukan diterima. Hasil ini dapat diartikan semakin

baik kualitas pelayanan maka dapat meningkatkan capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

2. Penghargaan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Hal ini berarti Hipotesis 2 yang diajukan diterima. Hasil ini dapat diartikan semakin baik penghargaan maka dapat meningkatkan capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.
3. Kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Hal ini berarti Hipotesis 3 yang diajukan diterima. Hasil ini dapat diartikan semakin baik kepuasan wajib pajak maka dapat meningkatkan capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.
4. Secara bersama-sama kualitas pelayanan, penghargaan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

5. Saran

Adapun saran yang dapat dibuat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, disarankan agar meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang berdampak terhadap meningkatnya motivasi membayar kendaraan bermotor, sehingga mampu meningkatkan capaian target penerimaan di masing-masing UPT pendapatan dan peningkatan kinerja lembaga.
2. Memberikan penghargaan kepada wajib pajak yang tepat sasaran dan berkesinambungan.
3. Untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak, sarankan agar melengkapi sarana prasarana penunjang sesuai dengan kebutuhan dan standar ditetapkan untuk pelayanan publik.
4. Bagi UPT pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan penghargaan yang tepat sasaran dan meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga mampu meningkatkan capaian kinerja lembaga.
5. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya, terutama dalam pengkajian pemetaan potensi dan analisis pendapatan asli daerah baik di propinsi Riau maupun propinsi lain di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis. Modern*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Cecilia, Engko, 2008. Tentang Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individual Dengan *Self Esteem* Dan *Self Efficacy* Sebagai Variabel *Intervening* Jurnal Bisnis dan Akuntansi Vol. 10, No. 1, April 2008, 1 - 12

- Dessler, Gary, 2007. *Manajemen Personalia, Edisi Ketiga*, Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gunawan, Ketut. 2008, Pengaruh Budaya Organisasi, kepuasan Kerja dan Motivasi kerja terhadap Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi (Studi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Bali. Jurnal Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singaraja Bali.
- Lisda, Rahmasari, 2012. Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Rangka meningkatkan Kinerja Organisasi. *Majalah Ilmiah INFORMATIKA Vol. 3 No. 2, Mei 2012*
- Mahsun, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Malayu, S.P. Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kesembilan, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rahayu, Siti Kurnia, 2006. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Simamora, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Adi Citra Karya Nusa.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.