

PENGARUH MOTIVASI TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGADILAN TINGGI BANTEN

Oleh : Bachtiar Rifai S., SE., MM

Email : saffafather@gmail.com

Abstrak

Motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Menurut Siagian yang dikutip oleh Sedarmayanti (2011:233)

Menurut Hasibuan dalam Danang Sunyoto (2013 : 198), prestasi kerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Penelitian ini menggunakan metode survey. Penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Jumlah sampel atau responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 sampel.

Bahwa hasil rekapitulasi jawaban responden tentang pelaksanaan motivasi yang dilakukan oleh Kantor Pengadilan Tinggi Banten telah dilaksanakan dengan “Baik” hal ini terlihat dari nilai total skor 3664 variabel motivasi mendekati nilai 3400 dengan kategori baik.

Bahwa hasil rekapitulasi jawaban responden tentang prestasi kerja yang telah dilakukan pegawai Kantor Pengadilan Tinggi Banten telah dilaksanakan dengan “Baik” hal ini terlihat dari nilai total skor 3470 dari variabel motivasi mendekati angka 3400 dengan kategori baik.

Pengaruh Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten yang diukur dengan menggunakan alat uji statistik antara lain :

Analisis koefisien korelasi menunjukkan hasil $r = 0,47$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan sedang dari motivasi terhadap prestasi kerja pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten.

Analisis koefisien determinan menunjukkan motivasi memberikan kontribusi sebanyak 22 % terhadap prestasi kerja pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten.

Diperoleh nilai t_{hitung} 4,025 dan t_{tabel} 2,000 dengan tingkat $\alpha = 0,05$ ($n-2$). maka apabila dibandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} ($4,025 > 2,000$) dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Untuk dapat mengikuti segala perkembangan yang ada dan tercapainya tujuan suatu perusahaan maka perlu adanya suatu motivasi agar pegawai mampu bekerja dengan baik, dan salah satu motivasi itu adalah dengan memenuhi keinginan-keinginan pegawai antara lain : gaji atau upah yang baik, pekerjaan yang aman, suasana kerja yang kondusif, penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan, pimpinan

yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, organisasi atau tempat kerja yang dihargai masyarakat atau dengan mengupayakan insentif yang besarnya proporsional dan juga bersifat progresif yang artinya sesuai dengan jenjang karir, karena insentif sangat diperlukan untuk memacu kinerja para pegawai agar selalu berada pada tingkat tertinggi (optimal) sesuai kemampuan masing-masing.

Sumber daya manusia berperan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya dan material sehingga menjadi produk. Oleh karena itu untuk meningkatkan prestasi kerja,

perlu diperhatikan agar sumber daya manusia dapat bekerja secara efisien dan menampilkan kinerja yang bisa memberi sumbangan terhadap produktivitas merupakan masalah mendasar dari berbagai konsep manajemen dan kepemimpinan.

Untuk memotivasi karyawan, manajer harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan karyawan. Orang mau bekerja adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan, baik kebutuhan yang disadari (*conscious needs*) maupun kebutuhan yang tidak disadari (*unconscious needs*), berbentuk materi atau nonmateri, kebutuhan fisik maupun rohani.

Peterson dan Plowman yang dikutip oleh Malayu S.P. Hasibuan (2011:142). Bahwa orang mau bekerja karena faktor-faktor berikut :

1. *The Desire To Live* (keinginan untuk hidup).
Keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama dari setiap orang, manusia bekerja untuk dapat makan dan makan untuk dapat melanjutkan hidupnya.
2. *The Desire For Position* (keinginan untuk suatu posisi)
Keinginan untuk suatu posisi dengan memiliki sesuatu merupakan keinginan manusia yang kedua dan ini salah satu penyebab mengapa manusia mau bekerja.
3. *The Desire For Power* (keinginan akan kekuasaan)
Keinginan akan kekuasaan merupakan keinginan selangkah di atas keinginan untuk memiliki, yang mendorong orang mau bekerja.
4. *The Desire For Recognition* (keinginan akan pengakuan)
Keinginan akan pengakuan, penghormatan dan status social, merupakan jenis terakhir dari kebutuhan yang mendorong orang untuk bekerja. Dengan demikian, setiap pekerja mempunyai motif keinginan (*want*) dan kebutuhan (*needs*) tertentu dan mengharapkan kepuasan dari hasil kerjanya.

Prestasi kerja merupakan sesuatu yang diharapkan oleh perusahaan dari para pegawainya dalam rangka mengembangkan dan melancarkan setiap aktivitas perusahaan, sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Kinerja mengacu pada prestasi kerja pegawai diukur berdasarkan standard atau kriteria yang telah ditetapkan organisasi. Pengelolaan untuk mencapai kinerja pegawai yang sangat tinggi terutama untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pegawai merupakan asset utama organisasi dan mempunyai peran yang strategis didalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas organisasi. Demi tercapainya tujuan organisasi, dalam suatu perusahaan harus dikelola secara baik karena dapat mempengaruhi prestasi kerja pegawai.

Kantor Pengadilan Tinggi Banten adalah salah satu instansi pemerintah yang berada di lingkungan atau wilayah kota Serang yang membidangi tentang penyediaan jasa penuntut dalam acara pengadilan oleh karena itu pegawainya dituntut harus melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya agar terciptanya prestasi kerja pegawai yang diinginkan bersama, tetapi dalam upaya menciptakan prestasi kerja pegawai nampaknya masih terdapat beberapa kendala yang mungkin dapat menghambat tujuan dari Kantor Pengadilan Tinggi Banten antara lain : diindikasikan adanya perhatian pimpinan yang kurang adil, masih kurang maksimalnya pengarahan pimpinan terhadap bawahan, pekerjaan masih belum dikerjakan secara maksimal, prestasi kerja pegawai belum maksimal, adanya sarana dan prasarana yang belum dimaksimalkan penggunaannya. Melihat fenomena permasalahan yang ada maka penulis tertarik membuat judul : “ **Pengaruh Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten**”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan motivasi pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten?
2. Bagaimana prestasi kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten?
3. Bagaimana pengaruh pemberian motivasi terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan motivasi pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten.
2. Untuk mengetahui prestasi kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan motivasi terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Kegunaan penelitian :

1. Bagi Penulis
Untuk menambah wawasan atau pengetahuan atas penerapan dari teori yang didapat pada waktu kuliah.
2. Bagi Akademisi.
Yang penulis harapkan dari penulisan skripsi ini adalah untuk dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dibidang motivasi terhadap prestasi kerja pegawai pegawai.
3. Bagi Kantor Pengadilan Tinggi Banten.
Untuk menambah informasi atau tambahan dan bahan pertimbangan tentang motivasi yang sudah dilaksanakan dan prestasi kerja pegawai bagi Kantor Pengadilan Tinggi Banten.
4. Bagi pihak lain.
Sebagai tambahan pengetahuan bagi masyarakat yang membutuhkan tentang

motivasi dan pengaruhnya terhadap prestasi kerja pegawai.

BAB II LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA**1. Manajemen**

Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2011 : 13), unsur-unsur manajemen itu terdiri dari : *man, money, methode, machines, materials, dan market*, disingkat 6 M.

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Timbul pertanyaan tentang : apa yang diatur, apa tujuan diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya.

- a. Yang diatur adalah semua unsur manajemen, yakni 6 M.
- b. Tujuan diatur adalah agar 6 M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan.
- c. Harus diatur supaya 6 M itu bermanfaat optimal, terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi.
- d. Yang mengatur adalah pimpinan dengan kepemimpinannya yaitu pimpinan puncak, manajer madya, dan supervisi.
- e. Mengaturnya adalah dengan melakukan kegiatan urutan fungsi manajemen tersebut.

Menurut Basu Swastha (2010 : 12), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber

daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sedangkan Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan (2011 : 1) mengatakan bahwa “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu“

Proses atau fungsi pokok manajemen menurut Basu Swastha (2010 : 35) yaitu :

1. Perencanaan (*Planning*)

Fungsi Perencanaan mencakup : Penetapan tujuan dan standar; penentuan aturan dan prosedur; pembuatan rencana; dan peramalan apa yang terjadi.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Fungsi pengorganisasian meliputi : pemberian tugas yang pisah kepada masing-masing bawahan; membentuk bagian-bagian; mendelegasikan wewenang dan komunikasi; mengkoordinir kerja bawahan.

3. Penyusunan (*Staffing*)

Fungsi penyusunan meliputi : penempatan jenis orang; menarik calon karyawan; memilih karyawan; menentukan standar kerja; menilai hasil; melatih dan mengembangkan karyawan.

4. Memimpin (*Leading*)

Fungsi memimpin meliputi : membuat orang lain melakukan pekerjaan; mempertahankan moral karyawan; mendorong karyawan untuk bekerja; menciptakan psikologis yang baik.

5. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan meliputi : persiapan; standar; kualitas atau tingkat produksi; pengecekan untuk mengetahui hasil kerja sesungguhnya dibandingkan dengan standar-standar tersebut dan pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan.

2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Untuk memahami lebih jauh mengenai MSDM, berikut ini dikemukakan beberapa pengertian MSDM sebagai berikut :

Menurut Sadili Samsudin (2012 : 22), “Manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis”.

Malayu S. P. Hasibuan (2011 : 10) mendefinisikan bahwa : “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni atau proses memperoleh, memajukan atau mengembangkan, dan memelihara tenaga kerja yang kompeten sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien dan ada kepuasan pada diri pribadi.

Definisi manajemen sumber daya manusia tersebut mengandung pengertian bahwa pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi memiliki jangkauan yang luas. Pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya menyangkut hal-hal ketenagakerjaan yang terjadi di dalam organisasi saja, tetapi juga harus menjangkau lingkungan organisasi yang ikut mempengaruhi perkembangan sumber daya manusia di dalam organisasi.

Gary Dessler (2011 : 2) mengemukakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah merupakan kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seorang untuk menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seseorang manajer, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan, dan penilaian.

Menurut Basu Swasta (2010 : 46), Manajemen Sumber Daya Manusia merujuk kepada praktik dan kebijakan yang diperlukan untuk menjalankan aspek orang dan personil dari jabatan manajemen, ini meliputi :

- a. Melakukan Analisis
- b. Merencanakan kebutuhan tenaga kerja dan merekrut para calon pekerja
- c. Menyeleksi para calon pekerja
- d. Memberikan orientasi dan pelatihan bagi karyawan baru
- e. Menata-olah upah dan gaji (cara mengkompensasi karyawan)
- f. Menyediaan insentif dan kesejahteraan
- g. Menilai kinerja
- h. Mengkomunikasikan (wawancara, penyuluhan, pendisiplinan)

Alex S. Nitisemito, (2003 : 10) memberikan definisi sebagai berikut :
 “Manajemen personalia adalah suatu ilmu seni untuk melaksanakan antara lain *planning, organizing, controlling*, sehingga efektifitas dan efisiensi personalia dapat ditingkatkan semaksimal mungkin dalam pencapaian tujuan“

Dari definisi di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah :

- a. Ilmu seni untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai secara maksimal.
- b. Ilmu yang menerapkan fungsi-fungsi manajemen dan fungsi-fungsi operasional dalam mencapai suatu tujuan.

Sebagai ilmu terapan dari ilmu manajemen, maka Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Malayu S. P. Hasibuan (2011 : 21) memiliki fungsi-fungsi pokok yang sama dengan fungsi manajemen dengan penerapan di bidang sumber daya manusia sebagai berikut :

1) Fungsi Manajerial :

- Perencanaan (*Human Resources planning*)
Adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mencapai tujuan.
- Pengorganisasian (*Organizing*)
Pengorganisasian adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.
- Pengarahan (*Directing*)
Directing adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tujuan perusahaan.
- Pengendalian (*Controlling*)
Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan agar bekerja sesuai dengan rencana.

2) Fungsi Operasional :

- Pengadaan (*Procurement*)
Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penetapan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai kebutuhan perusahaan.
- Pengembangan (*Development*)
Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- Kompensasi (*Compensation*)
Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan

sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

- Pengintegrasian (*Integration*)
Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan
- Pemeliharaan (*Maintenance*)
Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun.
- Kedisiplinan
Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
- Pemberhentian (*Separation*)
Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan/kantor.

3. Motivasi

Malayu S.P. Hasibuan (2011:141-142) mengatakan bahwa, motivasi berasal dari kata latin *Movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi (*Motivation*) dalam manajemen hanya ditunjukkan pada sumber daya manusia pada umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi kearah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual. Unsur upaya merupakan ukuran intensitas. Bila seseorang termotivasi, ia

akan mencoba kuat. Tujuan organisasi adalah upaya yang seharusnya. Kebutuhan sesuatu keadaan internal yang menyebabkan hasil tertentu tampak menarik. Dari batasan yang telah diutarakan secara sederhana dapat diartikan bahwa motivasi merupakan timbulnya perilaku yang mengarahkan kepada tujuan tertentu dengan penuh komitmen sampai tercapainya tujuan yang dimaksud.

Menurut George R. Terry yang dikutip oleh Sedarmayanti (2011:233) motivasi adalah keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsangnya melakukan tindakan.

Menurut Siagian yang dikutip oleh Sedarmayanti (2011:233) motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Teori hirarki kebutuhan Abraham Maslow yang dikuti oleh Sedarmayanti (2011:234) yaitu hirarki lima kebutuhan dengan tiap kebutuhan secara berurutan dipenuhi, maka kebutuhan berikutnya menjadi dominan.

Dalam setiap manusia terdapat lima tingkat kebutuhan :

1. Fisiologis, antara lain : rasa lapar, haus, perlindungan (pakaian dan perumahan) seks dan kebutuhan lainnya.
2. Keamanan, antara lain : keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional
3. Sosial, mencakup : kasih sayang, rasa dimiliki, diterima baik dan persahabatan.
4. Penghargaan, mencakup faktor rasa hormat internal seperti, harga diri, otonomi, dan prestasi, dan faktor hormat. Eksternal seperti : status, pengakuan dan perhatian.
5. Aktualisasi diri, yaitu dorongan untuk apa yang ia mampu menjadi,

mencakup : pertumbuhan, mencapai potensialnya, dan pemenuhan diri.

Teori motivasi menurut Claude S. George yang dikutip oleh Malayu S.P. Hasibuan (2011 : 163), seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan tempat bekerja, yaitu :

1. Upah yang adil dan layak
2. Kesempatan untuk maju/promosi
3. Pengakuan sebagai individu
4. Keamanan bekerja
5. Tempat kerja yang baik
6. Penerimaan oleh kelompok
7. Perlakuan yang wajar
8. Pengakuan atas prestasi

Mangkunegara (2011:67) menyatakan : “motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal”.

4. Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan sesuatu yang diharapkan oleh perusahaan dari para karyawannya dalam rangka mengembangkan dan melancarkan setiap aktivitas perusahaan, sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2011 : 67), prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Hasibuan dalam Danang Sunyoto (2013 : 198), prestasi kerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja itu merupakan hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Tanpa adanya prestasi kerja yang baik pada setiap level pekerjaan dalam suatu organisasi, pencapaian tujuan dan keberhasilan organisasi akan sangat sulit tercapai atau bahkan tidak dapat diwujudkan sama sekali.

Menurut Drs. Supardi (2009 : 63) prestasi kerja adalah kegiatan dan hasil kerja yang dicapai atau ditunjukkan oleh seseorang didalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Dapat dikatakan pula bahwa prestasi kerja merupakan perwujudan atau penampilan dalam melaksanakan pekerjaan

Menurut Handoko (2007 : 45), prestasi kerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja merupakan proses melalui mana organisasi mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2011 : 95), penilaian prestasi kerja akan meliputi penilaian terhadap:

- a. Kesetiaan
Mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi
- b. Kejujuran
Menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
- c. Kedisiplinan
Menilai karyawan dalam mematuhi peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi.
- d. Kreativitas
Menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya dalam mengerjakan pekerjaan.
- e. Kerja sama

- Menilai karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lainnya.
- f. Kepemimpinan
Menilai kemampuan untuk memimpin bawahan untuk bekerja efektif.
 - g. Kepribadian
Menilai karyawan dari perilaku, kesopanan, serta berpenampilan simpatik dan bersikap wajar.
 - h. Prakarsa
Menilai kemampuan berpikir yang orisinal dan berdasarkan inisiatif.
 - i. Tanggung jawab
Menilai karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya serta perilaku kerjanya.

Dari uraian di atas terlihat bahwa faktor yang dapat digunakan untuk menilai tingkat prestasi kerja karyawan tidak akan sama untuk semua perusahaan, tetapi pada dasarnya apa yang telah dikemukakan merupakan faktor yang lazim digunakan dalam menilai prestasi kerja karyawan.

Edwin Flippo yang dikutip oleh Drs. Danang Sunyoto, SH., SE., MM. (2013 : 199), mengemukakan bahwa prestasi kerja seseorang dapat diukur melalui :

- a. Mutu kerja, dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu, keterampilan, dan kepribadian dalam melakukan pekerjaan.
- b. Kualitas kerja, berkaitan dengan pemberian tugas-tugas tambahan yang diberikan oleh atasan terhadap bawahan, misalkan kerja lembur
- c. Ketangguhan, di sini berkaitan dengan tingkat kehadiran, pemberian waktu libur dan jadwal mengenai keterlambatan hadir di tempat kerja.
- d. Sikap, merupakan sikap yang ada kepada karyawan yang

menunjukkan seberapa jauh sikap dan tanggung jawab mereka terhadap sesama teman dan atasan serta seberapa jauh tingkat kerja sama dalam mengevaluasi.

5. Hubungan Motivasi dengan Prestasi Kerja

Motivasi dapat dikatakan sebagai usaha atau kegiatan yang diberikan oleh atasan untuk menimbulkan semangat dan gairah kerja pada karyawan. Dengan memberikan motivasi yang tepat diharapkan para karyawan dapat terdorong untuk bekerja lebih baik lagi.

Sedangkan prestasi kerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam pelaksanaan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Prestasi kerja merupakan suatu hal yang diharapkan oleh perusahaan dari karyawannya, dalam rangka mengembangkan dan melancarkan setiap aktivitas perusahaan.

Karyawan yang mempunyai motivasi tinggi akan menunjukkan sikap, keinginan dan kesanggupan yang diwujudkan dalam tindakan untuk mencapai suatu prestasi dalam bekerja, yang sesuai dengan harapan dari perusahaan dan dari diri karyawan itu sendiri. Pentingnya motivasi sebagai salah satu faktor yang berhubungan dengan prestasi kerja atau *performance* telah diungkapkan oleh Chung dan Magginson yang dikutip oleh Gomes (2013:177), menyatakan :

Motivasi dirumuskan sebagai perilaku yang ditujukan pada sasaran. Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan. Motivasi berkaitan erat dengan kepuasan kerja dan performansi pekerjaan.

Dari penjelasan ini nampak jelas bahwa prestasi kerja berkaitan erat dengan tingkat usaha seseorang. Tingkat usaha ini beghubungan dengan konsep motivasi, yaitu adanya keinginan,

pemenuhan kebutuhan dan dorongan-dorongan untuk mencapai tujuan tertentu. Dimana motivasi yang kuat akan membentuk tingkat usaha yang keras untuk mencapai suatu prestasi kerja yang diharapkan oleh perusahaan. Jadi melihat uraian di atas terlihat bahwa motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

B. KERANGKA BERFIKIR

Penelitian menurut Herzberg yang dikutip oleh Sedarmayanti (2011:235-236) bahwa hakikat manusia, motif dan kebutuhannya sangat bermanfaat untuk digunakan sebagai bahan analisis dalam rangka mengadakan pendekatan motivasi untuk memperagakan kepemimpinan. Hasil penelitian Herzberg menentukan dua kesimpulan pokok :

Pertama, ada serangkaian kondisi eksentrik, keadaan pekerjaan yang menyebabkan rasa tidak puas bagi karyawan apabila kondisi ini tidak baik atau tidak ada.

Kedua, ada serangkaian kondisi intrinsik, *job content*, kondisi ini apabila dapat dalam pekerjaan akan menimbulkan kepuasan kerja karyawan dan akan menggerakkan tingkat motivasi kerja karyawan dan akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat yang pada gilirannya akan meningkatkan prestasi karyawan

Menurut Drs. Danang Sunyoto, SE., SH., MM (2013 : 202) bahwa untuk dapat meningkatkan prestasi kerja seorang karyawan harus dapat dukungan dari suatu iklim organisasi (budaya organisasi) lingkungan internal yang baik dan dalam suasana senang sehingga antara keduanya harus saling mendukung untuk mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan.

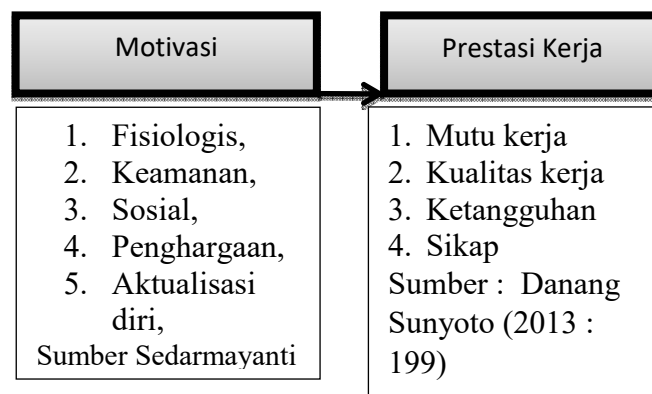
Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2011 : 67), prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor yang

mempengaruhi kinerja (prestasi kerja) adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Menurut Hasibuan dalam Danang Sunyoto (2013 : 198), prestasi kerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Edwin Flippo yang dikutip oleh Danang Sunyoto (2013 : 199), mengemukakan bahwa prestasi kerja seseorang dapat diukur melalui :

1. Mutu Kerja
2. Kualitas Kerja
3. Ketangguhan
4. Sikap

Berikut adalah gambar pengaruh motivasi terhadap prestasi kerja :



Gambar 2.1.

Pengaruh Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai

C. HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. (Prof. DR. Sugiono, 2013 : 84)

Berdasarkan dari kerangka berfikir di atas maka, hipotesis penelitian ini adalah :“Apabila motivasi dilaksanakan dengan baik maka prestasi kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten akan meningkat”.

H₀ : tidak terdapat pengaruh antara motivasi terhadap prestasi kerja pegawai

Ha : terdapat pengaruh antara motivasi terhadap prestasi kerja pegawai

BAB III METODE PENELITIAN

A. TEMPAT DAN JADWAL PENELITIAN

1. Tempat Penelitian

Untuk objek penelitian ini peneliti mengambil tempat di Kantor Pengadilan Tinggi Banten yang beralamat di Jalan Raya Pandeglang KM. 6,6 Serang Telp (0254) 250001-250002

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu dilaksanakannya penelitian ini adalah selama 3 bulan, dari bulan April sampai dengan Juni 2017.

B. VARIABEL PENELITIAN

Penelitian yang akan dilakukan bersifat asosiatif kausalitatif (lebih satu dari variabel dan menyatakan hubungan atau pengaruh), dimana yang menjadi variabel penelitian terdiri dari dua variabel yaitu motivasi sebagai variabel bebas dan prestasi kerja sebagai variabel tidak bebas.

Variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu :

1. Variabel Bebas yaitu variabel yang mempengaruhi terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah Motivasi
2. Variabel Terikat yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas dalam penelitian ini adalah prestasi kerja.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Penelitian survey dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang lebih akurat dengan menggunakan sampel yang representatif.

D. POPULASI DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek psikologis yang memiliki kesamaan ciri berdasarkan kriteria tertentu. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013 : 55).

Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi seluruh pegawai di Kantor Pengadilan Tinggi Banten yang berjumlah 85 orang.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2013 ; 56). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah laki-laki dan perempuan dari lingkungan Kantor Pengadilan Negeri Banten.

Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya akan diteliti. Untuk menentukan sampel "bila populasi kurang dari seratus dapat menggunakan teknik pengambilan sampel sensus yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Sugiyono (2013 : 75) Dengan demikian sampel penelitian yaitu sebanyak 85 orang yang berarti semua pegawai Kantor Pengadilan Tinggi Banten dijadikan sampel.

E. ALAT PENGUMPULAN DATA

Untuk dapat memperoleh data-data yang lebih akurat dengan menggunakan sampel yang representatif, maka alat pengumpul data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan

Yaitu penelitian yang didasarkan pada data skunder dengan cara teoritis berpedoman pada buku, makalah dan

peraturan-peraturan tertulis yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

2. Studi lapangan

Yaitu penelitian lapangan pada objek yang diteliti yakni Kantor Pengadilan Tinggi Banten, dengan cara sebagai berikut :

a. Observasi Partisipatif

Yaitu mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian dengan peneliti ikut terlibat langsung dalam proses kerja yang berlangsung.

b. Angket/Questioner

Yaitu alat untuk pengumpulan data yang akan diolah oleh peneliti dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada pegawai yang dijadikan responden.

F. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Skala Pengukuran

Seperti telah dijelaskan sebelumnya oleh peneliti bahwa metode dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) data yang dianalisis, yaitu analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif.

Metode analisis kualitatif, data yang diolah dari hasil pengumpulan kuesioner berupa data ordinal, sehingga skalanya diukur dengan menggunakan skala likert.

2. Analisis Validasi, Reliability, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinan dan Uji Hipotesis

Uji validasi dan Uji reliability adalah untuk menentukan apakah instrument yang digunakan dalam penelitian ini absah dan dapat diandalkan.

a. Uji Validasi

Validasi adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan dan kevalidan suatu alat ukur atau instrument penelitian. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument

tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Alat pengukur yang absah akan mempunyai validitas yang tinggi, begitu pula sebaliknya.

Untuk mengukur validasi tersebut digunakan rumus koefisien korelasi adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r : nilai hasil perhitungan validasi

x : jumlah skor per item pernyataan

y : jumlah skor total item pernyataan

xy : jumlah skor per item dikali skor total item pernyataan

n : jumlah sampel

hasil r dimasukan ke dalam rumus t hitung :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk) $n-2$. Kaidah keputusannya adalah :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka instrument penelitian yang digunakan adalah valid

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka instrument penelitian yang digunakan adalah tidak valid.

Untuk pengujian validasi penulis akan menggunakan *Microsoft Excel* tahun 2010 sebagai alat untuk menentukan valid atau tidaknya hasil kuesioner atau angket yang disebar.

b. Uji Reliability

Sugiyono (2013 : 47) mendefinisikan reliabilitas adalah indek yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur atau instrumen penelitian dapat dipercaya atau diandalkan dalam kegiatan pengumpulan data. Jika suatu alat ukur atau instrumen penelitian dapat digunakan dua kali

untuk mengukur gejala yang sama dengan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur atau instrumen tersebut reliabel. Bahwa instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan dengan *internal consistency* dengan Teknik Belah Dua (*split half*) yang dianalisis dengan Rumus *Spearman Brown*. Untuk keperluan itu maka butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrument ganjil dan kelompok instrument genap. Dari hasil perhitungan kedua jumlah skor tersebut dicari korelasinya yang selanjutnya untuk memperoleh koefisien keandalan melalui rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r_s = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Keterangan :

r_s : nilai reliabilitas

r_i : reliabilitas internal seluruh instrument

r_b : korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Setelah nilai r_{hitung} diperoleh, langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} pada taraf signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk) $n-2$. Kaidah keputusannya adalah :

keputusannya adalah :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat ukur instrument penelitian yang digunakan adalah reliabel

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah tidak reliabel.

c. Koefisien Korelasi

Untuk menguji hipotesis yang ditetapkan digunakan uji analisis

korelasi, hal ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel motivasi (bebas) terhadap variabel prestasi kerja (terikat) atau juga mengandung sebab akibat, yang menjadi penyebab adalah variabel bebas dan yang menerima akibatnya adalah variabel terikat.

Rumus koefisien korelasi adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r : nilai hasil perhitungan korelasi

x : jumlah skor variabel motivasi

y : jumlah skor variabel prestasi kerja

xy : jumlah variabel motivasi dikali variabel prestasi kerja

n : jumlah sampel

Korelasi dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq +1$). Apabila $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna, $r = 0$ artinya tidak ada korelasi, dan $r = 1$ berarti korelasinya sempurna positif (sangat kuat).

d. Koefisien Determinan (Koefisien Penentu)

Sedangkan untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan (kontribusi) variabel bebas terhadap variabel terikat dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

Dimana : KD = besarnya koefisien penentu (determinan)

r = koefisien korelasi

e. Uji t_{hitung}

Analisis uji t_{hitung} digunakan untuk membuktikan apakah pengaruh motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja pegawai signifikan atau

tidak, dengan menggunakan uji t_{hitung} sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka, H_0 diterima dan H_a ditolak

$H_0 : r = 0$ tidak terdapat pengaruh antara motivasi terhadap prestasi kerja pegawai

$H_0 : r \neq 0$ terdapat pengaruh antara motivasi terhadap prestasi kerja pegawai

BAB IV PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

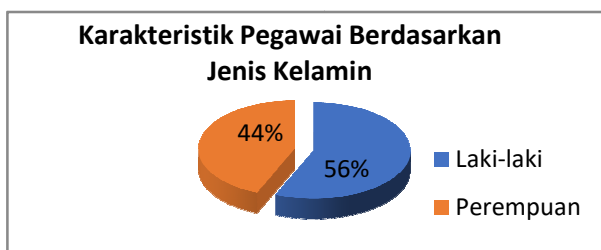
Berikut ini akan disajikan karakteristik para pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini :

Tabel 5.1.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	48	56%
2	Perempuan	37	44%
Jumlah		85	100%

Sumber : Data diolah Tahun 2017



Gambar 5.1.

Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa pegawai Kantor Pengadilan Tinggi Banten laki-laki 56% dan perempuan 44%.

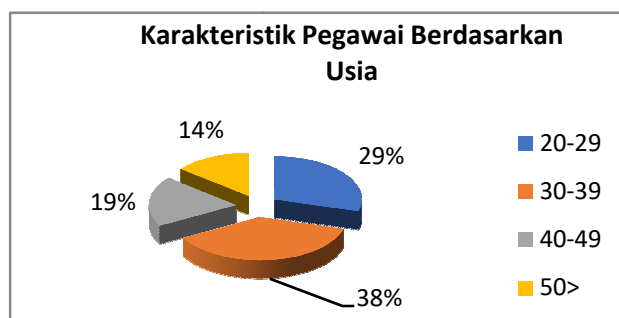
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5.2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Frekuensi	Presentase
1	20-29	25	29%
2	30-39	32	38%
3	40-49	16	19%
4	50>	12	14%
Jumlah		85	100%

Sumber : Data diolah Tahun 2017



Gambar 5.2.

Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usi pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten yang paling banyak adalah usia 30-39 sebanyak 38%.

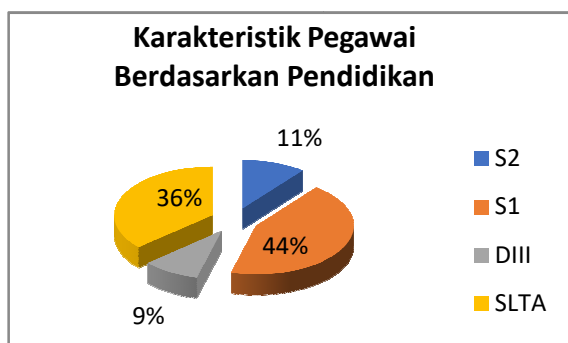
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5.3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	S2	9	11%
2	S1	37	44%
3	DIII	8	9%
4	SLTA	31	44%
Jumlah		85	100%

Sumber : Data diolah Tahun 2017



Gambar 5.3.
Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten yang paling banyak adalah S1 sebanyak 44%.

- a. Tanggapan responden mengenai variabel motivasi

Tabel 4.1.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Motivasi Pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten

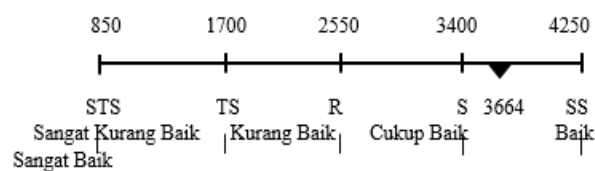
Pernyataan Nomor	Pilihan Jawaban Responden					Jumlah	Penilaian					Jumlah
	SS	S	R	TS	STS		5	4	3	2	1	
1	59	26	0	0	0	85	295	104	0	0	0	399
2	44	31	10	0	0	85	220	124	30	0	0	374
3	38	38	9	0	0	85	190	152	27	0	0	369
4	50	32	3	0	0	85	250	128	9	0	0	387
5	30	46	9	0	0	85	150	184	27	0	0	361
6	29	45	11	0	0	85	145	180	33	0	0	358
7	25	46	14	0	0	85	125	184	42	0	0	351
8	22	47	16	0	0	85	110	188	48	0	0	346
9	36	33	16	0	0	85	180	132	48	0	0	460
10	29	46	10	0	0	85	145	184	30	0	0	359
Jumlah							1485	1244	216	0	0	3664

Sumber : Data diolah tahun 2017

Dari tabel di atas, menunjukkan terlihat bahwa adanya motivasi yang diberikan oleh Kantor Pengadilan Tinggi Banten. Indikator yang paling dominan atau indikator tertinggi adalah

Aktualisasi Diridengan pernyataan Pimpinan memberikan kebebasan kepada pegawai untuk mengemukakan ide-ide yang kreatif dalam melakukan pekerjaan dengan nilai 460 dan indikator terendah adalah Penghargaan dengan pernyataan pimpinan memberikan promosi jabatan kepada pegawai yang memiliki prestasi kerja yang baik dengan nilai 346.

$$\begin{aligned} SS &= 85 \times 5 \times 10 = 4250 \\ S &= 85 \times 4 \times 10 = 3400 \\ R &= 85 \times 3 \times 10 = 2550 \\ TS &= 85 \times 2 \times 10 = 1700 \\ STS &= 85 \times 1 \times 10 = 850 \end{aligned}$$



Berdasarkan rentang skala di atas dapat dikatakan bahwa Motivasi yang dilakukan oleh Kantor Pengadilan Tinggi Banten telah dilaksanakan dengan “Baik” hal ini terlihat dari nilai total skor 3664 variabel motivasi mendekati nilai 3400 dengan kategori baik.

- b. Tanggapan responden mengenai variabel prestasi kerja

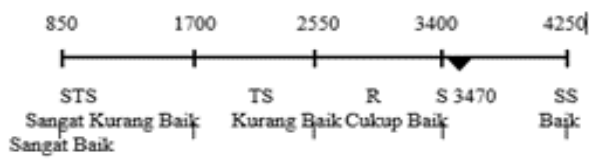
Tabel 4.2.
Hasil Tanggapan Responden dari Indikator Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten

Pernyataan No	Pilihan Jawaban Responden					Jml	Penilaian					Jml
	SS	S	R	TS	STS		5	4	3	2	1	
1	55	25	5	0	0	85	275	100	15	0	0	390
2	13	41	31	0	0	85	65	164	93	0	0	322
3	24	42	19	0	0	85	120	168	57	0	0	345
4	16	42	27	0	0	85	80	168	81	0	0	329
5	20	56	9	0	0	85	100	224	27	0	0	351
6	12	53	20	0	0	85	60	212	60	0	0	332
7	35	41	9	0	0	85	175	164	27	0	0	366
8	19	41	25	0	0	85	95	164	75	0	0	334
9	33	29	23	0	0	85	165	116	69	0	0	350
10	28	40	17	0	0	85	140	51	51	0	0	351
Jumlah							970	1364	435	0	0	3470

Sumber : Data diolah Tahun 2017

Dari tabel di atas, menunjukkan terlihat bahwa adanya prestasi kerja pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten. Indikator yang paling dominan atau indikator Motivasi adalah Mutu Kerjาดengan pernyataan pegawai dapat melakukan setiap pekerjaan dengan tepat dengan nilai 490 dan indikator te rendah adalah Mutu Kerja dengan pernyataan Pegawai dapat melakukan setiap pekerjaan dengan cepat dengan nilai 322.

- SS = 85 x 5 x 10 = 4250
- S = 85 x 4 x 10 = 3400
- R = 85 x 3 x 10 = 2550
- TS = 85 x 2 x 10 = 1700
- STS = 85 x 1 x 10 = 850



Berdasarkan rentang skala di atas dapat dikatakan bahwa Prestasi Kerja yang telah dilakukan pegawai Kantor Pengadilan Tinggi Banten telah dilaksanakan dengan **“Baik”** hal ini terlihat dari nilai total skor 3470 dari variabel motivasi mendekati angka 3400 dengan kategori baik.

B. ANALISIS PENELITIAN

1. Uji Validitas

a. Variabel Motivasi

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Tot al
P1	1.00	.089	.034	.153	.260	.255	.052	-.045	-.030	-.047	.387
P2	.089	1.00	.062	.024	.011	.084	.036	-.041	-.092	-.037	.277
P3	.034	.062	1.00	-.062	.052	-.195	.328	.133	-.115	-.264	.301
P4	.153	-.062	-.062	1.00	.344	-.030	.128	-.147	.082	-.017	.389
P5	.260	.011	.052	.344	1.00	-.041	-.008	.015	-.149	.049	.346
P6	.255	.084	-.195	-.030	-.041	1.00	-.045	-.333	.113	-.35	

Diolah menggunakan Software SPSS versi 20.

Dapat disimpulkan bahwa nilai validitas variabel motivasi dari 10 pernyataan dapat dikatakan valid karena melebihi dari t tabel sebesar r =0,213 sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

b. Variabel Prestasi Kerja

Inter-Item Correlation Matrix

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Tot al
P1	1.00	.045	.195	.069	.156	.152	-.009	.015	-.192	-.122	.347
P2	.045	1.00	.074	.041	.010	.009	-.066	-.102	.147	.064	.240
P3	.195	.074	1.00	.015	.127	.040	-.166	-.008	.219	.015	.316
P4	.069	.041	.015	1.00	.190	-.009	.076	.153	-.295	-.1	.391
P5	.156	.010	.127	.190	1.00	.172	-.075	.195	-.239	-.099	.375
P6	.152	.009	.040	-.009	.172	1.00	.252	.283	-.026	.189	.473
P7	-.009	-.066	-.166	.009	.075	.252	1.00	.072	.179	-.110	.326
P8	.015	-.102	-.008	.076	.195	.283	.072	1.00	-.108	-.051	.418
P9	-.192	.147	.219	-.295	.239	.026	.179	-.108	1.00	-.239	.272
P10	-.122	.064	.015	-.1	-.099	.189	.110	.051	-.239	1.00	.134
TOTAL	.347	.240	.316	.391	.375	.473	.326	.418	.272	.134	1.000

Diolah menggunakan Software SPSS versi 20.

Dapat disimpulkan bahwa nilai validitas variabel prestasi kerja dari 10 pernyataan dapat dikatakan valid karena melebihi dari t tabel sebesar $r = 0,213$ sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

Hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Spearman Brown, split-half* r hitung = 0,345 dan r tabel = 0,213 sehingga dapat disimpulkan variabel prestasi kerja reliabel.

2. Uji Reliabilitas

a. Variabel Motivasi

Reliability Statistics			
	Value		.127
Cronbach's Alpha	Part 1	N of Items	5 ^a
		Value	.123
	Part 2	N of Items	5 ^b
		Total N of Items	10
Correlation Between Forms			.220
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.361
	Unequal Length		.361
Guttman Split-Half Coefficient			.361

a. The items are: VAR00001, VAR00003, VAR00005, VAR00007, VAR00009.

b. The items are: VAR00002, VAR00004, VAR00006, VAR00008, VAR00010.

Hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Spearman Brown, split-half* r hitung = 0,361 dan r tabel = 0,213 sehingga dapat disimpulkan variabel motivasi reliabel.

b. Variabel Prestasi Kerja

Reliability Statistics			
	Value		-.197 ^a
Cronbach's Alpha	Part 1	N of Items	5 ^b
		Value	-.188 ^a
	Part 2	N of Items	5 ^c
		Total N of Items	10
Correlation Between Forms			.209
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.345
	Unequal Length		.345
Guttman Split-Half Coefficient			.345

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item

c. Koefisien Korelasi

Correlations			
		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Pearson Correlation	1	.473**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	85	85
VAR00002	Pearson Correlation	.473**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil perhitungan diperoleh koefisien korelasi adalah (r) = 0,47. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan sedang antara Motivasi pegawai terhadap Prestasi Kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten.

d. Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.473 ^a	.224	.214	1.95913

a. Predictors: (Constant), VAR00001

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh koefisien determinan (KD) = 22 %. Hal ini berarti kontribusi Motivasi

terhadap Prestasi Kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten sebesar 22 %. Dan sisanya 78 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

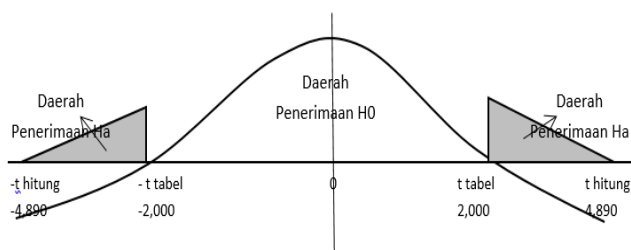
C. UJI HIPOTESIS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.856	3.885		5.626	.000
VAR00001	.440	.090	.473	4.890	.000

a. Dependent Variable: VAR00002

Dari hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} sebesar 4,890, t_{tabel} pada $\alpha = 0.05$ dan $dk = n-2$ adalah, 2,000. Dari nilai di atas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,890 > 2,000$). Ini menunjukkan H_a diterima dan H_0 ditolak. Dalam arti kata terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi terhadap Prestasi Kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Banten.

Berikut adalah gambar grafik uji hipotesis dua pihak :



Grafik Uji Hipotesis Dua Pihak

Gambar 5.4.
Grafik Uji Hipotesis Dua Pihak

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, DR, M.Si., Evaluasi Kinerja SDM, Refika Aditama, 2013
- Asri Laksmi Riani, Budaya Organisasi, Graha Ilmu, 2011
- Basu Swastha DH., SE., MBA. Azas-azas Manajemen, Rajawali Pers, 2015
- Danang Sunyoto, Drs. SH, SE., MM, Manajemen Sumber Daya Manusia, CAPS Yogyakarta, 2013
- Gary Dessler, Personal Management, Prentice Hall 2013
- Hadari Nawawi, Organisasi dan Budaya Organisasi, Refika Aditama, 2010
- Hasibuan S.P. Hasibuan, H., Drs, Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, Bumi Aksara, 2011
- Moh. Pabundu Tika, Budaya Organisasi, Rineka Cipta 2012
- Pedoman Penyusunan Skripsi, Fakultas Ekonomi 2015
- Sugiono, Prof, DR., Statistika untuk Penelitian, Alfabeta Beta Bandung, 2013
- Suharsimi Arikunto, Prof., Dr., Prosedur Penelitian, suatu pendekatan praktik, Rineka Cipta, 2010
- Supardi, Manajemen Personalia, Edisi 1, BPFE Yogyakarta 2009
- T Hani Handoko, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi kedua. BPFE, UGM. Yogyakarta, 2007
- Wirawan, Budaya Organisasi, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2015

**PANCASILA SEBAGAI PHILOSOFISCHE GRONDSDLAG DAN SEBAGAI SUMBER HUKUM
DASAR NASIONAL (KAJIAN FILOSOFIS DARI SEGI HAKIKAT DAN ASAL HUKUM**

Oleh : **Dedi Juardi, SH., MH**

Email : dedijuardi27@yahoo.co.id

Abstrak

Pancasila bukan sekedar ornament berisi pituah tanpa makna pun pancasila bukan Cuma hiasan didada untuk mempercantik burung garuda, lambing Negara kita.

Pancasila adalah ideology bersama. Ideology yang disepakati sebagai landasan bangsa ini dalam seluruh pergerakan kebangsaannya. Pancasila sekaligus member solusi atas fakta keberagaman dan kemajemukan negeri ini.

Pancasila sebagai dasar Negara dan pandangan hidup bangsa, terangkum dalam lima sila, rumusan pancasila tercantum dalam alinea ke empat pembukaan UUD 1945, masing-masing sila tidak bisa berdiri sendiri secara terpisah namun ia merupakan satu kesatuan, satu totalitas yang senafas dan sejiwa. Sebagai suatu totalitas, maka sila-sila dalam pancasila tersebut tidak bias di pisah-pisah atau dipertukarkan tata urutannya.

Pancasila dalam pengertian sebagai dasar Negara. Ia merupakan sumber kaidah hokum konstitusional tertinggi yang mengatur dan menjadi pedoman bagi Negara Indonesia beserta seluruh unsure-unsurnya. Sebagai dasar Negara pancasila mempunyai kekuatan mengikat secara hokum, terhadap pemerintah, lembaga Negara, lembaga masyarakat dan setiap penduduk yang ada diwilayah Negara Indonesia serta terhadap warga Negara Indonesia dimanapun mereka berada.

Pancasila Sebagai Dasar Negara baru ditetapkan melalui dekrit presiden 5 juli 1959 sebagai solusi atas kegagalan sidang konstituante yang menawarkan tiga dasar Negara : Pancasila, Islamisasi, dan social ekonomi (sosialisme). Namun sesudah itu, pancasila masih belum juga dianggap ideology tunggal dan mendapatkan kondisi the end of ideology. Karena sukarno sendiri dimasa pemerintahannya justru menggerakkan proses nasional demokrasi yang menghabisi sisa-sisa feodalisme dan imperialisme menuju sosialisme.

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Pancasila adalah dasar Negara, pancasila bukan wahana. Tetapi ruh yang masih harus tetap hidup tanpa pancasila. Indonesia tidak ada. Diatas pancasila sebaga dasar Negara. Berdirilah pilar-pilar berbangsa dan bernegara.

Secara awam telah tersosialisasikan ada empat pilar yang ditegakan diatas dasar Negara, (1). Proklamsi kemerdekaan (sebagai pesan eksistensial tertinggi), (2). UUD 1945, (3). NKRI dan (4) Bihneka Tunggal Ika. Tanpa Dasar pilar-pilar akan mengambang.¹

Pancasila bukan sekedar ornament berisi pituah tanpa makna pun pancasila bukan Cuma hiasan didada untuk mempercantik burung garuda, lambing Negara kita.

Pancasila adalah ideology bersama. Ideology yang disepakati sebagai landasan bangsa ini dalam seluruh pergerakan kebangsaannya. Pancasila sekaligus member solusi atas fakta keberagaman dan kemajemukan negeri ini.²

Idealism pancasila dengan sifat-sifat yang terbuka humanis, toleran, dan transformative ternyata dialihkan pihak tertentu untuk mewujudkan kepentingan politik yang individualistis sehingga pancasila tidak lagi membawa berkah. Tetapi azab dan kesengsaraan. Pada masa orde lama (Orla),

¹ Sri –Edi Saswono.” *Pancasila dan ide persatuan*” kompas, Jakarta,sabtu.1 juni 2013

² “Pancasila Yang Terhianati” Media Indonesia, Sabtu, 1 Juni 2013.

keterbukaan pancasila menyebabkan diterimanya komunisme yang ateis dan pada masa orde baru (Orba) diterimanya otoritarianisme yang mengingkari kedaulatan rakyat. Lebih parah lagi pada zaman reformasi sekarang ini. Masyarakat sudah tidak lagi peduli dengan pancasila, tetapi ketika ada isu pancasila menggeliat, para elit akan menyiapkan jarring-jaring untuk melakukan politisasi yang tidak hanya membuat masyarakat susah, tetapi malah membunuh karakter dan nalar pancasila itu sendiri.³

Pertimbangan ini sudah memperlihatkan bahwa hanya akan menjalankan fungsinya kalau kita tidak memperlakukannya sebagai pusaka kuno yang disimpan dalam lemari, aktualitas pancasila tanpak begitu kita menghadapkannya terhadap tantangan-tantangan yang dialami bangsa Indonesia sekarang kita harus konsisten.⁴

Dengan pertimbangan Latar belakang di atas penulis membahas makalah ini dengan judul ***“PANCASILA SEBAGAI PHILOSOFSCHE GRONDSLAG DAN SEBAGAI SUMBER HUKUM DASAR NASIONAL (KAJIAN FILOSOFIS DARI SEGI HAKIKAT DAN ASAL HUKUM)”***.

B. Rumusan Masalah

Kenyataan ini sangat memprihatinkan dan dapat membahayakan kelangsungan NKRI. Sebab. Pancasila itu merupakan dasar atau landasan berdirinya NKRI, yang jika di tidak diteguh, dapat meruntuhkan NKRI. Karena itu, hal ini tidak boleh dibiarkan, harus segera diatasi.

Untuk itu, perlu pancasila selekas mungkin di-Pancasila-Kan. Artinya, semua sila dari pancasila harus diwujudkan secara konkrit dalam perihidup dan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara Indonesia, tidak boleh hanya tercantum

eksplisit di atas keretas ataupun pajangan hiasan di dinding.⁵

Dengan berbagai persoalan di atas maka penulis makalah ini di fokuskan pada dua permasalahan, yaitu :

1. Bagaimana pancasila sebagai *philosofsche grondslag* dalam kajian filosofis dari segi hakikat dan asal hukum.
2. Bagaimana pancasila sebagai sumber hukum dasar nasional dalam kajian filosofis dari segi hakikat dan asal hukum.

C. Maksud Dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan penulisan makalah ini untuk mengetahui:

1. Pancasila sebagai *philosofsche grondslag* dalam kajian filosofis dari segi hakikat dan asal hukum
2. Pancasila sebagai sumber hukum dasar nasional dalam kajian filosofis dari segi hakikat dan asal hukum.

D. Kegunaan Penelitian

Penulisan makalah ini tujuan secara teoritis dalam rangka pengayaan dan pengembangan ilmu hukum dalam perkuliahan Pasca sarjana ilmu hukum di Universitas Mathla’ul Anwar Banten tahun 2016 dalam mata kuliah perbandingan filsafat hukum dan filsafat hukum islam secara praktis dijadikan bahan kajian bahwa pancasila sebagai *philosofsche grondslag* dan sebagai hukum dasar nasional dalam kajian filsosofis dari segi hakikat dan asala hukum.

BAB II

PANCASILA SEBAGAI PHILOSOFSCHE GRONSDLAG DAN SEBAGAI HUKUM DASAR NASIONAL (Kajian Filosofis Dari Segi Hakikat Dan Asal Hukum)

A. Pancasila Sebagai *Philosofsche Gronsdlag*

Pancasila sebagai ideology yang disusun kan Bung Karno pada 1 juni 1945 sebenarnya puncak kemerdekaan pemikiran politik di

³ Muhammadun “Pancasila dan Krisis idieologi Politik Kita” Refleksi hari kesaktian Pancasila, Media Indonesia, Selasa, 1 Oktober 2013

⁴ Fransz Magins Suseno “Merayakan 70 Tahun Pancasila” Kompas, Jumat, 5 Juni 2015.

⁵ Daud Sihombing Brigjen Pol Direktur materi Pendidikan pimpinan tingkat nasional Lemhanas RI. “Mem-Pancasila-kan” Pancasila. Republika, jumat, 29 Mei 2015

masa perjuangan kemerdekaan 1908-1945. Lima pancasila yang dirumuskan kembali oleh panitia 9 memang tercantum dalam mukadimah UUD 1945, tetapi istilah pancasila tak tertera dalam konstitusi dan tak disebut sebagai dasar Negara adalah “Ketuhanan Yang Maha Esa” (pasal 29 ayat 1) yang dilandasi prinsip kebebasan beragama (ayat 2).⁶

Pancasila sebagai landasan kehidupan di Indonesia sama sekali tidak bertentangan dengan nilai-nilai keagamaan. Nilai-nilai yang dikandung pancasila justru menjadi modal utama menjaga persatuan sekaligus memajukan dan menyesejahterakan bangsa Indonesia.⁷

Pancasila sebagaimana termuat dalam pembukaan UUD 1945 adalah staatsfundamentalnorm atau grondnorm yang merupakan suatu cita hukum, yang menurut Gustaf Radbruch (1878-1949), ahli filsafat hukum mazhab Baden, memiliki fungsi regulative dan fungsi konstitutif. Dengan fungsi konstitutif pancasila menentukan dasar suatu tata hukum yang memberi arti makna bagi hukum itu sendiri.

Demikian pula dengan fungsi regulatifnya. Pancasila menentukan apakah suatu hukum positif itu sebagai produk yang adil atau tidak adil. Sebagai staatsfundamentalnorm. Pancasila sebagai pangkal tolak derivasi (sumber penjabaran) dari tertib hukum Indonesia termasuk UUD Negara Indonesia Tahun 1945 (Mahfud, 1999:59).

Dalam system norma hukum di Indonesia, keseluruhan system norma hukum Negara kesatuan RI secara keseluruhan merupakan suatu keseluruhan system norma hukum Negara kesatuan RI secara Keseluruhan merupakan suatu system hierarkis (berjenjang). Pancasila sebagai dasar filsafat Negara Indonesia dalam system norma hukum Indonesia merupakan sumber karena merupakan (berkedudukan) sebagai norma

dasar (staatsfundamentalnorm), yang berturut-turut kemudian verfassungsnorm UUD 1945, Grundgesetznorm atau ketetapan MPR. serta Gesetznorm atau Undang-undang.⁸

Pandangan hidup suatu bangsa, bersumber dari kristalisasi nilai-nilai yang dimiliki oleh bangsa tersebut. Nilai-nilai itu diyakini kebenarannya. Ditaati dan selalu dipertahankan serta selalu diwujudkan dalam tata kehidupannya. Nilai-nilai itu pada hakikatnya merupakan kesepakatan yang mengikat mereka. Mereka akan selalu menjadikan nilai-nilai itu sebagai landasan atau pedoman dalam menentukan tujuan dan upaya pencapaian tersebut. Lebih dari itu nilai-nilai tersebut mewarnai dan memberikan arah bagi setiap gerak langkah mereka, baik dalam pergaulan intern mereka, maupun dalam pergaulan dengan bangsa lain.⁹

Demikian halnya dengan pancasila yang digali dan bersumber dari bumi Indonesia. Pancasila merupakan kristalisasi dari nilai-nilai yang diyakini kebenarannya oleh bangsa Indonesia. Oleh karena itu pancasila dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara bagi bangsa Indonesia. Ia mempunyai kedudukan sebagai dasar Negara.¹⁰ Dan sebagai pandangan hidup bangsa Indonesia.¹¹

Pancasila sebagai dasar Negara dan pandangan hidup bangsa, terangkum dalam lima sila, rumusan pancasila tercantum dalam alinea ke empat pembukaan UUD 1945, masing-masing sila tidak bisa berdiri sendiri secara terpisah namun ia merupakan satu kesatuan, satu totalitas yang senafas dan sejiwa. Sebagai suatu totalitas, maka sila-sila

⁸ Kaelan. Guru Besar Pascasarjana Filsafat UGM “Pancasila Di Kubur Bangsa” Media Indonesi, Rabu, 16 april 2014

⁹ Suparman Usman “ *Himpunan Tulisan Tentang Hukum Bahana kajian dalam mata kuliah perbandingan filsafat hukum dan filsafat hukum islam Pasca Sarjana Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*”. Pascasarjana UNTIRTA Program Studi Ilmu Hukum, 2016. Hal.1.

¹⁰ Lihat pidato bung karno, dalam lahirnya pancasila, Yogyakarta, yayasan penerbit Jiwa Baru, 1953. h.18.

¹¹ Lihat pula Muhamad Yamin, Naskah persiapan Undang-undang Dasar 1945, t.p. 1959, jil 1, h.78

⁶ Madwan Raharjo “Pancasila dan akhir ideologi” Kompas, Sabtu 22 Juni 2013

⁷ Din syamsudin Bangun Negara toleran dan moderat “Pancasila Jadi Modal” Kompas, Kamis, 27 agustus 2015.

dalam pancasila tersebut tidak bias di pisah-pisah atau dipertukarkan tata urutannya.¹²

Pancasila sebagai dasar Negara ditegaskan oleh bung karno dalam pidatonya tanggal 1 Juni 1945 antara lain sebagai berikut :

“Saudara-saudara ! “dasar Negara” telah saya usulkan lima bilangannya. Inikah pancadarma ?.Bukan !. nama panca darma tidak tepat disini. Dharma berarti kewajiban, sedangkan kita membicarakan dasar. Saya senang kepada simbolik. Simbolik angka pula. Rukun islam lima jumlahnya. Jari kita lima setangan. Kita mempunyai panca indra. Apalagi yang lima bilangannya ? (seorang yang hadir : pendawa lima).....namun bukan panca dharma, tetapi saya namakan ini dengan petunjuk seorang teman kita ahli bahasa. Namanya ialah pancasila. Sila artinya azas-azas atau dasar, dan di atas kelima dasar itulah kita mendirikan Negara Indonesia, kekal dan abadi. (ejaan telah disesuaikan dengan Ejaan baru yang disempurnakan,pen).¹³

Pancasila dalam pengertian sebagai dasar Negara. Ia merupakan sumber kaidah hukum konstitusional tertinggi yang mengatur dan menjadi pedoman bagi Negara Indonesia beserta seluruh unsure-unsurnya. Sebagai dasar Negara pancasila mempunyai kekuatan mengikat secara hukum, terhadap pemerintah, lembaga Negara, lembaga masyarakat dan setiap penduduk yang ada diwilayah Negara Indonesia serta terhadap warga Negara Indonesia dimanapun mereka berada.

Seluruh ketentuan (hukum) yang di buat oleh Negara dan bangsa Indonesia, harus merupakan perwujudan nilai-nilai dari pancasila tersebut, apabila ada ketentuan (hukum) yang dibuat oleh Negara atau bangsa Indonesia (umpama oleh perusahaan asing yang menanam modalnya di Indonesia). Isinya bertentangan dengan dengan nilai-nilai pancasila, maka ketentuan (hukum) tersebut harus dicabut dan harus dinyatakan batal demi hukum.

Pandangan hidup bangsa adalah konsepsi dasar mengenai kehidupan yang dicita-citakan, didalamnya terkandung dasar pikiran dan gagasan mengenai wujud kehidupan yang dipandang baik. Pandangan hidup bangsa memberi arah kepada tujuan yang ingin di capai oleh bangsa tersebut, pandangan hidup bangsa adalah kristalisasi dan institusional dari nilai-nilai yang dimiliki dan yang diyakini kebenarannya oleh bangsa tersebut serta menimbulkan tekad untuk mewujudkannya.

Bangsa Indonesia mengakui pancasila sebagai pandangan hidupnya, karena sila-silanya secara keseluruhan merupakan intisari (kristalisasi) dari nilai-nilai budaya masyarakat Indonesia yang mejemuk. Pancasila merupakan landasan dan pedoman bermasyarakat, berbangsa dan bernegara serta merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh bangsa Indonesia. Tujuan bangsa Indonesia adalah tercapainya masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila yang secara normative diungkapkan dalam aline ke empat pembukaan UUD 1945.

Pancasila yang diyakini kebenarannya oleh bangsa Indonesia yang menganut berbagai macam agama. Pada dasarnya tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang berlaku dalam setiap agama yang dianut oleh bangsa Indonesia tersebut. Bangsa Indonesia yang menganut agama islam, seperti juga bangsa lain yang menganut agama islam dimanapun mereka berada di dunia ini. Meyakini bahwa syari'at islam merupakan nilai-nilai kebenaran yang mutlak. Artinya setiap penganut agama islam apapun kewarganegaraannya, mengakui bahwa dasar dan pedoman hidupnya secara normative adalah apa yang terdapat dalam syari'at islam yang bersumber dari kitab sucinya (al-quran) dan sunah rosul-Nya. Demikian juga bagi seluruh penganut bagi agama lain di Indonesia ini. Artinya masing-masing pemeluk suatu agama terikat oleh ketentuan (hukum) yang terdapat dalam kitab sucinya masing-masing. Namun mereka sebagai bangsa Indonesia tetap terikat oleh pancasila

¹² Suparman Usman, op.cit.h.1

¹³ Pidato bung karno, op.cit.h.8

sebagai suatu kesepakatan bangsa Indonesia yang terdiri dari bermacam-macam pemeluk agama tersebut.

Amerika, di eropa, di cina, di jepang atau di Australia. Ketentuan-ketentuan (hukum) yang terdapat dalam kitab injil, adalah pedoman dan pandangan hidup orang nasrani apapun kewarganegaraannya dan dimanapun mereka berada. Apakah di Indonesia atau diluar Indonesia. Demikian juga semua ketentuan (hukum) yang terdapat dalam kitab suci suatu agama. Adalah pedoman dan pandangan hidup bagi pemeluk agama ybs apapun kewarganegaraannya dan dimanapun mereka berada.

Mereka yang beragama islam dan yang beragama nasrani atau penganut agama apapun di Indonesia ini. Sebagai bangsa Indonesia. Orang islam yang bukan warganegara Indonesia umpamanya warganegara Malaysia, suadi Arabia, rusia, apapun kewarganegaraannya. Secara normative tetap mereka terikat oleh syari'at islam yang terdapat dalam al-Quran sebagai Kitab sucinya, namun mereka tidak terikat oleh pancasila tersebut, sebab pancasila bukan merupakan dasar dan pandangan hidup dari Negara dan bangsa mereka. Demikian juga bagi penganut agama lain.¹⁴

Pancasila sebagai pilsafah Negara (Philosophie gronslag) dari Negara, ideology Negara, dan staatside. Dalam hal ini pancasila digunakan sebagai dasar mengatur pemerintahan atau penyelenggaraan Negara. Hal ini sesuai dengan bunyi pembukaan UUD 1945, yang dengan jelas menyatakan "...maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-undang dasar Negara Indonesia yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan Rakyat dengan berdasarkan kepada...".¹⁵

B. Pancasila Sebagai Hukum Dasar Nasional

Pancasila artinya lima dasar atau lima azas Negara kita, republic Indonesia. Istilah pancasila telah dikenal sejak zaman majapahit pada abad XIV yang terdapat dalam buku Negara kertagama karangan prapanca dan buku sutasoma karangan tantular dalam buku sutasoma ini selain mempunyai arti "berbatu sendi yang lima" (dari bahasa sangsakerta) pancasila juga mempunyai arti "pelaksanaan kesusilaan yang lima (pancasila karma). Yaitu sebagai berikut tidak boleh melakukan kekerasan, tidak boleh mencuri, tidak boleh berjiwa dengki, tidak boleh berbohong dan tidak boleh mabuk minuman keras/obat-obatan terlarang. Rumusan pancasila yang dijadikan dasar Negara indonesiasebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 adalah : Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia, kerakyatan yang dipimpin oleh hikmah kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan, dan keadilan social bagi seluruh rakyat Indonesia.¹⁶

Pancasila sebagai dasar Negara baru ditetapkan melalui dekrit presiden 5 juli 1959 sebagai solusi atas kegagalan siding konstituante yang menawarkan tiga dasar Negara: Pncasila, Islamisme, dan social ekonomi (sosisalisme). Namun sesudah itu, Pancasila, masih belum juga dianggap ideology tunggal dan mendapatkan kondisi the end of ideology. Karena, sukarno sendiri dimasa pemerintahannya justru menggerakkan proses nasional demokrasi yang menghabisi sisa-sisa feodalisme dan imperialisme menuju sosialisme.¹⁷

Dalam pembicaraan sumber hokum (kenbron,lihat Bab V), Perundang-undangan (UUD,UU,PP.dst) ditempatkan sebagai sumber hokum yang pertama. Namun para ahli hokum berpendapat bahwa disamping sumber hokum yang berwujud perundang-undangan masih diperlukan sumber hokum lain di atasnya. Sumber itu merupakan sumber dari segala sumber hokum atau sebagai sumber hokum dasar, sebagai alat

¹⁴ Suparman usman,op.cit. hal.3.

¹⁵ Ratu Tatu Chasanah, "Pancasila,The one and only" Radar Banten, Rabu 2 Oktober 2013.

¹⁶ ibid

¹⁷ M Dawan Raharjo, Op.Cit.

penilai, ukuran atau batu ujian, terhadap hukum yang berlaku itu benar-benar yang sesuai dengan rasa keadilan dan dapat menciptakan keadilan dan dapat menciptakan ketertiban dan kedamaian dalam masyarakat.¹⁸

Pancasila dalam kedudukannya sebagai kristalisasi nilai-nilai yang dimiliki dan diyakini kebenarannya oleh bangsa Indonesia, telah dirumuskan oleh mereka dalam alenia ke empat Pembukaan UUD 1945. Ia merupakan pandangan hidup bangsa, yang memiliki fungsi utama sebagai dasar Negara Indonesia. Dalam kedudukannya yang demikian pancasila menempati kedudukan yang paling tinggi, ia sebagai sumber dari segala sumber hukum atau sebagai sumber hukum nasional dalam tata hukum di Indonesia.

Dalam kedudukannya sebagai sumber dari sumber segala hukum atau sumber hukum dasar nasional, menjadikan pancasila sebagai ukuran dalam menilai hukum yang berlaku dinegara Indonesia. Hukum yang dibuat dan berlaku di Negara Indonesia harus mencerminkan kesadaran dan keadilan yang sesuai dengan nilai-nilai pancasila. Hukum di Indonesia harus menjamin dan merupakan perwujudan serta menegakan dan tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam rumusan pancasila sebagaimana tertuang dalam pembukaan UUD 1945 dan penjabarannya dalam batang tubuh UUD tersebut.

Pancasila dalam kedudukannya sebagai sumber dari sumber segala sumber hukum, atau sebagai sumber hukum dasar nasional, berada di atas konstitusi artinya pancasila berada di atas UUD 1945 merupakan hukum dasar yang tertulis (disamping hukum dasar yang tidak tertulis) maka pancasila merupakan kaidah pokok Negara yang fundamental (staats fundamental norm).

Kaidah pokok yang fundamental itu mempunyai hakikat dan kedudukan yang tetap, kuat dan tidak berubah bagi Negara

tersebut. Dengan jalan hukum, pancasila tidak dapat diubah dan ditiadakan, karena ia merupakan kaidah pokok atau fundamental tersebut.¹⁹ Bung karno menyebut pancasila itu sebagai “philosophie Grondslag” fundamen filsafat, fikiran sedalam-dalamnya, untuk kemudian diatasnya didirikan gedung “Indonesia Merdeka Yang Kekal dan Abadi”.²⁰

Secara yuridis formal, berdasarkan pasal 37, UUD 1945 sebagai hukum dasar memungkinkan adanya perubahan. Namun pancasila dalam kedudukannya sebagai kaidah pokok Negara (staat fundamental norm). sifatnya tetap, kuat dan tak akan berubah. Staat fundamental norm adalah merupakan dasar bagi pembentukan konstitusi. Ia ada terlebih dulu sebelum adanya konstitusi.

Pancasila sebagai staat fundamental norm diletakan sebagai dasar, azas dalam mendirikan Negara. Maka ia tidak dapat diubah. Hukum di Indonesia tidak membenarkan perubahan pancasila, karena ia sebagai sumber dari segala sumber hukum atau sebagai sumber hukum dasar nasional Indonesia, mengubah pancasila berarti mengubah dasar atau azas Negara. Kalau dasar, azas atau fundamen dari Negara tersebut diubah, maka dengan sendirinya Negara yang diproklamasikan hasil perjuangan para pahlawan bangsa, akan berubah atau tidak ada. Sebab dasarnya atau fundamennya tidak ada.

Tap MPR No. XX/MPRS/1966 telah menerima baik tentang memorandum DPR-GR mengenai sumber tertib hukum Republik Indonesia dan Tata urutan perundang-undangan Republik Indonesia. Dalam momerandum DPR-GR tersebut antara lain dinyatakan sebagai berikut :

“pembukaan UUD 1945 sebagai pernyataan kemerdekaan yang terperinci yang mengandung cita-cita luhur dari proklamasi

¹⁸ Darji Darmodiharjo & Sidbrata, Pokok-Pokok Filsafat Hukum”. Jakarta. P.T. Gramedia, 1995. h. 189.

¹⁹ Notonegoro, Pancasila dasar Falsafah Negara” Pidato ilmiah dalam seminar pancasila pada Universitas Gajah Mada, 17 februari 1959, Jakarta, CV. Pancuran Tujuh, 1974 Cet. 4. h. 16, 17.

²⁰ Pidato Bung Karno, Op.cit. h. 5

kemerdekaan 17 agustus 1945 dan yang memuat pancasila sebagai dasar Negara, yang merupakan satu rangkaian dengan proklamasi kemerdekaan 17 agustus 1945, dan oleh karena itu tidak dapat diubah oleh siapapun juga, termasuk MPR hasil pemilihan Umum, yang berdasarkan pasal 3 dan 37 Undang-undang Dasar berwenang menetapkan dan mengubah Undang-Undang Dasar, karena mengubah isi pembukaan berarti pembubaran Negara demikian tadi pembukaan UUD 1945 merupakan Dasar dan sumber hokum dari batang tubuhnya”.

Perwujudan sumber dari segala sumber hokum bagi Republik Indonesia, Dalam Tap MPR tersebut, dinyatakan sebagai berikut :

1. Proklamasi Kemerdekaan 17 Agustus 1945
2. Dekrit Presiden 5 Juli 1959
3. Undang-undang Dasar Proklamasi, termasuk Pembukaan, Batang tubuh dan penjelasannya
4. Surat perintah 11 Maret 1966

Sedangkan Tata urutan Perundang-undangan berdasarkan Tap MPR Tersebut adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945
2. Ketetapan MPR
3. Undang-undang/Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang
4. Peraturan Pemerintah
5. Keputusan presiden
6. Peraturan-peraturan pelaksanaan Lainnya seperti :
 - Peraturan Menteri
 - Instruksi menteri
 - Dan lain-lainya

Dalam perkembangan kehidupan ketatanegaraan Tap MPR No.XX/MPRS/1996 pada tanggal 18 agustus 2000 telah dicabut oleh Tap MPR No.III/MPR/2000 Tentang sumber Hukumdan tata urutan peraturan perundang-undangan.

Tap MPR No.III/MPR/2000 di atas, antara lain menyebutkan sebagai berikut :

1. Sumber Hukum Dasar Nasional adalah pancasila sebagaimana yang ditulis dalam

pembukaan dan Batang Tubuh UUD 1945 (pasal 1).

2. UUD 1945 merupakan hokum dasar tertulis Negara Republik Indonesia memuat Dasar dan garis besar hokumdalam penyelenggaraan Negara (pasal 3)

Berdasarkan Tap MPR di atas, Tata urutan peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia adalah (psl 2)

1. Undang-undang Dasar 1945
2. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat
3. Undang-Undang
4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (PERPU)
5. Peraturan Pemerintah
6. Keputusan Presiden

Jadi berdasarkan Tap MPR Tahun 2000 di atas, seluruh rakyat Indonesia melalui ketetapan wakil-wakilnya di MPR telah menyatakan bahwa pancasila adalah sumber hokum dasar nasional dalam tata hokum di Indoensia. Ia merupakan sumber hokum yang tertinggi.²¹

Pancasila merupakan pangkal tolak derivasi (sumber penjabaran), dari tertib hokum Indonesia. Termasuk UUD Negara Indonesia tahun 1945 (Mahfud.1999,59).

Dalam susunan peraturan perundang-undangan yang hierarkis itu pancasila menjamin keserasian. Jikalau terjadi ketidakserasian atau pertentangan norma hokum yang satu dengan yang lainnya yang secara hierarkis lebih tinggi apalagi, dengan pancasila sebagai sumbernya, hal itu berarti terjadi inkonstitusional dan ketidak legalan. Oleh karena itu norma hokum yang lebih rendah itu batal demi hokum (Mahfud.1999:59).²²

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

²¹ . Prof.Dr. Suparaman Usman.SH. Op.cit. hl 3-6

²² . Kaelan, Op.cit.

Dari uraian pada Bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pancasila sebagai ideology yang diusulkan Bung Karno pada 1 Juni 1945 sebenarnya puncak kemerdekaan pemikiran politik di masa perjuangan kemerdekaan 1908-1945. Lima pancasila yang dirumuskan kembali oleh panitia 9 memang tercantum dalam mukadimah UUD 1945, tetapi istilah pancasila tak tertera dalam konstitusi dan tak disebut sebagai dasar Negara adalah “Ketuhanan Yang Maha Esa” (Pasal 29 ayat 1) yang dilandasi prinsip kebebasan beragama ayat (2).
2. Pancasila Sebagai Dasar Negara baru ditetapkan melalui dekret presiden 5 juli 1959 sebagai solusi atas kegagalan sidang konstituante yang menawarkan tiga dasar Negara : Pancasila, Islamisasi, dan social ekonomi (sosialisme). Namun sesudah itu, pancasila masih belum juga dianggap ideology tunggal dan mendapatkan kondisi the end of ideology. Karena sukarno sendiri dimasa pemerintahannya justru menggerakkan proses nasional demokrasi yang menghabisi sisa-sisa feodalisme dan imperialisme menuju sosialisme.

B. Saran

1. Indonesia merupakan Negara hokum yang menjunjung tinggi Nilai-nilai ketuhan Yang Maha Esa sehingga nilai pancasila bagi bangsa Indonesia menjadi landasan atau dasar serta motivasi segal perbuatannya. Baik terhadap kehidupan sehari-hari dalam masyarakat, maupun dalam kehidupan kenegaraan. Dengan perkataan lain nilai-nilai pancasila bagi bangsa Indonesia menjadi keinginan dan keharusan (das sollen) yang harus di wujudkan menjadi kenyataan (das saen), dalam seluruh aspek kehidupannya. Seluruh nilai dari lima sila pancasila tersebut melandasi dan mewujudkannya dalam kehidupan nyata. Dari lima sila itu

ada satu sila yang mempunyai kedudukan yang istimewa, yaitu sila pertama Ketuhanan Yang Maha Esa, karena sila tersebut terletak diluar ciptaan akal budi manusia, sedangkan manusia itu sendiri adalah Ciptaan Tuhan Yang Maha Esa. Ke empat sila lainnya (sila kedua sampai sila kelima) bersumber dari hidup bersama antarmanusia.

2. Untuk Mewujudkan hokum di Indonesia yang merupakan Kehendak Tuhan Yang Maha Esa, Pancasila di jadikan sumber hokum dasar nasional. Pancasila sebagai kaidah pokok Negara yang fundamental (*staats fundamental norm*) dan sebagai “*philosophsce grondslag*”. Fundamen filsafat. Sila pertama pancasila, yaitu ketuhanan yang maha esa, mewarnai, menyinari, mengontrol, sebagai tenaga penggerak dan pengendali bagi sila-sila lainnya. Oleh karena itu maka kehidupan seluruh kegiatan dan produk Negara yang dilandasi oleh pancasila tersebut. Harus didasarkan kepada dan tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai yang dikehendaki oleh Tuhan Yang Maha Esa. Hal ini sebagaimana yang dinyatakan dalam pasal 29 ayat 1 UUD 1945 : “Negara Berdasar atas Ketuhan Yang Maha Esa”.
3. Upaya apabila ada produk Negara yang bertentangan dengan nilai-nilai Ketuhanan Yang Maha Esa, maka produk Negara tersebut, harus dinyatakan batal demi hokum. Dengan demikian Negara wajib membuat peraturan(hokum) yang bertentangan dengan nilai-nilai Ketuhan Yang Maha Esa.
4. Ketuhanan Yang Maha Esa tidak lagi hanya dasar hormat menghormati agama masing-masing. Melainkan jadi dasar yang memimpin ke jalan kebeanaran, keadilan, kebaikan, kejujuran, persaudaraan dan lainnya. Negara dengan itu memperkokoh fundamennya. Kelima sila itu berangkaian, tidak berdiri sendiri. Di bawah bimbingan sila yang pertama,

Sila Ketuhanan Yang Maha Esa, sila kelima itu ikat mengikat.

DAFTAR PUSTAKA

- Tulisan Makalah ini di kutif dari Buku Prof. Dr. Suparman Usman,SH. *Himpunan Tulisan Tentang Hukum, Bahan Kajian dalam Mata Kuliah Perbandingan Filsafat Hukum dan Filsafat Hukum Islam* Pasca Sarjana Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Program Studi Ilmu Hukum, tahun 2016
- Daud Sihombing Brigjen Pol Direktur materi Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional Lemhanas RI. “Mempancasilakan Pancasila” *Republika*, Jumat, 29 Mei 2015
- Din Syamsudin “Bangun Negara toleran dan Moderat. Pancasila jadi modal” *Kompas*, Kamis 27 Agustus 2015
- Darji Darmodiharjo & Sidbrata. “Pokok-Pokok Filsafat Hukum”. Jakarta. PT. Gramedia.1995.
- Franz Magins Suseno. “Merayakan 70 Tahun Pancasila”, *Kompas*, 5 Juni 2015
- Kaelan, Guru Besar Pascasarjana Filsafat UGM “Pancasila di Kubur Bangsa” *Media Indonesia*, Rabu,16 april 2014.
- Muhamadun “Pancasila dan krisis idiologi Politik Kita” Refleksi hari kesaktian Pancasila, *Media Indonesia*.
- Madwan Raharjo “Pancasila dan akhir ideology” *Kompas*, Sabtu 22 Juni 2013
- Notonegoro, “Pancasila Dasar Falsafah Negara”. Pidato ilmiah dalam seminar Pancasila Pada UGM, 17 Februari 1959. Jakarta,CV. Pancuran Tujuh, 1974.
- “Pancasila yang terhianti” *Media Indonesia*, Sabtu, 1 Juni 2013
- Sri-Edi Saswono. “Pancasila dan ide persatuan”. *Kompas*, Sabtu. 1 Juni 2013
- Ratu Tatu Chasanah, “Pancasila, The one The only” *Radar Banten*, Rabu. 2 Oktober 2013.

MENILIK PERAN ORGANISASI ADVOKAT DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS DAN KEHORMATAN PROFESI

Oleh : Herman Sitompul, SH., MH
Email : herman.sitompul@ymail.com

Abstrak

Bila dilihat dari sejarahnya, advokat justru jauh darimana sifat “tamak” maupun “rakus” akan nafsu duniawi. Halmana istilah “advokat” tersebut mulai dikenal sejak Zaman Romawi Kuno. Dimana saat itu, terdapat seorang tokoh dan pemuka agama, yang bernama Patronus, yang mengambil peran sebagai advokat pertama di dunia. Ketika itu, Patronus mengenalkan sistem pembelaan dari bentuk peradilan yang berbeda dari yang sebelumnya. Sehingga pada zaman itu, Patronus menjadi sandaran dan harapan publik untuk mendapatkan keadilan atas sengketa ekonomi, keluarga, properti ataupun yang bersifat pidana. Motifnya saat itu bukanlah profit, namun bagaimana dapat mengumpulkan power dan pengaruh di tengah masyarakat untuk menyeimbangi kekuasaan serta kedermawanan.

Adapun fungsi daripada organisasi advokat tersebut secara garis besar adalah sebagai pengawas advokat yang bertujuan agar advokat dalam menjalankan profesinya selalu menjunjung tinggi kode etik profesi advokat dan peraturan perundang-undangan.

dalam mempertahankan keadilan dan kebenaran dilandasi moral yang tinggi, luhur dan mulia, dan yang dalam melaksanakan tugasnya menjunjung tinggi hukum, Undang-undang Dasar Republik Indonesia, Kode Etik Advokat serta sumpah jabatannya, dapat terwujud sebagaimana mestinya.

A. Pendahuluan

Hampir satu dasawarsa ini, profesi advokat ternodai kehormatannya. Hal ini dikarenakan maraknya advokat yang terlibat kasus suap dan gratifikasi, seperti halnya OC Kaligis, Frederich Yunadi, dll. Hal ini sungguh memprihatinkan sekali. Mengingat bahwa advokat merupakan profesi yang mulia “*officium nobile*” (profesi yang mulia).

Bila dilihat dari sejarahnya, advokat justru jauh darimana sifat “tamak” maupun “rakus” akan nafsu duniawi. Halmana istilah “advokat” tersebut mulai dikenal sejak Zaman Romawi Kuno. Dimana saat itu, terdapat seorang tokoh dan pemuka agama, yang bernama Patronus, yang mengambil peran sebagai advokat pertama di dunia. Ketika itu, Patronus mengenalkan sistem pembelaan dari bentuk peradilan yang berbeda dari yang sebelumnya. Sehingga pada zaman itu, Patronus menjadi sandaran dan harapan publik untuk mendapatkan keadilan atas sengketa ekonomi, keluarga, properti ataupun yang bersifat pidana. Motifnya saat itu bukanlah profit, namun bagaimana dapat

mengumpulkan power dan pengaruh di tengah masyarakat untuk menyeimbangi kekuasaan serta kedermawanan. Saat itu, Patronus tidak pernah membayangkan bahwa peran yang dilakoninya saat itu akan menjadi satu profesi yang sangat berpengaruh dalam konfigurasi hukum dunia serta berpengaruh terhadap polarisasi politik, ekonomi, dan budaya saat ini.

Seiring waktu masyarakat pada saat itu sudah mulai mengenal advokatus yang kemudian semakin populer hingga saat ini dengan istilah advokat. Nama Patronus pun kemudian terelaborasi dalam diskursus dan terminologi ilmu sosial, ekonomi, dan politik dalam masyarakat saat ini yang sering disebut patron klien.²³

²³ Serambi news, ‘Officium Nobile’ dan Kehormatan Advokat.” <http://aceh.tribunnews.com/2014/11/29/officium-nobile-dan-kehormatan-advokat>, diupload tanggal 4 November 2018, pukul 11.30 PM

Patron klien adalah sebuah terminologi hubungan saling ketergantungan antara struktur patronase dengan klien, baik dalam kepentingan hukum, politik, atau sosial budaya. Advokat dan proses sejarahnya tidak bisa dilepaskan dari sistem sosial politik, dan memiliki peran dalam mendesain sistem dan struktur sosial. Advokat hadir ketika sistem sosial membutuhkan instrument pengendali, pengontrol, dan penyeimbang kekuasaan yang berkembang sesuai dengan jamannya.²⁴ Peran Patronus tersebut kemudian diteruskan oleh para advokatus sejak zaman Romawi Kuno sampai abad pertengahan. Salah satunya adalah Cicero. Ia adalah seorang *praetor* muda Romawi, yang merupakan peletak dasar hadirnya profesi advokat.²⁵

Kisah pembelaan Cicero tersebut, dapat dilihat dalam buku yang berjudul *The Magistrates of the Roman Republic* karya Robert S. Broughton. Halmana buku tersebut mengisahkan, ketika itu seorang anak muda Romawi diadili. Namanya, Caius Populius Laenas. “Dia masih belia. Usianya sekitar 15 tahun. Ia diadili karena dituduh menikam mata ayahnya hingga mati. Dia melakukannya dengan stilus logam. Persidangan itu menyedot perhatian warga Romawi. Cicero saat itu bertindak sebagai *pedarius*, jenjang sebelum *praetor*. Namun, Cicero tetap bertekad membela anak muda itu. Jika Cicero gagal membela dan tidak bisa memberi keyakinan kepada juri, anak muda itu bakal dihukum bersalah. Hukumannya pun sangat kejam. Ditelanjangi dan dihukum cambuk hingga berdarah. Lalu dimasukkan ke kurungan yang di dalamnya berisi anjing dan ular berbisa. Lalu dikurung dan dijahit rapat kemudian dilemparkan ke sungai Tiberias.

Begitulah, gaya hukuman di Romawi pada saat itu.

Karena tidak tega terhadap anak tersebut, Cicero membuat gebrakan dalam pembelaan atas anak tersebut. Ia berpanjang lebar menyampaikan alibi bahwa anak muda Romawi itu tak bersalah. “Dia difitnah,” Pembelaan Cicero tersebut ternyata mengguncang Romawi. Jagad imperium itu terkesima. Enam ratus anggota Senat, terperangah dengan gaya pembelaan Cicero. “Akhirnya, kemudian Cicero dikisahkan berhasil membebaskan anak muda itu dari hukuman.

Selain, Cicero, ada juga penerus Patronus lainnya, yakni Julius Caesar. Dimana Julius pernah mengalahkan Cicero dalam kasus ‘*Conspiracy of Catiline*’ yang merupakan kasus politik upaya kudeta terhadap kaisar Romawi. Julius kemudian menjabat menjadi Kaisar Romawi.

Bila dilihat dari perjuangan baik Patronus, Cicero, maupun Julius Caesar, maka terlihat bahwa dinamika sosial dan kebutuhan pada pencadlari keadilan memosisikan dan menjadikan para advokatus ini bekerja dalam spirit charity. Kedermawanan ini terjadi karena para advokatus berlatar belakang kaum terhormat dan memiliki power dalam sistem sosial pada saat itu. Mereka melakukan pembelaan terhadap masyarakat yang membutuhkan tanpa dibayar.

Kondisi ini semakin memperkuat hubungan patron klien para pengacara saat itu dengan klien yang dibelanya, baik secara perseorangan ataupun secara berkelompok. Oleh karena semangat tersebut muncul istilah *officium nobile*, yaitu pekerjaan yang terhormat. Kehormatan dan kemuliaan ini sampai saat ini masih menjadi prototype untuk para advokat.

Dengan latar belakang sejarah sedemikian itulah, lambat laun profesi advokat dinobatkan sebagai *nobile officium*. Dalam bahasa Latin kita temukan kata *nobilis* yang artinya orang-orang terkemuka, para bangsawan di Roma, baik *patrici* maupun *plebeii* yang nenek-moyangnya pernah

²⁴ Legal Trust, “Advokat Pertama,” <http://legal-trust.blogspot.com/2017/11/advokat-pertama.html>, diupload tanggal 4 November 2018, pukul 11.41 PM.

²⁵ Hukum Online, “Advokat Harus Belajar Dari Cicero dan Julius Caesar,” <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt543f8d8ea01bc/advokat-harus-belajar-dari-cicero-dan-julius-caesar#>, upload tanggal 4 November 2018, pukul 12.00 PM

memangku jabatan-jabatan tinggi. Nobilitas juga berarti mulia, luhur, utama, yang baik, yang sebaik-baiknya. Ada juga kata nobilitas yang bisa diartikan hal berdarah bangsawan, kebangsawanan, kaum bangsawan, berpangkat tinggi, kalangan atas, keluhuran jiwa, keulungan, keunggulan, kemuliaan. Sedangkan officium berarti jasa, kesediaan menolong, kesediaan melayani, ketakziman.

Sebagai satu pilar penegak hukum, advokat bersama dengan institusi dan profesi penegak hukum lainnya yaitu kepolisian, penuntut umum dan hakim memiliki tanggung jawab dalam menegakkan hukum sehingga terbentuknya masyarakat yang tertib, demokratis dan taat hukum. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, Otto Hasibuan selaku ketua Dewan Pembina Perhimpunan Advokat Indonesia, menyatakan bilamana seharusnya advokat Indonesia bisa belajar dari kisah Cicero dan Caesar yang telah mempertontonkan bagaimana menjadi praetor yang mulia. "Praetor (pembela) berjuang demi menegakkan hukum yang sudah disusun sebelumnya.²⁶" Lebih lanjut, ia mengatakan bahwa tugas dari seorang praetor yang kini bisa disamakan dengan profesi advokat. Pertama, menjaga hukum agar tetap berjalan dan dipatuhi. Kedua, menjaga kewibawaan imperium di depan para rakyatnya. Ketiga, menjaga setiap orang Romawi cinta akan negerinya karena keberadaban bisa terjaga tanpa takut akan ketertindasan dari sang penguasa. "Praetor tak bertugas membebaskan orang yang bersalah. Namun, menjaga agar orang yang bersalah itu diberikan sanksi sesuai dengan koridor kesalahannya. Tidak menambahi maupun mengurangi. Peranan praetor tersebut membuat Romawi jadi angung dan menjelma jadi imperium yang tangguh.

Jika merujuk pada pernyataan Otto Hasibuan tersebut, maka terlihat bahwa advokat Indonesia haruslah menjadi advokat pejuang seperti halnya Patronus, Cicero, maupun Julius Caesar. Halmana pemikiran Otto aquo senada dengan pemikiran daripada

Prof. Dr. Iur Adnan Buyung Nasution, S.H atau biasa dikenal Bang Buyung. Beliau juga menyatakan bahwa Lawyer atau Advokat Indonesia harus menjadi Advokat Pejuang.

Pernyataan tersebut secara terang dan jelas dapat dilihat dalam bukunya berjudul "*Arus Pemikiran Konstitusionalisme – Advokat-*" (2007), beliau menyatakan bahwa setidaknya ada 5 (lima) dimensi perjuangan yang sampai saat ini masih relevan dan harus terus dilanjutkan oleh advokat Indonesia sebagai perjuangan yang tiada kenal lelah, berhenti, apalagi menyerah, yaitu:²⁷

1. Kemanusiaan

Dalam membela kliennya, Advokat/Lawyer Indonesia harus tetap bersandarkan kepada rasa kemanusiaan, sekalipun ia menerima imbalan berupa *legal fee* atau *honorarium* dalam memberikan jasa-jasa hukumnya tapi nilai kemanusiaan seyogiannya menjadi prinsip dasar seorang advokat dalam membela kliennya. Sebab hal ini bukan saja sesuai dengan sejarah dari tradisi advokat tetapi juga manifestasi dari keluhuran profesi itu sendiri. Jika aspek kemanusiaan ini dilupakan, maka advokat akan kehilangan rohnya dalam mencari keadilan ataupun kebenaran sejati. Sebab ia hanya akan tenggelam atau dibawa arus mencari kekayaan atau harta semata. Akibatnya, advokat semacam ini akan kehilangan keberanian moril sebagai pejuang hukum dalam menghadapi lawan yang kuat, berkuasa atau berduit. Dia akan mudah goyah, bahkan dibeli ataupun dipatahkan oleh kekuatan dan kekuasaan lawan, bahkan tak mustahil menghinati kliennya.

2. Pertanggung jawaban Moral

Ada dua hal yang harus senantiasa dipertimbangkan dalam membela klien.

²⁷ Borris Tompubolon, SH, Lima Dimensi Perjuangan Advokat Menurut Prof. Dr. Iur Adnan Buyung Nasution, S.H, <https://konsultanhukum.web.id/lima-dimensi-perjuangan-advokat-menurut-prof-dr-iur-adnan-buyung-nasution-sh-2/>, diupload, tanggal 4 November 2018, pukul 11.00 PM

²⁶ Ibid.

Pertama, dasar hukum dari perkara yang dihadapi, *Kedua*, dasar moral dan etika dari perkara yang ditanganinya. Dasar hukum berarti, dalam membela klien dan memperjuangkan hak-haknya harus ada dasar hukumnya, bukan mengada-ada atau mencari-cari alasan/dalih yang tidak ada dasar hukumnya sama sekali. Di sini dituntut dan dipertaruhkan kejujuran, objektivitas dan kehormatan profesi advokat yang dijalankannya. Dasar moral dan etika berarti bahwa orang atau pencari keadilan yang dibelanya memang patut atau layak dibela dan diurus perkaranya, dilihat dari sudut moral yang berlaku secara umum maupun etika profesi. Tegasnya, hak-hak atau kepentingan hukum dari orang yang dibelanya itu tidak bertentangan dengan moralitas umum ataupun etika profesi yang harus dijunjung tinggi. Jika terjadi pertentangan antara kepentingan hukum klien dan kepentingan menjaga nilai-nilai moral dan etika, maka advokat harus mengambil sikap dan memiliki pilihan yang tegas untuk menerima ataupun menolak menjadi pembelanya. Menurut Bang Buyung, ia berharap advokat Indonesia sebagai pejuang hukum mampu melihat hukum dan perkara yang dibelanya dalam perspektif yang lebih luas yang juga menyangkut aspek atau dimensi moral dan etika. Sebab tanpa moral dan etika, ilmu hukum yang dimiliki advokat akan merusak kehidupan masyarakat bangsa dan negara, bahkan merusak kemanusiaan itu sendiri.

3. Memperjuangkan Tegaknya Profesi Advokat Yang Mandiri, Bebas, Dan Independen Dari Intervensi Kekuasaan Dalam Membela Klien Atau Para Pencari Keadilan.

Advokat Indonesia menyadari bahwa hanya dengan profesi yang bebas (*free legal profession*) para advokat akan bisa menjalankan profesinya dengan baik sesuai dengan kode etikanya dalam memberikan pengabdian kepada

masyarakat. Hal tersebut juga harus didukung dengan adanya organisasi profesi yang kuat yang memiliki kode etik dan mampu membina serta menjaga disiplin anggota-anggotanya. Organisasi Advokat yang kuat ini sekaligus akan membangun kekuatan *civil society*, di mana kaum profesional merupakan bagian dari masyarakat demokratis yang egaliter.

4. Membangun Negara Hukum (*rechstaat*)

Advokat Indonesia harus menyadari bahwa profesi advokat hanya bisa berfungsi dengan baik jika proses penegakan hukum atau *the due proces of law* dan *fair trial* bisa ditegakkan. Tegasnya, advokat sebagai pemberi jasa hukum baru berfungsi dan bermakna bagi masyarakat jika profesi advokat itu sendiri mampu berperan di dalam menjalankan tegaknya proses hukum dan peradilan yang jujur, objektif dan adil. Dengan kata lain, advokat berkepentingan demi profesi hukumnya maupun kepentingan klien yang dibelanya untuk senantiasa memperjuangkan tegaknya negara hukum (*rule of law*), peradilan yang bebas dan tidak memihak (*independence of judiciary*) serta proses hukum yang benar dan adil (*the due process of law*). Sebab semua prinsip-prinsip dan nilai-nilai itu merupakan suatu syarat mutlak yang tak bisa ditawar bagi advokat Indonesia. Tanpa tegaknya prinsip-prinsip dan nilai-nilai itu, percuma saja profesi advokat itu ada

5. Membangun Demokrasi.

Demokrasi hanya bisa tegak dan berjalan kokoh jika ditunjang negara hukum yang menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia. Sebab, tanpa hukum demokrasi akan berkembang menjadi anarki, dimana masyarakat akan berbuat semau-maunya dan setiap orang menjadi serigala bagi yang lainnya. Sebaliknya, negara hukum tanpa demokrasi akan melahirkan negara penindas, dimana hukum semata-mata dijadikan alat atau instrumen kekuasaan,

sebab hukum yang dibuat hanya akan berorientasi kepada kepentingan kekuasaan semata dan tidak lagi mencerminkan rasa keadilan yang menjadi aspirasi masyarakat. Maka itu sebagai pejuang, advokat harus senantiasa memperjuangkan demokrasi disamping perjuangan menegakkan negara hukum.

Merujuk kepada pandangan baik Otto Hasibuan maupun Bang Buyung tersebut diatas, maka Penulis tertarik untuk membuat makalah ini dengan judul “**Menilik Peran Organisasi Adokat Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Dan Kehormatan Profesi Advokat.**”

B. Permasalahan

Dalam Makalah ini, Penulis akan membagi permasalahan dalam 2 kategori masalah yaitu:

1. Bagaimana Kedudukan Organisasi Advokat Menurut Peraturan Perundangan Yang Berlaku
2. Sejauh Mana Peranan Organisasi Advokat Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Dan Kehormatan Profesi.

C. Tujuan

Makalah ini bertujuan untuk :

1. Memberikan wawasan kepada masyarakat maupun aparatur Penegak Hukum lainnya tentang Kedudukan Organisasi Advokat menurut Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
2. Mendorong Organisasi Advokat untuk berperan aktif dalam rangka peningkatan kualitas dan kehormatan Profesi Advokat.

D. Pembahasan

Akar kata advokat, apabila didasarkan pada *Kamus Latin- Indonesia*, dapat ditelusuri dari bahasa Latin, yaitu *advocatus*, yang berarti antara lain yang membantu seseorang dalam perkara. Sedangkan menurut DBnet,, yang dimaksud dengan advocate adalah : **“an individual within the legal profession who possess a law degree and goes further to represent clients in the court of law. An advocate presents the pleading of the client**

in an attempt to help him or her to win a case and avoid jail term or be compensated depending on whether he or she is a complainant or the accused.” “(Seorang individu dalam profesi hukum yang memiliki gelar sarjana hukum dan melangkah lebih jauh untuk mewakili klien di pengadilan. Seorang advokat menyajikan permohonan klien dalam upaya untuk membantu dia memenangkan sebuah kasus dan menghindari hukuman penjara atau mendapatkan kompensasi tergantung pada apakah dia adalah pelapor atau terdakwa.)²⁸”

Sementara itu, definisi advokat menurut Meriam Webster Dictionary, adalah :²⁹

1. one who pleads the cause of another specifically: one who pleads the cause of another before a tribunal or judicial court
2. one who defends or maintains a cause or proposal an advocate of liberal arts education
3. one who supports or promotes the interests of a cause or group a consumer advocate an advocate for women's health

Sementara itu, menurut free dictionary, definisi advokat adalah : **“To support or defend by argument; to recommend publicly. individual who presents or argues another's case; one who gives legal advice and pleads the cause of another before a court or tribunal; a counselor. A person admitted to the Practice of Law who advises clients of their legal rights and argues their cases in court.”** (Untuk mendukung atau mempertahankan dengan argumen; untuk direkomendasikan secara publik. individu yang menyajikan atau mendalilkan kasus orang lain; orang yang memberikan nasihat hukum dan memohon alasan yang lain sebelum pengadilan atau pengadilan; seorang konselor. Seseorang yang mengakui Praktik

²⁸ DbNET, “Difference Between Lawyer and Advocate”, <http://www.differencebetween.net/miscellaneous/legal-miscellaneous/difference-between-lawyer-and-advocate/>

²⁹ Merriam Webster, “Advocat”, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/advocate>, upload pada tanggal 4 September 2018, pukul : 12.45 PM.

Hukum yang memberi nasihat kepada klien tentang hak-hak hukum mereka dan mendalilkan kasus mereka di pengadilan).”³⁰

Adapun pengertian Advokat menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003, yang dimaksud dengan Advokat adalah : orang yang berprofesi memberi jasa hukum, baik di dalam maupun di luar pengadilan yang memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003 tersebut. Halmana persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 ayat 1 Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003, yang berbunyi sebagai berikut : “Untuk dapat diangkat menjadi Advokat harus memenuhi persyaratan sebaga berikut :³¹

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. bertempat tinggal di Indonesia;
- c. tidak berstatus sebagai pegawai negeri atau pejabat negara;
- d. berusia sekurang-kurangnya 25 (dua puluh lima) tahun;
- e. berijazah sarjana yang berlatar belakang pendidikan tinggi hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1);
- f. lulus ujian yang diadakan oleh Organisasi Advokat;
- g. magang sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun terus menerus pada kantor Advokat
- h. idak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana kejahatan yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih;
- i. berperilaku baik, jujur, bertanggung jawab, adil, dan mempunyai integritas yang tinggi.

Halmana Advokat yang telah diangkat berdasarkan persyaratan sebagaimana dimaksud pada Pasal tersebut diatas dapat

menjalankan praktiknya dengan menghususkan diri pada bidang tertentu sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan

Secara sosiologis, profesi advokat adalah profesi yang bebas dan mandiri serta bertanggung jawab dalam menegakkan hukum. Namun, secara yuridis, karena advokat merupakan “penegak hukum”, sebagaimana diatur di dalam Pasal 5 ayat 1 Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003, maka ia berkewajiban untuk menjalankan tugas profesinya untuk membela perkara yang menjadi tanggung jawabnya dengan tetap berpegang pada kode etik profesi dan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut secara terang dan jelas diatur di dalam Pasal 15 Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003.

Merujuk kepada Pasal 15 tersebut diatas, maka jelas terlihat walaupun advokat tidak dapat dituntut baik secara perdata maupun pidana dalam menjalankan tugas profesinya dengan iktikad baik untuk kepentingan pembelaan Klien dalam sidang pengadilan sebagaimana diatur di dalam Pasal 16 Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003 dan juga tidak dapat di identikkan dengan kliennya sebagaimana diatur di dalam Pasal 18 ayat 2 Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003, namun hal tersebut hanya berlaku sepanjang advokat tersebut memenuhi ketentuan daripada Pasal 15 Undang-Undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003 yakni kode etik profesi dan peraturan perundang-undangan.

Kode etik itu sendiri pada hakekatnya merupakan tindak lanjut daripada “sumpah jabatan advokat”, sebagaimana diatur di dalam Pasal 4 ayat 2 Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003, yang berbunyi sebagai berikut :

Demi Allah saya bersumpah/saya berjanji
:32

³⁰ Free Dictionary, “Advocate”, <https://legal-dictionary.thefreedictionary.com/advocate>, diupload tanggal 4 November 2018, pukul 12.51. PM

³¹ Dunia Hukum Dan Budaya, “Syarat Mnjadi Advokat di Indonesia”, <https://www.Boyyendratamin.com/2016/04/syarat-menjadi-lawyer-advokat-di.html>, diupload tanggal 4 November 2018, pukul 20 :00 PM

³² Kantor Hukum “Legowo And Partners, “Sumpah Advokat”, <https://masdab.wordpress.com/2010/03/01/opini-%E2%80%9Csumpah-advokat%E2%80%9D/>, diupload tanggal 4 November 2018, pukul 20:20 PM.

- Bahwa saya akan memegang teguh dan mengamalkan Pancasila sebagai dasar negara dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia;
- Bahwa saya untuk memperoleh profesi ini, langsung atau tidak langsung dengan menggunakan nama atau cara apapun juga, tidak memberikan atau menjanjikan barang sesuatu kepada siapapun juga;
- Bahwa saya dalam melaksanakan tugas profesi sebagai pemberi jasa hukum akan bertindak jujur, adil, dan bertanggung jawab berdasarkan hukum dan keadilan;
- Bahwa saya dalam melaksanakan tugas profesi di dalam atau di luar pengadilan tidak akan memberikan atau menjanjikan sesuatu kepada hakim, pejabat pengadilan atau pejabat lainnya agar memenangkan atau menguntungkan bagi perkara Klien yang sedang atau akan saya tangani;
- Bahwa saya akan menjaga tingkah laku saya dan akan menjalankan kewajiban saya sesuai dengan kehormatan, martabat, dan tanggung jawab saya sebagai Advokat;
- Bahwa saya tidak akan menolak untuk melakukan pembelaan atau memberi jasa hukum di dalam suatu perkara yang menurut hemat saya merupakan bagian daripada tanggung jawab profesi saya sebagai seorang Advokat.

Halmana berkaitan dengan sumpah tersebut, Pasal 2 Kode Etik Advokat mengatur sebagai berikut “ Advokat Indonesia adalah warga negara Indonesia yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bersikap satria, jujur dalam mempertahankan keadilan dan kebenaran dilandasi moral yang tinggi, luhur dan mulia, dan yang dalam melaksanakan tugasnya menjunjung tinggi hukum, Undang-undang Dasar Republik Indonesia, Kode Etik Advokat serta sumpah jabatannya.” Dengan demikian, jelas terlihat bahwa Advokat harus senantiasa menjunjung tinggi profesi Advokat sebagai profesi terhormat (*officium nobile*), dimana dalam pelaksanaan tugasnya, ia tidak boleh

bertujuan semata-mata hanya untuk memperoleh imbalan materi tetapi lebih mengutamakan tegaknya Hukum, Kebenaran dan Keadilan. Halmana ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 3 butir b Kode Etik Advokat.

Namun demikian, advokat hanyalah manusia biasa, yang kadang tak luput dari kesalahan yang bersifat manusia. Oleh karena itu, kehadiran sebuah organisasi advokat menjadi penting dalam implementasi sumpah jabatan maupun kode etik advokat.

1. Kedudukan Organisasi Advokat Dalam Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.

Masalah Advokat dalam Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, diatur dalam Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003. Halmana Undang-undang tersebut tidak hanya mengatur soal advokat saja, tetapi juga mengatur soal organisasi Advokat. Dimana pengertian dari Organisasi Advokat itu sendiri menurut Pasal 1 angka 4 Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003 adalah organisasi profesi yang di dirikan berdasarkan Undang-undang Advokat tersebut.³³

Adapun fungsi daripada organisasi advokat tersebut secara garis besar adalah sebagai pengawas advokat yang bertujuan agar advokat dalam menjalankan profesinya selalu menjunjung tinggi kode etik profesi advokat dan peraturan perundang-undangan. Halmana dalam menjalankan fungsi tersebut, Organisasi Advokat aquo diberikan kewenangan berdasarkan Pasal 29 ayat 1 Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003, untuk menetapkan dan menjalankan kode etik profesi advokat bagi para anggotanya.

³³Indonesia, Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003, http://eodb.ekon.go.id/download/peraturan/undangundang/UU_18_2003.pdf, diupload tanggal 4 November, pukul 20.18 PM.

Halmana kewenangan tersebut ditujukan sesuai dengan ketentuan Pasal 26 ayat 1 Undang-undang Nomor 18 Tahun 2003, yakni untuk menjaga martabat dan kehormatan profesi advokat.

Namun begitu, Organisasi Advokat juga mempunyai kewenangan lainnya yang juga diatur oleh Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003, yaitu :³⁴

- ✓ Melakukan PKPA (Ps 2-1)
- ✓ Menyelenggarakan magang (Ps 3-g)
- ✓ Melaksanakan ujian (Ps 3-f)
- ✓ Mengangkat advokat (Ps 2-2)
- ✓ Melakukan pengawasan advokat (Ps 12)
- ✓ Melakukan tindakan, dan sanksi (Ps 9)
- ✓ Merokemendasi advokat asing (Ps 23)
- ✓ Menyusun kode etik (Ps 26, 29)
- ✓ Membentuk Komisi Pengawas (Ps 13)
- ✓ Membentuk Dewan Kehormatan (Ps 27)
- ✓ Membuat buku daftar anggota (Ps 29-2)
- ✓ Menetapkan kantor advokat yang berhak untuk program magang (Ps 29-5,6)

2. Peranan Organisasi Advokat Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Dan Kehormatan Profesi

Sebagaimana yang disampaikan oleh Prof. Dr.Iur Buyung Nasution, SH, bila organisasi advokat yang kuat membangun kekuatan *civil society*, di mana kaum profesional merupakan bagian dari masyarakat demokratis yang egaliter, maka dengan demikian organisasi advokat memegang peranan penting dalam menjaga martabat dan kehormatan Profesi Advokat. Halmana pengawasan terhadap implementasi Kode Etik Advokat dan Peraturan Perundangan-undangan yang berlaku merupakan kunci daripada keberhasilan Organisasi Advokat dalam

menciptakan advokat yang berintegritas seperti halnya Patronus, Cicero dan Julius Caesar. Karenanya pengaturan mengenai pengawasan terhadap Advokat dalam Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003, yakni Pasal 12 ayat 2, merupakan hal yang tepat dalam rangka mengingatkan para advokat agar senantiasa menjunjung tinggi kode etik advokat, sumpah jabatan advokat dan peraturan perundang-undangan lainnya, dalam pelaksanaan tugas profesinya sebagai advokat.

E. Penutup

Sejarah menunjukkan bahwa advokat merupakan sebuah profesi yang mulia (*officium nobile*). Namun, seiring dengan perkembangan jaman, ternyata profesi advokat ini sering di salah gunakan. Penyimpangan terhadap profesi advokat ini, dikarenakan ketidak pahaman advokat terkait dengan masalah hak immunitas advokat sebagaimana diatur di dalam Undang-undang Advokat Nomor 18 Tahun 2003. Akibat ketidak pahaman tersebut, mereka akhirnya melupakan makna yang terkandung dibalik ketentuan Pasal 3 huruf b Kode Etik Advokat. Halmana dalam pelaksanaan tugas profesi, mereka tidak lagi bertujuan untuk menegakkan hukum, kebenaran dan keadilan, tetapi semata-mata untuk memperoleh imbalan materi yang sebanyak-banyaknya. Perbuatan mereka tersebut, tentu berdampak negatif bagi dunia advokat tersendiri, dimana marwah advokat sebagai “profesi yang mulia” (*officium nobile*), menjadi ternoda akibat perbuatan tersebut.

Atas dasar fakta itulah, maka organisasi advokat sangat memegang peran-an penting dalam kerangka meningkatkan kualitas dan kehormatan profesi advokat, sehingga apa yang menjadi cita-cita sebagaimana diuraikan dalam Pasal 2 Kode Etik Advokat yakni Advokat Indonesia adalah warga negara Indonesia yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bersikap satria, jujur dalam

³⁴ Senior Kampus, “Peran dan Fungsi Organisasi Advokat,” <https://seniorkampus.blogspot.com/2017/10/01-fungsi-dan-peran-organisasi-advokat.html>

mempertahankan keadilan dan kebenaran dilandasi moral yang tinggi, luhur dan mulia, dan yang dalam melaksanakan tugasnya menjunjung tinggi hukum, Undang-undang Dasar Republik Indonesia, Kode Etik Advokat serta sumpah jabatannya, dapat terwujud sebagaimana mestinya.

Senior Kampus, “Peran dan Fungsi Organisasi Advokat,”

<https://seniorkampus.blogspot.com/2017/10/01-fungsi-dan-peran-organisasi-advokat.html>

Dunia Hukum Dan Budaya, “Syarat Mnjadi Advokat di Indonesia”, <https://www.Boyyendratamin.com/2016/04/syarat-menjadi-lawyer-advokat-di.html>, diupload tanggal 4 November 2018, pukul 20 :00 PM

F. Referensi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *E-Filling* di KPP Pratama Pandeglang)

Oleh : Nono Arief Rachman

Email : nonoarief@unmbanten.ac.id

Abstrak

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Pandeglang harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna e-filling di KPP Pratama Pandeglang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset korelasi (correlational study). Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak. Variabel dependen adalah kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna e-filling. Populasi penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Pandeglang yang menggunakan E-Filling yang berjumlah 31.597 orang. Sampel penelitian sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah rumus slovin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). Kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Pandeglang sudah baik, hal ini ditandai dari persentase skor aktual sebesar 79,38%. (2). Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Filling di KPP Pratama Pandeglang berkategori baik, hal ini ditandai dari hasil persentase skor aktual tanggapan sebesar 80,26 %. (3). Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak wajib pajak orang pribadi pengguna e-filling di KPP Pratama Pandeglang, ini terlihat dari hasil pengujian menunjukkan bahwa Nilai $r = 0,828$, Nilai $KD = 68,6 \%$ dan Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,622 > 1,984$) terbukti semakin baik kualitas pelayanan pajak Filling di KPP Pratama Pandeglang maka Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Filling di KPP Pratama Pandeglang semakin baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Wajib Pajak

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pemasaran merupakan salah satu faktor penting untuk mempertahankan dan mengembangkan usaha. Pemasaran erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, karena konsep pemasaran dibangun untuk memenuhi kebutuhan konsumen guna meraih kepuasan konsumen tersebut. Pemenuhan kebutuhan konsumen tidak terbatas pada produk barang saja, melainkan juga kualitas pelayanannya. Semakin tinggi tingkat persaingan dalam usaha mengharuskan pihak manajemen selalu

melakukan inovasi untuk mempertahankan konsumen-konsumennya sehingga menjadi konsumen yang loyal. Mempertahankan konsumen yang ada lebih baik daripada mencari konsumen baru, dan yang harus dilakukan perusahaan adalah menciptakan konsumen yang loyal.

Kepuasan dan loyalitas konsumen adalah fundamental bagi kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan. Sebagai usaha mempertahankan konsumen, perusahaan harus bias memilih bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat untuk mencapainya. Salah satu kepuasan konsumen

yang menjadi sorotan adalah kepuasan wajib pajak. Pajak merupakan pendapatan terbesar Negara setelah APBD, sampai saat ini pendapatan pajak masih menjadi tumpuan Negara dalam menjalankan roda pemerintahannya dan meningkatkan kualitas sarana prasarana untuk masyarakat. Seperti yang dilansir dalam berita online kemenkeu.go.id bahwa pendapatan negara APBN pada tahun 2016 menunjukkan bahwa pendapatan yang berasal dari penerimaan pajak adalah yang paling besar yaitu sebesar 86,2 %, PNBPN sebesar 13,7% dan hibah sebesar 0,1 %. Seperti yang dilansir dalam berita di kemenkeu.go.id bahwa pendapatan pajak yang tertinggi adalah pendapatan dari PPh 25/29 orang pribadi yaitu sebesar 40,53%, atau sebesar Rp 5,745 triliun dibandingkan periode yang sama di tahun 2014 sebesar Rp 4,088 triliun (www.pajak.go.id).

Di Indonesia system perpajakannya menganut *self assessment system* yaitu suatu sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Sari, 2013). Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evasion* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak

akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan Negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi

Akan tetapi dalam kenyataannya, keinginan masyarakat untuk membayarkan pajak masih tergolong rendah. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia hingga saat ini masih sangat minim. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat Jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib SPT pada tahun 2017 ada 16,6 juta dan hingga 11 April 2017, jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT mencapai 9,7 juta, sehingga rasio kepatuhannya mencapai 58,47 persen. Adapun data kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang pada tahun 2010-2016 terlihat pada tabel 1.

Tabel 1
Data Jumlah Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang Tahun 2010-2016

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar SPT	Pertumbuhan (%)
2010	63.614	0
2011	78.802	23,88
2012	95.448	21,12
2013	109.019	14,22
2014	125.204	14,85
2015	146.003	16,61
2016	170.896	17,05

Sumber : KPP Pratama Pandeglang

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Wajib SPT pada tahun 2010 sebanyak 63.614 meningkat pada tahun 2011 menjadi sebanyak 78.802. Pada tahun 2012 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar SPT sebanyak 95.448 dan meningkat terus sampai pada tahun 2016 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar SPT sebanyak 170.896. Dilihat dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar semakim meningkat dari

tahun ke tahun yaitu periode tahun 2010-2016.

Tingkat kepatuhan membayar pajak banyak faktor yang mempengaruhinya salah satunya adalah kepuasan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evasion* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan Negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi (Indra Pahala dkk, 2013).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Pandeglang harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Ada beberapa pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Pandeglang yang dapat membuat Wajib Pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan, yaitu petugas lamban dalam mengerjakan tugas, petugas yang tidak ramah, petugas yang berbelit-belit sehingga bisa membingungkan Wajib Pajak, kantor dan layanan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan, *complain* dan enggan mereka menyelesaikan urusan kewajiban perpajakannya.

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filling*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filling* (Ayu, 2005).

E-filling merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filling*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT.

E-filling dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak. Penerapan sistem *e-filling* diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya, masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut, Melalui peningkatan fasilitas layanan dengan *E-filling*, seluruh kegiatan perpajakan pun semakin transparan, wajib pajak tidak perlu merasa curiga atau bahkan melakukan

perlawanan pajak dengan alasan penyalahgunaan dana pajak karena semua dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri, pihak fiskus hanya mengawasi dan mengarahkan. Lewat itu wajib pajak benar-benar merasa terbantu dalam melakukan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan perpajakan semakin meningkat

Penerapan sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya, masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut. Berikut ini rasio penggunaan sistem *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi:

Tabel 2
Rasio Penggunaan Sistem *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang Tahun 2013-2016

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar SPT	Wajib Pajak yang Menggunakan <i>e-filing</i>	Rasio Penggunaan <i>e-filing</i>
2013	109.019	3	0,0027 %
2014	125.204	2.403	1,9192 %
2015	146.003	9.506	6,5108 %
2016	170.896	31.597	18,4890 %

Sumber : KPP Pratama Pandeglang

Berdasarkan tabel di atas diketahui sampai tahun 2013 sampai 2016 wajib pajak yang menggunakan sistem *e-filing* terus meningkat hal ini terlihat pada tahun 2013 wajib pajak yang menggunakan *e-filing* sebanyak 3 orang dan pada tahun 2014 wajib pajak yang menggunakan *e-filing* sebanyak 2.403 orang atau dengan rasio sebesar 1,9192 % kemudian pada tahun 2015 meningkat menjadi 9.506 orang atau dengan rasio 6,5108 % dan pada tahun 2016 meningkat kembali menjadi 31.597 orang atau rasio sebesar 18,4890 % Seiring dengan meningkatnya penggunaan *e-Filing*, penyampaian SPT Orang Pribadi secara manual mengalami

penurunan dibandingkan periode yang sama di tahun sebelumnya.

Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya. Pelayanan yang baik dapat membantu kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan, penyetoran, dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi. Pada akhirnya, pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Filing di KPP Pratama Pandeglang)*”.

B. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang?
2. Bagaimana kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* di KPP Pratama Pandeglang ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* di KPP Pratama Pandeglang?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang.
2. Untuk mengetahui kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* di KPP Pratama Pandeglang.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* di KPP Pratama Pandeglang.

II. LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang dikutip oleh Farida Jasfar (2005:50), yaitu sebagai berikut : “Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan.” Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47), pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : “Kualitas pelayanan 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 pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.”

Menurut Boediono (2003:60), dijelaskan bahwa: “Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.”

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

b. Konsep Pelayanan

Sementara menurut Barata (2004:205), dalam kualitas pelayanan harus memberikan pelayanan yang prima. Di mana terdapat tiga konsep yang harus dijalankan oleh pihak yang melayani dalam memberikan pelayanan yang prima yaitu :

- 1) Pelayanan prima berdasarkan konsep dan sikap (*attitude*), yaitu

suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani pelanggan dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan sikap menghargai pelanggan.

- 2) Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*), yaitu suatu layanan kepada pelanggan.
- 3) Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*), yaitu serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi pelanggan.

Dari tiga konsep pelayanan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap (*attitude*) dan perhatian (*attention*) dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar bagi pemberi layanan memberikan pelayanan yang secara nyata akan terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik ketika melakukan berbagai tindakan (*action*) terbaik untuk melayani pelanggan (Barata, 2004:205).

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2007:121), ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dengan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2007:133), mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan berikut ini :

- 1) *Reliability* (Reliabilitas)

Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang disepakati. Indikatornya terdiri dari :

 - a) Konsistensi kinerja (*performance*)

Petugas mampu menyampaikan pelayanan secara benar sejak awal (*right the first time*).
 - b) Sifat dapat dipercaya (*dependability*)

Petugas mampu memenuhi janjinya secara akurat dan andal, misalnya memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang disepakati dan menyimpan data secara tepat.
- 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kesiapan para petugas untuk membantu para penerima layanan dan memberikan pelayanan secara cepat. Indikatornya terdiri dari:

 - a) Kesediaan dan kesiapan petugas

Petugas bersedia dan memiliki kesiapan untuk membantu para penerima layanan dan merespons permintaan mereka.
 - b) Kecepatan petugas

Petugas selalu menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
- 3) *Assurance* (Jaminan)

Perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan para

penerima layanan terhadap instansi dan instansi dapat menciptakan rasa aman bagi para penerima layanan. Jaminan juga berarti bahwa para petugas selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah para penerima layanan. Indikatornya terdiri dari :

- a) Kompetensi petugas

Petugas menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan.
- b) Kesopanan petugas

Petugas yang berhubungan langsung dengan penerima layanan bersikap sopan dan ramah.
- c) Kredibilitas petugas

Petugas memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya, yaitu mencakup citra instansi, karakter pribadi petugas dan interaksi dengan penerima layanan.
- d) Keamanan

Petugas dapat menumbuhkan perasaan bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan kepada para penerima layanan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.
- 4) *Empathy* (Empati)

Petugas memahami masalah para penerima layanan dan bertindak demi kepentingan penerima layanan, serta memberikan perhatian personal kepada para penerima layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Indikatornya terdiri dari:

 - a) Akses petugas

Penerima layanan memperoleh kemudahan untuk menghubungi

atau menemui petugas. Hal ini berarti lokasi instansi mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi instansi mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, *email*, *fax*, dan seterusnya).

- b) Komunikasi petugas
Petugas mampu menyampaikan informasi kepada penerima layanan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan penerima layanan.
- c) Kemampuan memahami penerima layanan
Petugas berupaya memahami penerima layanan dan kebutuhan spesifik mereka dan memberikan perhatian individual.

5) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan petugas. Indikatornya terdiri dari :

- a) Fasilitas fisik
Berkaitan dengan letak instansi dan fasilitas gedung yang memadai dalam hal menunjang pelayanan yang diberikan oleh instansi.
- b) Perlengkapan prosedur pelayanan
Tersedianya peralatan komputer dan perlengkapan lainnya yang layak dan memadai untuk menunjang pelayanan.
- c) Penampilan petugas
Berkenaan dengan penampilan para petugas yang sopan dan rapi dalam memberikan pelayanan.

2. Pajak

a. Definisi Pajak

Terdapat bermacam-macam pengertian atau definisi pajak, namun pada hakekatnya maksud dan tujuan

dari pajak itu seragam. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP berbunyi: "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat." Kemudian menurut Dr. Soeparno Soemahamidjaja dalam Erly Suandy (2005) pajak merupakan iuran yang bersifat wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan norma-norma hukum, yang digunakan untuk menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum, sedangkan menurut Prof. Dr. P. J. A. Andriani dalam Abdul Rahman (2010) pajak adalah iuran dari masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh pihak yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib, berupa uang atau barang kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang dapat dipaksakan sesuai peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam menyelenggarakan pemerintahan untuk mencapai kesejahteraan umum.

b. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai beberapa fungsi seperti yang diungkapkan oleh Abdul Rahman (2010, 21-22), yaitu:

- 1) Fungsi Anggaran; sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Biaya tersebut digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan untuk melaksanakan pembangunan.
- 2) Fungsi Mengatur; melalui kebijaksanaan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.
- 3) Fungsi stabilitas; pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.
- 4) Fungsi Redistribusi Pendapatan; pajak yang sudah dipungut oleh negara dari masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

c. Pelayanan Pajak

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan yaitu sebagai berikut: "Pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan

yang berlaku." Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134), pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Jenderal Pajak atau selanjutnya disebut DJP adalah sebuah direktorat jenderal di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan. Salah satu unit kerja vertikal DJP yang melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari di daerah yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak untuk membantu masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut Diana Sari (2013:20), fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau wajib pajak seiring dengan modernisasi adalah sebagai berikut :

- 1) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
Untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, dibentuk suatu tempat pelayanan yang terpadu di setiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP, dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh wajib pajak sehingga tidak harus ke masing-masing seksi.
- 2) *Account Representative*
Account Representative (AR) menjadi salah satu ciri khas dari

KPP modern. AR adalah pegawai DJP yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung

3) *Help Desk*

Dengan adanya *help desk* diharapkan mampu menghilangkan kebingungan dan kesulitan yang kadang-kadang dialami masyarakat bila berhubungan dengan suatu kantor pajak termasuk instansi pemerintah, fasilitas *help desk* dengan teknologi *tax knowledge base* menyangkut peraturan pajak yang komprehensif dan terkini; dikompilasi sesuai standar Q&A, *flowchart*, dan penjelasan singkat; tersedia dalam komputer sehingga mudah diakses; serta diharapkan mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai pajak.

4) *Complaint Center* berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan wajib pajak yang terdaftar di KPP wilayah kerjanya.

5) *Call Center*

Fungsi utama yang ditangani *call center* menyangkut pelayanan (konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan lainnya).

6) Media Informasi Pajak

Dengan adanya media informasi, wajib pajak dapat mengakses segala sesuatu hal yang berhubungan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis.

7) *Website*

Untuk mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat, terlebih lagi dengan iklim yang mengglobal, maka

dibuat *website* perpajakan yang dikelola DJP, yaitu www.pajak.go.id.

8) *E-System* Perpajakan

Pemanfaatan dan penerapan *e-system* dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Beberapa *e-system* yang dimanfaatkan masyarakat atau wajib pajak yaitu *e-registration, e-SPT, e-filing*, dan *e-payment*. Pelayanan pajak adalah termasuk pelayanan publik karena dilaksanakan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, dan tidak berorientasi pada laba.

3. E-Filling

a. Pengertian *E-Filling*

Menurut Fidel (2010: 56) *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real-time*. *E-filling* dijelaskan oleh Gita (2010) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui *internet* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan *internet*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Menurut PER-01/PJ/2014, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. Saat ini

fasilitas *e-filing* baru dapat dinikmati untuk pelaporan dua jenis SPT, yaitu: pertama, SPT Tahunan Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S – Yaitu WP OP yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja, dari dalam negeri lainnya, dan/atau yang dikenakan Pajak Penghasilan bersifat final. Kedua, SPT Tahunan Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770SS – Yaitu WP OP yang mempunyai penghasilan hanya dari satu pemberi kerja dengan jumlah penghasilan bruto dari pekerjaan tidak lebih dari Rp. 60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun dan tidak mempunyai penghasilan lain kecuali penghasilan berupa bunga bank dan/atau bunga koperasi. (www.djp.go.id).

b. Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1, Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.” Dalam pasal 2 dijelaskan persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu:

- 1) Berbentuk badan.
Perusahaan penyedia jasa harus berbentuk badan, yaitu sekumpulan orang ataupun modal yang melakukan usaha ataupun tidak melakukan usaha yang berorientasi pada laba atau non laba.
- 2) Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP).

Penyedia jasa aplikasi merupakan perusahaan yang sudah memiliki izin dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara *on line* yang *real time*.

- 3) Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak Perusahaan penyedia jasa aplikasi harus mengukuhkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya sebagai Pengusaha Kena Pajak.
- 4) Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak. Perusahaan yang ingin menjadi perusahaan penyedia jasa aplikasi harus menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

c. Tujuan *E-Filling*

Menurut Gita (2010) *e-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bias menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

d. Proses *E-Filling*

Berikut ini proses untuk melakukan *e-filling* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filling*:

- 1) Mengajukan permohonan *Eletronik Filling Identification Number (e-FIN)* secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filling*. Pengajuan permohonan *e-FIN* dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
- 2) Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filling* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya *e-FIN*. Setelah mendaftarkan diri, Wajib Pajak akan memperoleh *username* dan *password*, tautan aktivitas akun *e-filling* melalui *e-mail* yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan *digital certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filling*.
- 3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:
 - a) Mengisi *e-SPT* pada aplikasi *e-filling* di situs DJP. *E-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
 - b) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman *e-SPT*, yang akan dikirimkan melalui *email* atau SMS.
 - c) Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi.
 - d) *Notifikasi* status *e-SPT* akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui *email*. Bukti Penerimaan *ESPT* terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam

transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Sistem *e-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal pajak dapat digunakan untuk:

- 1) Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas.
- 2) Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai Karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp.60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi. (www.pajak.go.id)

e. Penerapan Sistem *E-Filling*

Penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-filling* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filling* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime*. Penerapan sistem *e-*

filling memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

- 1) Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
- 2) Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
- 3) Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.
- 4) Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- 5) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
- 6) Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
- 7) Tidak merepotkan karena dokumen pelengkap tidak perlu dikirim kembali kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative (AR)*.
(www.pajak.go.id)

4. Kepuasan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (Tjiptono, 2008) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

b. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Armstrong (2001) : Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan konsumsi konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2007) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Zeithaml dan Bitner (2003) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

- 4) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- 5) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

d. Metode Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler, *et al.* (2004) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) Sistem keluhan dan saran
Metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan pendapat.
- 2) *Ghost shopping*
Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing.
- 3) *Lost Customer Analysis*
Sedapat mungkin perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.
- 4) Survei Kepuasan Pelanggan
Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

e. Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Mohamed dkk (2012:283- 294) mengemukakan bahwa terdapat 4 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) yaitu :

- 1) *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*)
Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah system menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif system maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.
- 2) *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*)
Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering system menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
- 3) *Easy of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan
Dimensi *easy of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan
- 4) *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu
Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam

menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Tulang punggung dari kualitas pelayanan pajak ini adalah Pelayanan jasa publik yang prima yaitu pelayanan jasa yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Boediono, 2003:67).

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Indra Pahala dkk (2013) yaitu Variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh M. Khoiru Rusydi dan Fathoni (2010) bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian Diani Nur Hanifah (2015) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan semakin baik pula kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak.

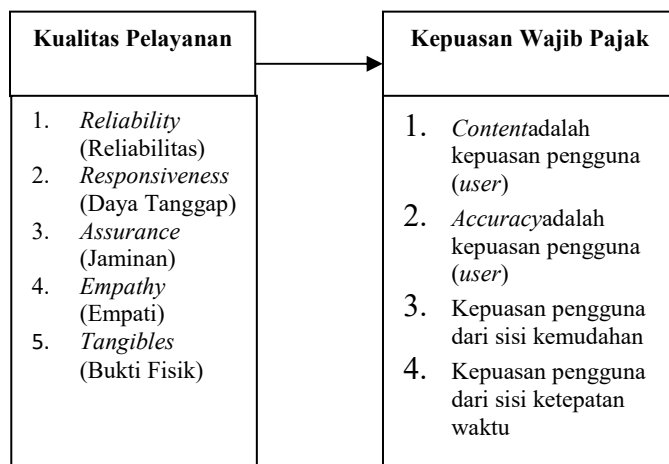
B. KERANGKA BERPIKIR

Pajak berperan sangat penting untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Namun terlepas dari kesadaran sebagai warga negara, sebagian besar masyarakat tidak memenuhi kewajiban membayar pajak. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat yang dijadikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan yaitu wajib pajak. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukannya saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak.

Kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah Suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efektif. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak orang pribadi dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Pelayanan yang

baik dapat membantu kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan, penyetoran, dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi. Pada akhirnya, pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepuasan wajib pajak sehingga menimbulkan kepatuhan wajib pajak. Adanya sistem *e-filling* para Wajib Pajak Orang Pribadi akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya kemudahan tersebut diharapkan wajib pajak orang pribadi merasa puas terhadap pelayanan perpajakan sehingga dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kerangka penelitian dalam penelitian ini dapat ditunjukkan seperti Gambar 1:



Gambar 1

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang

C. HIPOTESIS PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2012:84) “Dalam penelitian, hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah

penelitian. Hipotesis dapat diterima tetapi dapat juga di tolak, diterima apabila bahan-bahan penelitiannya membenarkan kenyataan dan ditolak apabila menyangkal (menolak) kenyataan.

Berdasarkan paparan diatas dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H_0 Kualitas pelayanan pajak tidak : berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang

H_a Kualitas pelayanan pajak berpengaruh : terhadap Kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang

Apabila hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak, maka berarti Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap Kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang, tetapi bila hasil pengujian menunjukkan bahwa H_0 diterima, maka sebaliknya, Kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang.

Penulis membuat hipotesis atau dugaan sementara sebagai berikut “Kualitas pelayanan pajak Berpengaruh Terhadap Kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang.

III. METODE PENELITIAN

A. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset korelasi (*correlational study*), penelitian korelasi adalah penelitian yang dirancang untuk menentukan tingkat hubungan variabel-variabel yang berbeda dalam suatu populasi (Umar, 2004:25).

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012 : 23) “Data kuantitatif

adalah data yang berbentuk angka”. Jenis penelitian menurut tingkat ekplanasi pada penelitian ini adalah asosiatif.

Sugiyono (2012 : 89) menyatakan “Penelitian asosiatif adalah suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih”. Dalam penelitian ini dapat dikatakan penelitian asosiatif kausal atas data-data untuk diketahui apakah ada hubungan dan pengaruhnya dari variabel-variabel yang diteliti tersebut.

2. Sumber Data

Data Primer, yaitu data yang diambil secara langsung dari objek penelitian. Cara yang digunakan dalam memperoleh data primer yaitu dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner yang diberikan pada wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang.

B. POPULASI DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi atau *universe* adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2010: 115), atau kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Pandeglang yang menggunakan *E-Filling* yang berjumlah 31.597 orang.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Arikunto (2010 : 104) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel menurut Arikunto (2010 : 6) adalah bagian dari populasi yang mencerminkan segala karakteristik yang dimiliki oleh keseluruhan populasi. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Menentukan sampel (n) dengan populasi (N) sebanyak 31.597 dengan cara menghitung dengan tingkat kesalahan (e) sebanyak 10%. maka besarnya sampel adalah:

$$n = \frac{31.597}{1 + 31.597(0,1)^2} = 99,68$$

Dibulatkan menjadi 100 sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

C. ALAT PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENELITIAN

1. Alat Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lebih akurat dengan menggunakan sampel yang representatif, maka alat pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. *Library Research*, yaitu teknik dalam mengambil dan mengumpulkan data, dari literature yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.
- b. *Field Research*, yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan, yang mana data nya diperoleh dengan cara:
 - 1) Kuesioner yaitu daftar pertanyaan (angket) yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.
 - 2) Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.

2. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat dalam bentuk kuesioner yang diisi oleh responden dibuat dalam bentuk pertanyaan dimana

dalam kuesioner sudah disediakan alternatif jawaban dari tiap item pertanyaan. Dalam pelaksanaan pengisian responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sekiranya cocok dengan keadaan yang dialami.

Alternatif jawaban disesuaikan dengan skala likert yang dibuat menjadi 5 alternatif jawaban. *Skala likert* melibatkan serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan sikap responden diminta menyatakan “setuju” sampai pada jawaban “sangat tidak setuju” untuk setiap pertanyaan, jawaban diberi nilai yang akan merefleksikan secara konsisten sikap responden. Nilai total seluruh pertanyaan dihitung untuk setiap responden. Untuk setiap jawaban akan diberi skor 1-5 yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3
Skala Likert

Kriteria Penilaian	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Setelah data-data yang penulis peroleh melalui pengumpulan data sebagaimana diterangkan di atas, maka tahap selanjutnya adalah menganalisa data yang selanjutnya diproses atau dikerjakan sehingga dapat menampilkan kebenaran yang dipakai untuk menjawab persoalan yang telah diajukan dalam penelitian. Adapun teknik analisa yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Instrumen

Uji instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Uji instrumen di bagi menjadi :

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner. Satu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut (Priyatno,2011 : 42).Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrument (Arikunto, 2010: 144). Dalam validasi ini menggunakan rumus *product momen* :

$$r = \frac{N(\sum xY) - (\sum x \sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi *Product Moment*

x = Skor tiap instrument (Variabel X)

Y = Skor total tiap instrument (Variabel Y)

N = Banyaknya responden

Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh dibandingkan dengan angka kritik tabel dengan signifikan 5%.

$$r_{hitung} > r_{tabel} \rightarrow \text{valid}$$

$$r_{hitung} < r_{tabel} \rightarrow \text{tidak valid}$$

b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas yang digunakan adalah pengujian reliabilitas dengan teknik belah dua (*split half*) dari spearman brown. Untuk keperluan pengujian reliabilitas tersebut maka butir-butir instrumen dibelah dua kelompok, yaitu kelompok butir instrumen ganjil dan kelompok genap. Selanjutnya skor data tiap kelompok tersebut disusun sendiri dan skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya setelah dihitung koefisien korelasinya dengan rumus berikut :

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

dimana :

r_1 : reliabilitas internal instrumen

r_b : korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Setelah nilai r_{hitung} diperoleh, langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Kaidah keputusannya adalah :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat ukur instrumen penelitian yang digunakan adalah reliabel.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur instrumen penelitian yang digunakan adalah tidak reliabel

2. Analisis Korelasi

Koefisien korelasi parsial adalah indeks atau angka yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel, jika variabel lainnya konstan, pada hubungan yang melibatkan lebih dari dua variabel. Namun sebelum koefisien korelasi parsial kita harus menghitung koefisien korelasi pearson. Langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam teknis analisis korelasi *Person Product Moment* (PPM) ini, yaitu dengan memasukan angka-angka statistik ke dalam rumus *Person Product Moment* (PPM):

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel x dan y

n : Jumlah sampel

x : Nilai variabel X (Kualitas pelayanan)

y : Nilai variabel Y (Kepuasan wajib pajak)

Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi tersebut maka untuk mengetahui bagaimana hubungan kedua variabel tersebut, digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel 3.4.

Tabel 4

Interprestasi Koefisien Korelasi Dan Tafsirannya

Koefisien Korelasi	Arah Hubungan	Tafsiran
0,00 – 0,19	Positif / Negatif	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Positif / Negatif	Rendah
0,40 – 0,59	Positif / Negatif	Cukup / Sedang
0,60 – 0,79	Positif / Negatif	Tinggi
0,80 – 1,00	Positif / Negatif	Sangat Tinggi

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besar kontribusi variabel X (kualitas pelayanan pajak) mempengaruhi variabel Y (kepuasan wajib pajak). Untuk menghitung koefisien determinasi (Kd) yang merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (r^2) akan diketahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang maka digunakan analisis koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

Dimana:

KD : Koefisien Determinasi

R : Koefisien relasi

4. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji t atau distribusi t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

Dimana :

r = Koefisien Korelasi *product Moment*

n = jumlah observasi

Adapun hipotesis dalam uji hipotesis ini adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$, artinya kualitas pelayanan $i = X_1$ pajak tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib

pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang

$H_a : \beta_1 \neq 0$, Artinya kualitas pelayanan i = X_1 pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang

Uji Statistik t variabel independen (kualitas pelayanan pajak) secara individual dalam menerangkan variabel dependen (kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang). Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikan (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat signifikan $> \alpha$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a di tolak yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan diantara variabel yang diteliti.
- 2) Jika tingkat signifikan $< \alpha$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 di tolak dan H_a yang diterima artinya ada pengaruh yang signifikan anantara variabel yang diteliti. Untuk menghitung t_{hitung} dan t_{tabel}

IV. PEMBAHASAN

A. ANALISIS PENELITIAN

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menentukan signifikan atau tidak signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} *degree of freedom* = n-2 atau 98, dan daerah sisi pengujian dengan alpha 0,05 jadi $r_{tabel} = 0,197$. Jika r_{hitung} tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar terhadap r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut dikatakan **valid**.

a. Uji Validasi Kualitas Pelayanan Pajak

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan microsoft excel (terlampir) dan SPSS di peroleh nilai sebagai berikut:

Tabel 5

Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak

No.Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
1	0.477	0,197	Valid
2	0.668	0,197	Valid
3	0.471	0,197	Valid
4	0.562	0,197	Valid
5	0.538	0,197	Valid
6	0.533	0,197	Valid
7	0.509	0,197	Valid
8	0.661	0,197	Valid
9	0.595	0,197	Valid
10	0.622	0,197	Valid

Dilihat dari diatas terlihat bahwa instrumen kualitas pelayanan pajak dari nomor item 1-10 adalah valid, hal ini dibuktikan dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$.

b. Uji Validasi Kepuasan Wajib Pajak

Tabel 6

Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak

No.Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
1	0,499	0,197	Valid
2	0,479	0,197	Valid
3	0,501	0,197	Valid
4	0,538	0,197	Valid
5	0,436	0,197	Valid
6	0,45	0,197	Valid
7	0,681	0,197	Valid
8	0,559	0,197	Valid
9	0,575	0,197	Valid
10	0,592	0,197	Valid

Dilihat dari diatas terlihat bahwa Kepuasan Wajib Pajak dari nomor item 1-10 adalah valid, hal ini dibuktikan dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak

Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah dengan teknik belah dua (*split half*). Untuk keperluan pengujian reliabilitas tersebut disusun sendiri antara skor item dan skor total.

Hasil yang diperoleh dari uji belah dua butir pertanyaan ganjil dan genap dengan menggunakan teknik korelasi yaitu r_b (0,588) (perhitungan di lampiran). Untuk mengetahui reliabilitas instrumen pertanyaan maka digunakan rumus *Sperman Brown*

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

$$r_i = \frac{2(0,588)}{1 + 0,588}$$

$$r_i = 0,740$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai r_1 adalah 0,740 kemudian dikonsultasikan dengan r *product moment* pada tabel. r_{tabel} dengan $N=100$ dan $\alpha=0,05$ didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,197. Sehingga diperoleh $r_i > r_{tabel}$. Hal ini berarti H_0 ditolak atau dapat disimpulkan bahwa instrument kualitas pelayanan pajak bersifat **reliabel**.

b. Uji Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak

Hasil yang diperoleh dari uji belah dua butir pertanyaan ganjil dan genap dengan menggunakan teknik korelasi yaitu r_b (0,662) (perhitungan di lampiran).

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

$$r_i = \frac{2(0,662)}{1 + 0,662}$$

$$r_i = 0,797$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai r_1 adalah 0,797 Sehingga diperoleh $r_i > r_{tabel}$. Hal ini berarti H_0 ditolak atau dapat disimpulkan bahwa instrument Kepuasan Wajib Pajak bersifat **reliabel**.

3. Analisis Koefisien Korelasi (r)

Analisis koefisien korelasi pearson digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara kualitas pelayanan pajak (X) dan Kepuasan Wajib

Pajak (Y). Dari hasil perhitungan dengan menggunakan Microsoft Excel dapat diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 7

Tabel Penolong Koefisien Korelasi

Resp.	X	Y	XY	X ²	Y ²
Jumlah	3.969	4.013	160.822	159.543	162.773

Sumber : Data Diolah Tahun 2017

Sedangkan rumus yang digunakan untuk menghitung hubungan antara variabel X dan Y adalah rumus *korelasi Pearson product moment* yaitu:

$$r_{XY} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) - (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r_{XY} = \frac{100(160.822) - (3.969 \times 4.013)}{\sqrt{100 \times 159.543 - (3.969)^2(100 \times 162.773) - (4.013)^2}}$$

$$r_{XY} = \frac{16.082.200 - 15.927.567}{\sqrt{(15.954.300 - 15.752.961)(16.277.300 - 16.104.100)}}$$

$$r_{XY} = \frac{154.603}{\sqrt{(201.339)(173.131)}}$$

$$r_{XY} = \frac{154.603}{\sqrt{34.858.022,409}}$$

$$r_{XY} = \frac{154.603}{186.703,03}$$

$$r_{xy} = 0,828$$

Tabel 8

Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi Dengan SPSS

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,828^a	0,686	0,682	2,35639

a. Predictors: (Constant), X

Sumber : Data diolah dengan SPSS 24 (2017)

Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka diperoleh hasil r_{xy} atau koefisien korelasi antara kualitas pelayanan pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 0,828 Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi tersebut maka untuk mengetahui

bagaimana hubungan kedua variabel tersebut, digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel 5.20

Tabel 9
Interprestasi Koefisien Korelasi Dan Tafsirannya

Koefisien korelasi	Arah hubungan	Tafsiran
0,00-0,20	Positif / negatif	Korelasi sangat rendah
0,21-0,40	Positif / negatif	Korelasi rendah
0,41-0,60	Positif / negatif	Korelasi sedang
0,61-0,80	Positif / negatif	Korelasi tinggi
0,81-1,00	Positif / negatif	Korelasi sangat tinggi

Dari hasil analisis tersebut, terlihat adanya tingkat hubungan sangat tinggiantara variabel kualitas pelayanan pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak, yaitu sebesar 0,828 yang berada pada penilaian (0,81 – 1).

Nilai r yang positif memberikan arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat, sebaliknya semakin jelek kualitas pelayanan Pajak maka Kepuasan Wajib Pajak akan semakin menurun.

4. Analisis Koefisien Penentu (*Determinant Coeficient*)

Untuk menghitung nilai koefisien determinasi, dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100 \% \\ KD &= 0,828^2 \times 100\% \\ KD &= 0,686 \times 100\% \\ KD &= 68,6 \% \end{aligned}$$

Dari nilai tersebut, KD = 68,6 % dapat diartikan bahwa kontribusi kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang sebesar 68,6 % sisanya 31,4 % kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP

Pratama Pandeglang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

B. INTERPRETASI DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

Selanjutnya untuk melihat signifikan atau tidak hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, dimana $r = 0,828$ dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t_{hitung} &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ t_{hitung} &= \frac{0,828\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0,828^2}} \\ t_{hitung} &= \frac{0,828\sqrt{98}}{\sqrt{1-0,686}} \\ t_{hitung} &= \frac{0,828 \times 9,899}{\sqrt{0,314}} \\ t_{hitung} &= \frac{8,196}{0,560} \\ t_{hitung} &= 14,622 \end{aligned}$$

Tabel 10
Hasil Uji Hipotesis dengan SPSS

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	9,653	2,098			4,602	0,000
X ₁	,768	,053	0,828		14,622	0,000

a. Dependent Variable: Y

Adapun hipotesis dalam uji hipotesis ini adalah sebagai berikut:

H_0 : artinya kualitas pelayanan $\beta_1 = 0$, $i =$ pajak tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang

H_a : Artinya kualitas pelayanan $\beta_1 \neq 0$, $i =$ pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang

Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikan (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat signifikan $> \alpha$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a di tolak yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan diantara variabel yang diteliti.
- 2) Jika tingkat signifikan $< \alpha$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 di tolak dan H_a yang diterima artinya ada pengaruh yang signifikan anantara variabel yang diteliti.

Untuk menghitung t_{hitung} dan t_{tabel}

Berdasarkan hasil perhitungan di atas didapat t_{hitung} sebesar 14,622. Tingkat signifikansi (α) adalah 5%; Jadi $t_{tabel} = 1,984$ maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $14,622 > 1,984$ maka H_0 di tolak dan H_a yang diterima. Artinya kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang.

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *E-Filling* di KPP Pratama Pandeglang) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Pandeglang sudah baik, hal ini ditandai dari persentase skor aktual tanggapan responden terhadap indikator kualitas pelayanan pajak sebesar 79,38%. Dari kelima indikator kualitas pelayanan pajak, indikator “*Assurance* (Jaminan)” mendapatkan persentase skor aktual yang paling tinggi yaitu 80,7% dan indikator “*Reliability* (Reliabilitas)” mendapatkan persentase terendah yaitu 77,8 %.
2. Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *E-Filling* di KPP Pratama Pandeglang berkategori baik, hal ini ditandai dari hasil persentase skor aktual tanggapan responden mengenai indikator Kepuasan Wajib Pajak sebesar 80,26 %. Dari keempat indikator, indikator “*Easy of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan” mendapatkan persentase skor aktual yang paling tinggi yaitu 81,2%. Indikator “*Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu” mendapatkan persentase skor aktual yang paling rendah yaitu 79,4%.
3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang, ini terlihat dari hasil pengujian menunjukkan bahwa
 - a. Nilai $r = 0,828$ artinya kualitas pelayanan pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *E-Filling* di KPP Pratama Pandeglang memiliki hubungan yang sangat tinggi.

- b. Nilai $KD = 68,6\%$ artinya kualitas pelayanan pajak memberi kontribusi 68,6 % terhadap Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *E-Filling* di KPP Pratama Pandeglang..
- c. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,622 > 1,984$) maka H_0 di tolak dan H_a yang diterima. Artinya kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang.

B. SARAN

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis dapat sebagai pertimbangan bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Pandeglang sudah baik namun variabel kualitas pelayanan pada indikator *Reliability* (Reliabilitas) mendapatkan persentase skor aktual yang paling rendah oleh karena itu KPP Pratama Pandeglang harus lebih meningkatkan kemampuan dalam menyampaikan pelayanan secara benar dan kemampuan memenuhi janjinya secara akurat dan andal.
2. Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *E-Filling* di KPP Pratama Pandeglang berkategori baik namun pada indikator *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu mendapatkan persentase skor aktual yang paling rendah oleh karena itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang agar lebih memperhatikan kepuasan wajib pajak wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* dari sisi ketepatan waktu.

Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang, kontribusi kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang sebesar 68,6 %

sisanya 31,4 % kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih maksimal dan memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak seperti fasilitas dan lingkungan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa
- Ayu Ika Novarina. (2005). “Implementasi *Electronic Filling System (E-Filling)* dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia”. *Tesis*. Program Studi Pasca Sarjana Magister Kenotariatan. Universitas Diponegoro Semarang.
- Boediono. B. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Diana Sari. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT.Refika Aditama.
- Diani Nur Hanifah. 2015.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak(Survey Pada Wajib Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying)*. Program Studi Akuntansi – Fakultas Eko Universitas Komputer Indonesia
- Erly Suandy. (2005). *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat
- Fandy Tjiptono. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Guntur, E. M. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran + Membangun Citra Negara*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Indra Pahala dkk. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*. Prosiding symposium nasional perpajakan 4. Jakarta.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.
- Kotler, Philip., 2010, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1 dan 2, edisi enam, P.T. Prehalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- M. Khoiru dan Fathoni Rusydi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, FE UNBRAU, vol. 9 no. 3, hal. 990-999
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Schein, E.H. 2008. *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass
- Stanton, William. J, 2008, *Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

- Terry, George R . 2010. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. (edisi bahasa Indonesia). PT. Bumi Aksara: Bandung.
- Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Wijayanti, Irine Diana Sari, 2008. *Manajemen*, Yogyakarta: Mitra Cendikia Press