
KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU

¹Linda Tri Umami, ²Trisninawati

¹Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, ltriumami99@gmail.com

²Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, trisninawati@binadarma.ac.id

Abstract - This research entitled *Servuse Quality on Taxpayer Satisfaction at the Palembang Seberang Ulu Primary Tax Service Office, address at Jl. Jend. Ahmad Yani No. 59, Kelurahan 14 Ulu, Seberang Ulu II District Palembang City, South Sumatera, 30116. This study aims to determine the quality of service on taxpayer satisfaction at the pratama tax service office in Palembang across from ulu in the service section. The method use to obtain information in the study is to use a questionnaire, and documentation. Based on te questionnarie that has been distributed from the highest score with a score of 4,57 and the lowest score with a score of 3,82 if it is determined using a table of average satisfaction with this range of volues, the perception og the taxpayer or the response to the quality of servise provied is in the satisfied category, this indicates that the servises provided by the Pratama Palembang tax service office opposite Ulu have achieved strategic goals in improving services.*

Keywords : Service, Quality, Satisfaction.

Abstrak - Penelitian ini berjudul *Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu, beralamat di Jl. Jend Ahmad yani No. 59, Kelurahan 14 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30116. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kepuasan wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama palembang seberang ulu pada bagian pelayanan. Metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Berdasarkan pada kuesioner yang telah dibagikan dari nilai tertinggi dengan skor 4,57 dan nilai terendah dengan skor 3,82 jika ditentukan menggunakan tabel rata-rata kepuasan dengan range nilai tersebut maka persepsi dari wajib pajak atau tanggapan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori puas, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan pajak Pratama Palembang Seberang Ulu telah mencapai sasaran strategis dalam meningkatkan pelayanan.*

Kata kunci: Pelayanan, Kualitas, Kepuasan.

1. Pendahuluan

Dalam sistem perpajakan *self assesment* sebagaimana kita anut, terdapat tiga fungsi utama aparaturnya untuk menjamin suksesnya sistem perpajakan tersebut, yaitu penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan (enforcement). Salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan adalah kualitas pelayanan dari kantor pajak tersebut. Semakin baik tingkat pelayanan maka akan semakin besar pula pengaruhnyaterhadap peningkatan potensi dan penerimaan pajak.

Kualitas pelayanan pada kepuasan wajib pajak merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan oleh masyarakat agar dapat meningkatkan pelayanan, sementara kualitas pelayanan merupakan kewajiban kantor agar wajib pajak taat dan patuh menunaikan kewajiban.

Salah satu sasaran Strategis Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu adalah meningkatkan kepuasan wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Arahan Presiden Republik Indonesia terkait menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum [1].

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan pajak merupakan iuran atau kompensasi yang wajib dibayarkan kepada negara bersifat memaksa yang terutang oleh wajib pajak Orang Pribadi atau badan menurut peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan gunanya untuk membiayai operasional umum serta tugas negara dalam menjalankan pemerintahan [2].

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan pada dasarnya ada 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau negara [3].

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan merupakan 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 [4].

2.4 Fungsi Pelayanan

Fungsi dari pelayanan adalah dengan memberikan kapasitas pelayanan kepada pelanggan yang harus berguna untuk kepuasan maksimal kepada pelanggan, karena dalam sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan peranan dari pelayanan tersebut.

2.5 Kriteria Pelayanan Pajak

Adapun untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu sebagai berikut di bawah ini:

- a) Kemampuan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji.
- b) Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang sesuai.
- c) Kepastian (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kehormatan seorang karyawan, serta kemampuannya untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan.
- d) Empati (*Empathy*) yaitu peduli memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.
- e) Keadaan Fisik (*Tangibles*) adalah penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, persoil, dan alat-alat tulis yang digunakan untuk menunjang pelayanan [3].

2.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan lalu lintas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya [5]. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh jumlah wajib pajak yang

terdaftar di kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang ulu yang berjumlah 77.766 wajib pajak.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [6]. sampel menurut ketentuan solvin yaitu memasukkan unsur kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Nilai toleransi ini dinyatakan dalam persentase, persentase dalam pengamblan sampel penelitan ini adalah 10%. Rumus solvin yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Dimana :

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- E = Toleransi ketidaktelitian (dalam Persen)

Berdasarkan populasi dari jumlah wajib pajak terdaftar sampai tahun 2019 pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu adalah 77.766 dalam rumus solvin tersebut maka jumlah sampel yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{77.766}{1 + (77.766)(0,1)^2} = 99,87$$

Diketahui dari data yang telah didapat yaitu 99,87 maka data tersebut dibulatkan menjadi 100. Jadi, jumlah atau ukuran sampel yang diperlukan untuk diteliti adalah 100 responden.

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kuisisioner, digunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang digunakan dalam kuisisioner dan merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan dalam evaluasi suatu program atau kebijakan perencanaan [7].

Skala Likert digunakan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap sesuatu rencana program, pelaksanaan program ataupun tingkat keberhasilan suatu program. Skala Likert juga digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Berdasarkan kuesioner dengan model *close-ended question* dan dengan Skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak yang terdiri dari pilihan (optional) dan skornya yaitu :

Tabel 1. Skala Likert

Pilhan Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Puas	SP	5
Puas	P	4
Cukup Puas	CP	3
Tidak Puas	TP	2
Sangat Tidak Puas	STP	1

Dimana kemudian menentukan penggunaan rata-rata tingkat kepuasan menurut metode Likert dengan menggunakan rumus:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

- RK Rata-Rata Kepuasan
- JSK Jumlah Skor Kuesioner
- JK Jumlah Kuesioner

Sedangkan untuk penentuan rata-rata kepuasan menggunakan teori Kaplan & Norton (2000):

Tabel 2. Rata - Rata Kepuasan

Range Nilai	Keterangan
1 - 1.79	Sangat Tidak Puas
1.8 - 2.59	Tidak Puas
2.6 - 3.39	Cukup Puas
3.4 - 4.89	Puas
4.9 - 5.00	Sangat Puas

Kaplan & Norton mempublikasikan kartu skor berimbang melalui rangkaian artikel-artikel jurnal dan buku *The Balanced Scorecard*. Sejak diperkenalkannya konsep aslinya, *balanced scorecard (BSC)* telah menjadi lahan subur untuk pengembangan teori dan penelitian. *Balanced scorecard* membantu organisasi untuk menghadapi dua masalah fundamental, yaitu mengukur performa organisasi secara efektif dan mengimplementasikan strategi dengan sukses [7].

3. Metodologi Penelitian

3.1 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan jenis penelitian dilihat dari tingkat eksplanasi, maka jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian Deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain. Jenis penelitian ini digunakan untuk mengetahui nilai dari persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu [5]. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi :

- 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panek, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.
- 2) Data Sekunder, yaitu data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya [5].

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, sedangkan data sekunder yaitu diperoleh dari artikel, jurnal, dan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan teknik pengumpulan data dilihat dari segi cara, maka yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner (angket) dan dokumentasi [6]. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara seperangkat atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawab. Sedangkan dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

Dalam penelitian ini hasil kuesioner yang sudah disebar kemudian dihitung dan dijabarkan untuk memperoleh hasil sesuai dengan pilihan jawaban dan skornya. Variabel Kualitas

Pelayanan yang terdiri atas 10 pertanyaan, variabel Kepuasan Wajib Pajak yang terdiri atas 5 pertanyaan. Berikut ini hasil analisis kuesioner untuk mengukur variabel yang diteliti dalam penelitian ini:

1) Variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan

Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan digunakan beberapa indikator yang terdiri atas 10 pertanyaan meliputi Realibility (Kemampuan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Kepastian), Empathy (Empati), dan Tangibles (Keadaan Fisik).

2) Variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang Kepuasan Pelanggan

Persepsi wajib pajak tentang kepuasan pelanggan digunakan beberapa indikator yang terdiri atas 5 pertanyaan meliputi kepuasan jika tingkat kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan, dan ketidakpuasan jika tingkat kinerja lebih rendah dari tingkat kepentingan

4.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel baik satu variabel atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain. Jenis penelitian ini digunakan untuk mengetahui nilai dari persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Untuk menentukan rata-rata kepuasan menggunakan teori Kaplan & Norton (2000) dengan range nilai 1–1,79 Sangat Tidak Puas, 1,8–2,59 Tidak Puas, 2,6–3,39 Cukup Puas, 3,4–4,89 Puas, dan 4,9–5,00 Sangat Puas

Berdasarkan hasil dari olahan data, maka peneliti dapat menguraikan Kualitas pelayanan pada kepuasan Wajib Pajak Palembang Seberang Ulu, dari 15 pertanyaan diketahui bahwa nilai yang tertinggi berdasarkan kuesioner adalah pertanyaan nomor 10 yaitu penampilan petugas pelayanan pajak selalu rapi dan bersih, dengan nilai 4,57. Hal ini berkaitan dengan mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi, Kemampuan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Emphaty), dan Keadaan Fisik (Tangibles) [3]. Dimensi yang mempengaruhi nilai tertinggi adalah Keadaan Fisik (Tangibles) yaitu penampilan dari fisik, peralatan, personil dan alat-alat tulis yang digunakan untuk menunjang pelayanan. Layanan terbaik bagi pelanggan merupakan hal yang konkret, artinya kualitas tersebut dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan, misalnya wajib pajak datang untuk laporan SPT tahunan yang secara langsung merasakan dan melihat tampilan karyawan mendapatkan fasilitas untuk melakukan administrasi seperti akses internet serta melihat tampilan fisik kantor tersebut. Nilai tersebut termasuk dalam kategori PUAS, kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Hal ini berkaitan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan Kualitas pelayanan merupakan 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 [4]. Begitu juga nilai yang terendah terdapat pada nomor 5 yaitu informasi yang diberikan petugas pelayanan pajak dapat dipercaya, dengan nilai 3,82. yang berkaitan dengan kriteria pelayanan pajak yang mengukur kualitas pelayanan melalui 5 (lima) dimensi [3], yang mempengaruhi nilai tersebut adalah Kepastian (Assurance) yaitu pengetahuan dan kehormatan seorang karyawan serta kemampuannya untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan. Informasi merupakan sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan diberikan oleh petugas pelayanan kepada wajib pajak yang dapat dipahami, dipercaya dan memberikan manfaat bagi penerimanya. Misalnya dari komunikasi petugas pelayanan yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada wajib pajak yang bisa menimbulkan kepercayaan wajib pajak terhadap informasi yang diberikan. Walaupun memiliki

nilai yang terendah namun nilai tersebut masih termasuk dalam kategori PUAS, karena pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif dan lebih efisien. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik [2].

Secara keseluruhan berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian diketahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu dapat diartikan pelanggan memberikan persepsi atau tanggapan PUAS terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan data yang telah didapatkan, kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu telah memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Persepsi atau tanggapan yang diberikan wajib pajak terhadap tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan melalui kuesioner yang telah disebarkan, yang menunjukkan bahwa petugas kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak, memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada, serta informasi yang diberikan dapat dipercaya.

Hal ini berkaitan dengan sejauh mana tingkat kinerja dan tingkat kepentingan menurut persepsi wajib pajak, bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dijanjikan oleh kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Suatu Pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Mengingat hasil penelitian yang menunjukkan adanya nilai tertinggi dan terendah maka kepuasan yang diberikan oleh wajib pajak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

Referensi

- [1] Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI.
- [2] Pandiangan, Liberti. 2005. *Blue Print Kebijakan Pajak Menuju Indonesia Sejahtera*. (Volume 4, Mei, 16-20)
- [3] Zeithaml, V.A., Bitner, M. J. dan Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing integrating customer focus across the firm* (5th ed) New York: McGraw-Hill.
- [4] Ellitan, Lena & Liana Anatan, 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka baru Press.
- [6] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [7] Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.