ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK SIDOARJO 2009

Oleh:
Purnomo Lastu
Universitas Surabaya

Abstrak: Sejak dikeluarkannya Kep/25/M.PAN/2004 tentang, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah telah mendorong berbagai instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan telah dijalankan di salah satu instansi pemerintah yaitu di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo tahun 2009. Penelitian ini menekankan faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*, *Tangible* dengan tujuan jika sudah diketahui faktor- fakotr apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan akan mempermudah untuk melakukan langkah-langkah selanjut seperti meningkatkan yang belum baik dan mempertahankan yang sudah baik bahkan meningkatkannya. Penelitian ini penting karena dapat menjadi masukan bagi kantor pelayanan pajak yang salah satu tugas pokoknya adalah meningkatkan jumlah penerimaan negara melalui ektensifikasi yaitu peningkatan jumlah wajib pajak, sehingga ketika wajib pajak jumlahnya meningkat tidak akan menimbulkan masalah bagi kantor pelayanan pajak dalam melayaninya

Kata kunci : Wajib Pajak, *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible*

Latar Belakang

Adanya Kep/25/M.PAN/2004 yang mencanangkan tentang peningkatan pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat telah ditanggapi oleh berbagai instansi pemerintah tak terkecuali di instansi penerimaan negara yaitu Kantor Pelayanan Pajak. Hal ini terbukti dengan diresponnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut dengan beberapa kebijakan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak diantaranya adalah :

- Dikeluarkannya Surat Edaran (SE) – 37/PJ/2007 tentang layaan unggulan, dimana isinya tentang prosedure pelayanan yang terealisasikan dalam bentuk *Sistem Operating Prosedure* (SOP) atas berbagai layanan seperti SOP Pendaftaran Nomer Pokok Wajib pajak (NPWP), SOP tentang janji pelayanan Peyelesaian Permohonan Keberatan Penetapan Pajak, SOP Pelayanan Penyelesaian keberatan PBB.
- SE – 45/PJ/2007 tentang pelayanan prima, dimana isinya antara lain tentang instruksi untuk pelaksanaan pelayanan yang harus dilakukan pertama- tama adalah dengan merubah cara pandang/ *mind set* setiap pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan melaksanakannya dalam berperilaku melalui tindakan, busana dan tutur kata.

- SE – 55/PJ/2008 tentang peningkatan kualitas pelayanan perpajakan, dimana isinya adalah intruksi untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak (WP) dan masyarakat sesu ai dengan janji pelayanan. Salah satu wujud adalah dengan memasang papan informasi kepada WP yang berisi antara lain prosedure layanan, standar waktu layanan , menjaga tempat pelayanan agar tidak dalam keadaan kosong dari pagi jam pelayanan dibuka sampai sore jam pelayanan ditutup
- Buku panduan pelayanan Direktorat Jenderal Pajak dimana isinya tentang pedoman pelaksanan pelayanan bagi wajib pajak

Hal tersebut menunjukkan kesungguhan direktorat pajak untuk merespon anjuran pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan pelaksanan hal tersebut dalam tahun 2007 telah dicanangkan juga reformasi birokrasi dalam perpajakan dengan tujuan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak.

Usaha- usaha untuk memperbaiki citra instansi pemerintah diantaranya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara terus menerus dilaksanakan baik melalui pemberian award kepada kantor pelayanan pajak yang berprestasi, pelatihan pelayanan prima maupun survey- survey dan penelitian baik melalui pengaduan keluhan wajib pajak maupun meminta pendapat wajib pajak tentang pelaksanaan pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1). Untuk mengetahui faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), (2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan WP terhadap pelayanan Kanwil pajak, dan (3) Dengan adanya reformasi perpajakan dibidang pelayanan bagaimana penilaian WP baru dan WP lama tetang pelayanan yang diberikan. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk memberikan masukan kepada Kantor Pelayanan Pajak tentang pelaksanan pelayanan yang telah dilakukan guna dilakukan tindak lanjut atas temuan- temuan yang terungkap dari pendapat wajib pajak

Landasan Teori

Untuk dapat menilai atau mengukur suatu obyek tentulah harus menggunakan alat penilai atau alat ukur yang tepat, sesuai dengan kriteria obyek yang akan diukur. Semisal untuk mengukur berat digunakanlah sebuah timbangan, untuk mengukur kecepatan digunakanlah alat pengukur jarak (kilometer) dan waktu (jam). Begitu pula untuk dapat mengukur kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman (1990, p.175), untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan digunakankanlah apa yang dinamakan SERVQUAL atau disebut juga Service Quality. Pengukuran kualitas pelayanan didasarkan atas pertimbangan bahwa pelayanan adalah suatu produk jasa yang berkharakteristik (Kotler, 2008, p.225) bahwa jasa adalah sebuah produk yang tidak kelihatan sebelum dibeli sehingga memerlukan bukti phisik. Jasa pembuatan tidak dapat dipisahkan dengan saat penyampaiannya sehingga harus memperhatikan proses pembuatannya dan penyampaiannya yang dinantikan penerimanya. Jasa tidak dapat dibuat masal persis sama karena berhubungan dengan orang yang menyediakannya bukan mesin dan jasa tidak dapat disimpan sehingga memerlukan pengatran waktu yang tepat dalam menyampaikan. Hal ini berbeda dengan produk barang yang dapat dibuat secara masal dan sama bentuknya, dapat

dibuat dahulu baru disajikan serta kelihatan bentuknya. Oleh karena sifatnya demikian maka penilaian kualitas jasa dalam hal ini pelayanan memerlukan alat ukur yang meliputi masalah bagaimana layanan tersebut disajikan termasuk didalamnya terdapat 5 hal yang digunakan sebagai alat ukurnya (Zeithaml, 1990, p.117) yaitu: Pertama adalah faktor keakuratan penyajiannya, kesesuai dengan apa yang dijanjikan dan disebut dengan keandalan atau *reliability*. Kedua, faktor kemampuan untuk dapat membantu pelanggan dalam menerima layanan yang diperlukan seperti menjawab pertanyaan, komplain atau memecahkan masalahnya disebut pula dengan kata daya tanggap atau *responsiveness*. Ketiga, faktor kompetensi/ kemampuan penyedia layanan sehingga penerima jasa/ pelanggan tidak ragu- ragu atau tidak mersa mendapatkan resiko dalam menerima pelayannya atau menjadi lebih percaya dan disebut jaminan layanan atau *assurance*. Keempat, faktor komunikasi dan perhatian yang baik kepada penerima layanan sehingga dapat memahami kebutuhannya dan disebut dengan masalah *empathy*. Dan Kelima, faktor perwujutan dari kualitas layanan yang harus dibuktikan dalam bentuk nyata seperti fasilitas yang disediakan, penampilan phisik penyedia jasa dan disebut dengan *tangible*. Kelima hal tersebut dikenal dengan faktor pembentuk kualitas jasa dan yang digunakan untuk dapat menilai kualitas jasa dan disebut dengan SERVQUAL.

Alasan penggunaan kelima faktor tersebut didasarkan atas adanya perbedan persepsi antara apa yang diharapkan oleh penerima jasa dengan apa yang disajikan oleh penyedia jasa (Zeithaml, 1990, p.45-46) Harapan penerima jasa biasanya di dasarkan atas tiga hal yaitu pengalaman masa lalunya, kebutuhan/ ekpektasi pribadinya dan kumunikasi yang didapatkannya dari orang lain tentang jasa yang ditawarkan. Sedangkan Britner (p. 35) kesenjangan penyedia layanan produk jasa dalam menyampaikan layanannya dipengaruhi oleh ketidak tahuannya apa yang diharapkan pelangagan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas, tidak menyampaikan standar pelayanan dengan baik dan tidak tepatnya apa yang dijanjikan dan diberikan. Jadi pendapat seseorang terhadap kualitas jasa dalam hal ini pelayanan akan ditentukan oleh bagaimana ia akan menilai jasa yang disediakan dalam hal ini kantor pelayanan pajak bedasarkan atas kebutuhan pribadinya, pengalaman dan informasi yang telah didapatkan

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang pernah mengurus keperluan pajak di kantor pelayanan pajak Sidoarjo selama tahun 2009. Pengambilan sampel dilakukan secara *convenience sampling*, dengan hasil akhir sebanyak 106 responden. Penelitian ini merupakan studi deskriptif dimana untuk mengukur dimensi dari kualitas layanan dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL.

Hasil dan Pembahasan

Analisis kualitas pelayanan kantor pajak dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 106 responden. Untuk dapat melihat apakah pertanyaan yang diajukan mampu mencerminkan kualitas pelayanan pada Kantor Pajak, maka yang utama harus dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang akan dibagi. Dimensi dari kualitas layanan pada penelitian ini dibagi menjadi 5 yaitu : *Reliability/* keterandalan (Q1,Q2,Q3); R*esponsiveness* (Q4,Q5,Q7, Q18); *Assurance* (Q6,Q8,Q10,Q12), *Tangibility* (Q11, Q13,Q14,Q16,Q17) dan *Empathy*

(Q9, Q15). Dengan menggunakan *factor analysis* untuk menguji validitas pertanyaan diperoleh hasil bahwa semua elemen pertanyaan telah valid. Sedangkan untuk uji realibilitas dipergunakan metode cronbach alpha yang hasilnya menunjukkan nilai diatas 0,6 untuk semua dimensi. Hal ini berarti semua pertanyaan telah valid dan realibel, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Setelah semua pertanyaan dinyatakan valid dan reliable, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan analisis deskriptif. Analisis dilakukan dengan memisahkan responden menjadi 2 yaitu yang menjadi WP kurang dari 2 tahun (yaitu sebelum adanya reformasi perpajakan khususnya dibidang pelayanan pajak dan upaya pengampunan sanksi pajak/ sunset policy) dan yang sudah lebih dari 2 tahun. Analisis juga di pisahkan antara responden yang merupakan karyawan perusahaan dan yang merupakan pemilik perusahaan.

Pada Tabel 1, dari 106 responden yang mengisi kuesioner dapat dijelaskan sebagai berikut:

- status reponden yang memiliki NPWP kurang dari 2 tahun & karyawan = 56%
- status reponden yang memiliki NPWP kurang dari 2 tahun & pemiliki = 10%
- status reponden yang memiliki NPWP lebih dari 2 tahun & karyawan = 31%
- status reponden yang memiliki NPWP lebih dari 2 tahun & pemilik = 3%

Tabel 1. Identitas Responden

		I2		Total
		< 2 tahun	> 2 tahun	< 2 tahun
I1	karyawan	59 (56%)	33 (31%)	92 (87%)
	pemilik	11 (10%)	3 (3%)	14 (13%)
Total		70 (66%)	36 (34%)	106 (100%)

Selanjutnya pada Tabel 2 disajikan statistika deskriptif untuk masing-masing dimensi. Pada Table 2 terlihat rata-rata responden memberikan penilai positif (diatas 0,5) pada semua dimensi kualitas layanan. Pada dimensi keterandalan dari layanan yang diberikan tampak rata-rata responden memberikan penilaian 7, 73 dari skala 10. Pada dimensi responsiveness dari petugas layanan KPP terlihat rata-rata yang diperoleh adalah 7,83. untuk dimensi assurance yang menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan layanan yang baik bernilai 8,01. untuk dimensi tampilan fisik berupa peralatan yang digunakan, kebersihan dan kenyamanan ruang, kerapian petugas dan barang cetakan menunjukkan hasil tertinggi yaitu 8,34. untuk dimensi empathy yang terkait keramahan dan perhatian yang diberikan petugas mendapat skor rata-rata 8,23.

Pada bagian selanjutnya akan dibahas lebih detail masing-masing kuesioner yang mencerminkan dimensi.

Dimensi Reliability, untuk *cross tabulation* dimulai dengan membandingkan antara status dari responden, jangka waktu kepemilikan NPWP dan tanggapan atas kualitas layanan yang diberikan di KPP, yang terkait pada pemahaman kemudahan prosedur. Dari Tabel 3, terlihat bahwa 59 dari 70 pemiliki NPWP baru adalah karyawan, dimana mereka memberikan tanggapan dibawah rata-rata (≤ 5) adalah 11 orang. Hal ini berarti 16% (11/70) pemilik NPWP baru tersebut merasa bahwa prosedur yang diterapkan di KPP masih dibawah rata-rata harapan mereka. Hal ini sedikit berbeda

bila dibandingkan dengan pemillik NPWP lebih dari 2 tahun, dimana yang memberikan tanggapan dibawah nilai rata-rata adalah 2 responden (5.6%). Hal ini dapat dimengerti, dengan memiliki NPWP lebih dari 2 tahun maka mayoritas pemiliki NPWP tidak akan kesulitan terhadap prosedur yang diterapkan di KPP.

Tabel 2. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability	106	3.67	10.00	7.7296	1.48439
Responsiveness	106	3.25	10.00	7.8255	1.41765
Assurance	106	5.25	10.00	8.0778	1.23122
Tangibility	106	5.20	10.00	8.3358	1.04546
Empathy	106	4.50	10.00	8.2358	1.28583
Valid N (listwise)	106				

Tabel 3. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 1.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q1	3	2	0	2
		5	8	1	9
		6	3	1	4
		7	15	1	16
		8	12	5	17
		9	4	1	5
		10	15	2	17
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q1	1	1	0	1
		3	1	0	1
		5	2	0	2
		6	5	0	5
		7	4	0	4
		8	11	1	12
		9	2	0	2
		10	7	2	9
	Total		33	3	36

Pada tabel 4, terkait dengan kesesuaian antara kriteria layanan yang dijanjikan dengan realisasi pelayanan oleh petugas untuk pemilik NPWP kurang dari 2 tahun mayoritas menyatakan kepuasan atau diatas rata-rata sebesar 86%. Sedangkan untuk pemilik NPWP diatas 2 tahun hanya 8% yang menjawab tidak puas/dibawah rata-rata. Tabel 4 ini juga menunjukkan bahwa yang menyatakan ketidak puasannya adalah mereka yang berstatus karyawan.

Tabel 4. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 2.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q2	1	1	0	1
		4	3	0	3
		5	5	1	6
		6	11	0	11
		7	14	1	15
		8	13	7	20
		9	3	0	3
		10	9	2	11
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q2	3	2	0	2
		5	1	0	1
		6	3	0	3
		7	8	0	8
		8	7	1	8
		9	5	0	5
		10	7	2	9
	Total		33	3	36

Pada Tabel 5 menjelaskan tentang kepastian petugas yang melayani. Hasil menunjukkan pada mereka yang memiliki NPWP kurang dari 2 tahun dan berstatus karyawan terdapat 7% yang menyatakan ketidakpuasannya. Sedangkan untuk pemilik NPWP lebih dari 2 tahun hanya 2,6% yang masih menyatakan ketidakpuasannya terhadap kepastian petugas yang melayaninya.

Dimensi Responsiveness, pada Tabel 6, menanyakan tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasilnya, mereka yang memiliki NPWP kurang dari 2 tahun hanya 5,7% yang menyatakan ketidakdisiplinan petugas. Sedangkan untuk mereka yang telah memiliki NPWP lebih dari 2 tahun hanya 8,3% yang masih tetap menyatakan ketidak disiplinan dari petugas dalam memberikan layanan.

Pada Tabel 7 membahas tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan. Hasilnya menunjukkan untuk pemilik NPWP kurang dari 2 tahun hanya 2,8% yang menyatakan ketidak puasan terhadap tanggung jawab petugas. Sedangkan pemiliki NPWP lebih dari 2 tahun menyatakan 11% tidak puas terhadap tanggung jawab petugas.

Pada tabel 8 membahas tentang kecepatan pelayanan dari petugas. Pemilik NPWP kurang dari 2 tahun menunjukkan 17% menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan petugas, sedangkan pemilik NPWP lebih dari 2 tahun 22% menyatakan ketidakpuasannya.

Pada Tabel 9 yang membahas tentang penjelasan yang diberikan oleh petugas menunjukkan bahwa mereka yang memiliki NPWP kurang dari 2 tahun hanya 6% yang menyatakan tidak jelas. Sedangkan utnuk mereka yang memiliki NPWP lebih dari 2 tahun hanya 8% yang menyatakan tidak puas.

Tabel 5. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 3.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q3	3	1	0	1
		4	2	0	2
		5	2	0	2
		6	7	1	8
		7	11	4	15
		8	15	1	16
		9	9	3	12
		10	12	2	14
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q3	4	1	0	1
		5	1	0	1
		6	3	0	3
		7	4	0	4
		8	10	1	11
		9	4	0	4
		10	10	2	12
	Total		33	3	36

Tabel 6. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 4.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q4	3	1	0	1
		5	3	0	3
		6	4	1	5
		7	14	0	14
		8	16	5	21
		9	8	1	9
		10	13	4	17
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q4	1	0	1	1
		3	1	0	1
		5	1	0	1
		6	2	0	2
		7	4	0	4
		8	11	1	12
		9	3	0	3
		10	11	1	12
Total			33	3	36

Tabel 7. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 5.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q5	3	1	0	1
		4	1	0	1
		6	5	2	7
		7	16	1	17
		8	17	4	21
		9	9	2	11
		10	10	2	12
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q5	4	1	0	1
		5	3	0	3
		6	2	0	2
		7	7	0	7
		8	6	1	7
		9	5	0	5
		10	9	2	11
	Total		33	3	36

Tabel 8. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 7.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q7	1	1	0	1
		2	1	0	1
		3	2	0	2
		4	3	0	3
		5	5	0	5
		6	4	2	6
		7	12	0	12
		8	14	3	17
		9	6	4	10
		10	11	2	13
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q7	1	1	0	1
		2	1	0	1
		3	0	1	1
		4	3	0	3
		5	2	0	2
		6	5	0	5
		7	7	0	7
		8	5	1	6
		9	3	0	3
		10	6	1	7
Total			33	3	36

Tabel 9. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 18.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q18	4	2	0	2
		5	2	0	2
		6	6	1	7
		7	13	2	15
		8	18	3	21
		9	10	3	13
		10	8	2	10
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q18	4	2	0	2
		5	1	0	1
		7	8	0	8
		8	9	1	10
		9	7	1	8
		10	6	1	7
	Total		33	3	36

Dimensi Assurance, pada Tabel 10 menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan. Untuk pemilik NPWP kurang dari 2 tahun menyatakan hanya 7% yangmenyatakan tidak puas atas kemampuan petugas dalam memberikan layanan. Sedangkan utnuk pemilik NPWP lebih dari 2 tahun hanya 3 % yang menyatakan ketidakpuasannya.

Tabel 10. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 6.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q6	3	2	0	2
		5	4	1	5
		6	5	0	5
		7	18	1	19
		8	17	4	21
		9	4	3	7
		10	9	2	11
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q6	5	1	0	1
		6	7	0	7
		7	5	1	6
		8	7	0	7
		9	7	0	7
		10	6	2	8
	Total		33	3	36

Tabel 11 mendiskusikan tentang keadilan untuk mendapatkan layanan. Pemilik NPWP kurang dari 2 tahun hanya 8,6% yang menyatakan ketidakadilan petugas dalam memberikan layanan. Sedangkan untuk pemilik NPWP lebih dari 2 tahun, tidak ada yang menjawab dibawah rata-rata.

Tabel 11. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 8.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q8	2	1	0	1
		4	2	1	3
		5	2	0	2
		6	6	1	7
		7	18	1	19
		8	7	3	10
		9	10	4	14
		10	13	1	14
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q8	6	4	0	4
		7	4	0	4
		8	11	1	12
		9	4	0	4
		10	10	2	12
	Total		33	3	36

Tabel 12. mendiskusikan mengenai ketepatan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan. Hasilnya adalah 5,7% menjawab dibawah rata-rata. Sedangkan utnuk pemiliki NPWP lebih dari 2 tahun hanya 2,8% yang menyatakan kurang tepatnya jadwal waktu pelayanan.

Tabel 13. mendiskusikan mengenai keamanan di KPP. Bagi pemilik NPWP diatas 2 tahun hanya 2,8% yang menyatakan ketidakpuasan dalam hal keamanan, sedangkan untuk pemiliki NPWP kurang dari 2 tahun tidak ada yang menjawab dibawah rata-rata.

Dimensi Tangibility pada Tabel 14 membahas kenyamanan pelayanan di KPP. Hasilnya menunjukkan baik untuk pemilik NPWP kurang atau lebih dari 2 tahun, hanya 1 orang yang menjawab tidak puas atas kenyamanan pelayanan di KPP.

Tabel 12. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 10.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q10	4	1	0	1
		5	3	0	3
		6	8	1	9
		7	8	0	8
		8	19	4	23
		9	13	4	17
		10	7	2	9
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q10	5	1	0	1
		6	1	0	1
		7	7	1	8
		8	13	0	13
		9	5	0	5
		10	6	2	8
	Total		33	3	36

Tabel 13. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 12.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q12	6	2	1	3
		7	12	0	12
		8	17	3	20
		9	11	5	16
		10	17	2	19
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q12	2	1	0	1
		7	6	0	6
		8	11	1	12
		9	5	0	5
		10	10	2	12
	Total		33	3	36

Tabel 14. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 11.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q11	5	1	0	1
		6	1	1	2
		7	10	0	10
		8	16	0	16
		9	16	7	23
		10	15	3	18
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q11	5	1	0	1
		6	1	0	1
		7	4	0	4
		8	8	1	9
		9	6	0	6
		10	13	2	15
	Total		33	3	36

Tabel 15. membahas tentang tampilan fisik khususnya peralatan yang digunakan di KPP. Pemiliki NPWP kurang dari 2 tahun, hanya 3% yang menyatakan peralatan yang digunakan kurang modern. Sedangkan pemiliki NPWP lebih dari 2 tahun, hanya 5,6% yang menyatakan pendapat kurang modern.

Tabel 15. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 13 .

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q13	5	2	0	2
		6	3	1	4
		7	13	1	14
		8	15	1	16
		9	14	7	21
		10	12	1	13
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q13	4	0	1	1
		5	1	0	1
		6	1	0	1
		7	3	0	3
		8	11	0	11
		9	8	1	9
		10	9	1	10
Total			33	3	36

Tabel 16 membahas tentang kebersihan ruangan. Dari 70 responden yang memiliki NPWP kurang dari 2 tahun, hanya 2,8% yang menyatakan dibawah rata-rata. Sedangkan pemilik NPWP lebih dari 2 tahun, tidak ada yang menyatakan ketidakpuasan terhadap kebersihan KPP.

Tabel 16. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 14.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q14	5	1	1	2
		7	9	1	10
		8	12	0	12
		9	16	6	22
		10	21	3	24
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q14	6	1	0	1
		7	2	0	2
		8	7	0	7
		9	7	1	8
		10	16	2	18
	Total		33	3	36

Tabel 17 mencakup bahasan mengenai kerapian petugas. Hasilnya menunjukkan untuk pemiliki NPWP kurang dari 2 tahun mempersepsikan hanya 5,7% yang menyatakan petugasnya kurang rapi Sedangkan pemilik NPWP lebih dari 2 tahun, hany 5,6% yang menyatakan petugasnya kurang rapi.

Tabel 17. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 16.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q16	4	1	1	2
		5	2	0	2
		6	1	1	2
		7	16	1	17
		8	21	3	24
		9	9	2	11
		10	9	3	12
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q16	4	1	0	1
		5	1	0	1
		6	1	0	1
		7	8	1	9
		8	13	0	13
		9	4	1	5
		10	5	1	6
	Total		33	3	36

Tabel 18 membahas tentang formulir/barang cetakan yang ada di KPP. Untuk pemilik NPWP kurang dari 2 tahun hanya 4,3% yang menyatakan tidak puas terhadap formulir/barang cetakan yang ada di KPP. Sedangkan pemilik NPWP lebih dari 2 tahun, 11% yang menyatakan ketidakpuasan terhadap formulir/barang cetakan.

Tabel 18. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 17.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q17	5	3	0	3
		6	7	1	8
		7	19	1	20
		8	18	4	22
		9	3	2	5
		10	9	3	12
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q17	4	2	0	2
		5	2	0	2
		6	2	0	2
		7	8	1	9
		8	7	0	7
		9	5	0	5
		10	7	2	9
	Total		33	3	36

Dimensi Emphaty, pada Tabel 19 mendiskusikan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan. Baik untuk pemilik NPWP kurang atau lebih dari 2 tahun, hanya satu orang yang merasakan ketidakpuasan terhadap sikap dari petugas.

Tabel 20 mendiskusikan perhatian yang diberikan petugas terhadap permasalahan wajib pajak. Untuk pemilik NPWP kurang dari 2 tahun, 5,7% menyatakan ketidakpuasan terhadap perhatian dari petugas. Sedangkan pemilik NPWP lebih dari 2 tahun, 8% yang menyatakan dibawah rata-rata.

Kualitas Layanan, Pada bagian ini selanjutnya dibahas tentang kualitas layanan secara menyeluruh. Tabel 21. mendiskusikan pelayanan secara menyeluruh dari KPP. Hasilnya untuk pemilik NPWP kurang dari 2 tahun, hanya 4,3% yang meyetakan dibawah rata-rata. Sedangkan pemilik NPWP lebih dari 2 tahun, hanya 2,8% yang menyatakan dibawah rata-rata.

Tabel 19. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 9.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q9	5	1	0	1
		6	3	1	4
		7	9	1	10
		8	22	0	22
		9	11	6	17
		10	13	3	16
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q9	4	1	0	1
		6	1	0	1
		7	6	0	6
		8	9	0	9
		9	5	1	6
		10	11	2	13
	Total		33	3	36

Tabel 20. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 15.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q15	3	1	0	1
		4	1	0	1
		5	2	0	2
		6	4	1	5
		7	15	1	16
		8	14	3	17
		9	11	4	15
		10	11	2	13
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q15	4	2	0	2
		5	1	0	1
		6	3	0	3
		7	5	0	5
		8	7	2	9
		9	8	0	8
		10	7	1	8
	Total		33	3	36

Tabel 21. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 19.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q19	4	1	0	1
		5	2	0	2
		6	1	2	3
		7	16	1	17
		8	19	3	22
		9	11	3	14
		10	9	2	11
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q19	5	1	0	1
		6	3	0	3
		7	8	0	8
		8	7	1	8
		9	7	0	7
		10	7	2	9
	Total		33	3	36

Tabel 22 mendiskusikan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan menyeluruh di KPP. Hasilnya menunjukkan untuk pemilik NPWP kurang dari 2 tahun, hanya 2,8% yang menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan KPP. Sedangkan pemilik NPWP lebih dari 2 tahun, hanya 2,8% yang menyatakan tidak puas.

Tabel 22. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 20.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q20	4	1	0	1
		5	1	0	1
		6	1	0	1
		7	20	1	21
		8	15	4	19
		9	12	3	15
		10	9	3	12
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q20	5	1	0	1
		6	3	0	3
		7	6	0	6
		8	10	1	11
		9	5	0	5
		10	8	2	10
	Total		33	3	36

Pada penelitian ini juga dilakukan pertanyan mengenai dampak dari layanan yang diberikan terhadap sikap dari wajib pajak.

Tabel 23 menunjukkan bahwa dengan layanan yang baik maka:
- 50 orang (47%) menyatakan akan lebih patuh membayar pajak.
- 18 orang (17%) menyatakan akan meningkatkan jumlah pajak yang dibayar sesuai ketentuan.
- 22 orang (21%) menyatakan akan melaksanakan sendiri pelaporan pajak/ tidak diwakilkan.
- 16 orang (15%) menyatakan akan mereferensikan kepada orang lain untuk melaporkan pajak di KPP ini.

Tabel 23. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 21.

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q21	1	25	7	32
		2	12	0	12
		3	12	3	15
		4	10	1	11
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q21	1	16	2	18
		2	6	0	6
		3	7	0	7
		4	4	1	5
Total			33	3	36

Tabel 24 menanyakan hal yang paling berkesean selama berada di KPP. Hasilnya menunjukkan:
- 17 orang (16%) menyatakan hal yang paling berkesan adalah kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani.
- 8 orang (8%) menyatakan hal yang paling berkesan adalah ketepatan dan kecepatan dalam melayani.
- 32 orang (30%) menyatakan hal yang paling berkesan adalah kenyamanan ruang/gedung KPP.
- 10 orang (9%) menyatakan hal yang paling berkesan adalah perhatian dari petugas, dan
- 39 orang (37%) menyatakan hal paling berkesan adalah kesopanan dan keramahan petugas, ketepatan dan kecepatan dalam melayani, kenyamanan ruang, dan perhatian dari petugas.

Tabel 24. Tabulasi Silang Pertanyaan nomor 22 .

I2			I1		Total
			karyawan	pemilik	karyawan
< 2 tahun	Q22	1	9	4	13
		2	3	1	4
		3	19	2	21
		4	8	2	10
		5	20	2	22
	Total		59	11	70
> 2 tahun	Q22	1	3	1	4
		2	3	1	4
		3	10	1	11
		5	17	0	17
	Total		33	3	36

KONKLUSI

Secara umum pada masing-masing kuesioner dan dimensi menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak telah merasakan layanan yang baik dari petugas di KPP. Namun penelitian ini juga menemukan dari 18 pertanyaan yang terkait dengan dimensi reliability, responsiveness, assurance, tangibility dan empathy, maka terdapat beberapa hal yang harus dilalukan pembenahan:

1. Pada dimensi kecepatan layanan (Q7) perlu dilakukan upaya pembenahan dengan melatih kecepatan dari para petugas. Selain itu jumlah konter juga dapat ditambah agar dapat mengurangi antrian yang ada.
2. Pada dimensi kemudahan prosedur (Q1) juga perlu dilakukan pembenahan dengan mempermudah prosedur pembayaran pajak. Selain itu alur prosedur juga dapat ditampilkan sehingga akan memudahkan wajib pajak dalam memahami proses pembayaran pajaknya.
3. Pada dimensi formulir/barang cetakan juga perlu dilakukan perubahan agar lebih informative.

Kedepan diharapkan perbaikan layanan kepada masyarakat pembayar pajak yang dilakuan secara terusa menerus akan mendorong pada peningkatan ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga mampu mendorong perkembangan ekonomi nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Lovelock, Wirtz Jochen, Keh Tat Hean, Lu Xiongwen, 2005, *Service Mareketing in Asia*, Second Edition, Prentice Hall

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2004 tentang, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah* , Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia

Kotler, Philip dan Amstrong Gary, *Principles of Marketing*, 2008, Pearson International Edition, Prentice Hall

Nasution, Darmin, 2007, *Buku Panduan Pelayanan*, Direktorat Jenderal Pajak, Jakarta

Nasution, Darmin, 2007, *Pelayanan Prima*, Surat Edaran Direktur Jenderal pajak Nomer SE – 45/PJ/2007

Nasution, Darmin, 2007, *Layanan Unggulan*, Surat Edaran Dirjen Pajak Nomer SE-37/PJ/2007

Nasution, Darmin, 2008, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan*, Surat Edaran Direktorat Jenderal Pjak Nomor SE-55/PJ/2008

Rangkuti, Freddy,2002 , *Measuring Custmer Satisfaction*, Penerbit Gramedia, Jakarta

Tjiptono, Fandi, 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono, Fandi, 2003, *Prinsip- Proinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi Offset Yogyakarta

Yazid, 2001, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Edisi Kedua, Penerbit Ekonisia Yogyakarta

Zeithaml Alaire, Bitner Jo Mary, Gremler D Dwayne, 2006, Fourth Edition, *Service Marketing*, Mc Graw Hill

Zeithaml A Valarie, Parasuraman A, Berry l Kleonard, 1990, *Delivering Quality Servic*e, The Free Press