

Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja account representatif terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat

Napitupulu, Ranto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=127955&lokasi=lokal>

Abstrak

Direktorat Jenderal Pajak mencoba menghapus citra negatif yang selama ini terbentuk di masyarakat dengan melakukan reformasi pada bidang perpajakan yang dicanangkan sejak tahun 2002. Reformasi ini ditandai dengan dilakukannya pembaharuan pada sistem perpajakan yang dikenal dengan nama Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Pada sistem ini pelayanan terhadap seluruh kebutuhan perpajakan Wajib Pajak akan dilakukan oleh seorang petugas Account Representatif yang hanya melayani sejumlah Wajib Pajak tertentu.

Petugas Account Representatif dipilih melalui seleksi yang ketat melalui beberapa tahapan ujian. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan petugas Account Representatif yang handal dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak selaku penerima jasa layanan dengan sendirinya akan bermuara pada perbaikan citra Direktorat Jenderal Pajak di mata Wajib Pajak pada khususnya dan di mata Masyarakat pada umumnya.

Beberapa penelitian tentang kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan petugas Account Representatif yang telah dilakukan pada kantor pelayanan pajak yang berada di lingkungan kanwil khusus, baik oleh Direktorat Jenderal Pajak sendiri yang diwakilkan kepada lembaga peneliti independen maupun oleh peneliti-peneliti perorangan memperlihatkan hasil yang positif terhadap peningkatan kepuasan Wajib Pajak, tetapi sebaliknya belum pernah dilakukan penelitian dari kacamata Petugas Account Representatif sebagai si pemberi pelayanan. Oleh karena itu penulis mencoba melakukan penelitian terhadap dua faktor yang menurut Keith Davis dalam Riduwan (2004:250) dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut, yaitu faktor kemampuan (ability) penyedia jasa layanan dan faktor motivasi (motivation) yang ada pada dirinya, sehingga orang tersebut mau melakukan sesuatu dalam rangka memuaskan keinginan, kebutuhan atau harapan tadi. Kualitas pelayanan sendiri diukur dengan menggunakan metode SERVQUAL.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanasi yang berusaha menjelaskan hubungan antara kemampuan dan motivasi kerja petugas Account Representatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak selaku pengguna jasa. Adapun analisis dilakukan dengan menggunakan metode linear regresi sederhana dan ganda berdasarkan data yang didapat melalui penyebaran questioner kepada seluruh petugas Account Representatif yang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat. Dari hasil penelitian terlihat bahwa faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan adalah faktor motivasi, baru kemudian diikuti dengan faktor kemampuan kerja. Dimana faktor motivasi mempengaruhi kualitas kerja sebesar 46,50%, sedangkan faktor kemampuan hanya sebesar 43,60%. Sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Untuk itu disarankan agar Direktorat Jenderal Pajak mempertimbangkan untuk menerapkan berbagai

kebijaksanaan yang dapat meningkatkan motivasi (misalnya dengan cara lebih meningkatkan kesejahteraan petugas, pemberian hadiah, penghargaan, dll) dan kemampuan kerja dari petugas Account Representatif (misalnya dengan memberikan pelatihan, penyuluhan, dll) sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya dapat meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak di mata masyarakat sebagaimana yang dicita-citakan bersama.

Perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui kemungkinan adanya faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan selain kedua faktor yang telah disebutkan tadi. Dapat pula dilakukan penelitian perbandingan dengan meneliti kualitas pelayanan dari persepsi Wajib Pajak selaku pihak yang menggunakan jasa pelayanan tersebut karena belum pernah dilakukan pada kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat.

<hr>Directorate General for Tax has removed negative image that has been shaped thus far in the society by doing tax reformation as arranged since 2002. The tax reformation was marked with a taxation system renewal well known as Modern Tax Administration System. In the system, Account Representatives that only served a certain number of taxpayers would provide services to all the taxation needs of taxpayers.

Account Representatives were selected through a tight selection process with some test stages. The selection was purposed to get Account Representatives that were reliable and capable of giving quality services to taxpayers. Satisfaction of taxpayers as the users of taxation services would automatically increase the image of Directorate General of Tax from the perspectives of taxpayers in particular and public in general. Some of researches on satisfaction of taxpayer with service quality provided Account Representative at tax service offices within the environment of Special Regional Office, by both Directorate General of Tax itself represented by independent research institutions and by individual researchers, showed positive result in form of an increased taxpayer satisfaction; however, there were no any researches carried out from the point of view of Account Representative as the service provider. Thus, author tried to do a research on two factors that, according to Keith Davis in Riduwan (2004:250), can influence such a service quality, namely, work ability and work motivation of service provider, so that such a person is willing to do something in order to satisfy the want, need or expectation. Service quality itself was measured using a SERVQUAL method.

The research is explanatory that tried to explain the relationship between work ability and work motivation of Account Representative as service provider and service quality of taxpayer as service user. The analysis was performed using both simple and multiple linear regression methods based on data taken from questionnaire distributed to all Account Representatives working with Central Jakarta Madya Tax Office. The results of the research indicated the factor mostly influencing service quality was work motivation, with work ability following behind. Work motivation factor influenced service quality by 46.50% and work ability factor only by 43.60%. The rest was affected by other factors.

It is suggested for the Directorate General of Tax to consider an implementation of various policies that can increase work motivation (for example, by increasing prosperity of Account Representatives in form of rewards, gifts, etc) and their work ability (by training, counseling, etc) in order to improve service quality and, at last, to raise the image of Directorate General of Tax from a point of view of the community as expected collectively.

It is necessary to undertake further researches to know other possible factors that may influence the quality service other than the two factors previously mentioned. Also, comparative researches can be carried out by investigating service quality from a point of view of the taxpayer as service user by remembering that Central Jakarta Madya Tax Service has never performed such a type of research.