

Pengaruh kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa terhadap kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Satu

Budy Astyandoko, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=128162&lokasi=lokal>

Abstrak

Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Satu (KPP WP Besar Satu) memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak Besar di Indonesia. Wajib Pajak Besar perlu diberikan pelayanan terbaik , pelayanan dan pengawasan yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.. Kepuasan Wajib Pajak terhadap jasa pelayanan KPP WP Besar Satu ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum memperoleh jasa pelayanan dibandingkan dengan hasil persepsi Wajib Pajak terhadap jasa pelayanan tersebut setelah Wajib Pajak merasakan kinerja pelayanan tersebut. Kesenjangan terjadi apabila pelanggan mempersepsikan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi daripada desired service atau lebih rendah daripada adequate service kepentingan pelanggan tersebut.

Permasalahan utama yang ingin dikaji berdasarkan ruang lingkup permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa terhadap kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Satu ?
2. Berapa tingkat pengaruh kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa terhadap kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Satu ?

Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Analisis dengan menggunakan skala pengukuran Service Quality (Serqual) dari Parasaman,Zeithmall & Berry (1988).

Responden terdiri dari seluruh Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Wajib Pajak Besar Satu mulai tahun 2002 dan masih terdaftar sampai tahun 2007 yaitusebanyak 96 Wajib Pajak. Untuk menjelaskan kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, maka digunakan kesenjangan ketiga dari teori gaps model of service quality Zeithmall, dengan dimensi : keraguan tugas pegawai, konflik pelaksanaan tugas, ketidaksesuaian pegawai dengan pekerjaan, ketidaksesuaian teknologi dengan pekerjaan, sistem pengawasan tidak tepat, kurangnya respon karyawan dan kurangnya nilai atau semangat tim kerja. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan digunakan service quality dari Zeithmall dengan 5 kriteria yaitu : tangible, realibility, responsiveness, assurance dan empathy.

Hasil temuan sebagai berikut : Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa di KPP Wajib Pajak Besar Satu tergolong pada tingkat rendah, sedangkan kualitas pelayanan KPP Wajib Pajak Satu tergolong pada tingkat baik. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa terhadap kualitas pelayanan. Tingkat pengaruh kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa terhadap kualitas pelayanan KPP WP Besar Satu walaupun positif dan signifikan namun koefisien determinasi relative kecil, hal ini berarti kontribusi perubahan sebagian besar dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan KPP WP Besar Satu melalui penurunan tingkat kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa maka perlu dilakukan hal-hal berikut : kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa perlu diatasi secara berkala agar kualitas pelayanan yang dimiliki KPP WP Besar Satu tidak mengalami penurunan. Upaya penurunan tingkat kesenjangan dapat dilakukan dengan perbaikan dan pembenahan pegawai yaitu dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan, pengukuran kinerja secara kesinambungan, pemilihan teknologi yang tepat, sistem penghargaan bagi karyawan berprestasi dan meningkatkan semangat tim kerja. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan KPP WP Besar Satu ; penelitian ini hanya menjabarkan mengenai pengaruh kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa terhadap kualitas pelayanan KPP WP Besar Satu, perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kesenjangan lainnya terhadap kualitas pelayanan KPP WP Besar Satu.

<hr>

Large of Taxpayer Office One (Lto. One) giving best service to Large Taxpayer in Indonesia. Taxpayer require to be given best service, Better observation and service, so that can improve satisfaction and compliance of taxpayer. Satisfaction of Taxpayer to Lto One Service determined by level importance of customer before obtaining service compared to result of perception of Taxpayer to the service after Taxpayer feel service performance. Difference happened if customer of perception of higher accepted service it than service desired or lower than service adequate importance of customer.

Especial problems wishing to be studied pursuant to problems scope shall be as follows:

1. How influence of difference between specification of the quality of service and forwarding of service to quality of service of Large of Tax payer One?
2. How much level influence of difference between specification of the quality of service and forwarding of service to quality of service of Large of Taxpayer Office One?

Research use descriptive method to with approach qualitative and is quantitative. Analysis by using scale measurement of Service Quality (Serqual) of Parsuraman, Zeithmall & Berry (1988). Responder compose and entire Taxpayer which enlist at Large of Taxpayer Office One starting year 2004 and still enlist until year 2007 that is counted 96 Taxpayer. To explain difference between specification of the quality of service and forwarding of service, hence used third difference and theory of gaps model Zeithmall quality service of, with dimension : doubt of officer duty, conflict execution of duty, didn't same officer with work, ketidakesesuaian of technology with work, imprecise observation system is lack of employees respon and lack of value or spirit of working team. To know level of quality service used by quality service of Zeithmall by 5 criterion that is : tangible, reliability, responsiveness, and assurance of empathy.

Result of the following finding: Difference between specification of the quality of service and forwarding of service in Large of Taxpayer Office One pertained at is low level, while quality of service of Large of Taxpayer Office One pertained at good level. There are positive influence and difference significant between specification of the quality of service and forwarding of service to quality of service; Level influence of difference between specification of the quality of service and forwarding of service to quality of service of Large of Taxpayer Office One although positive and signifikan but coefficient of determination small relative, matter this means change contribution most influenced by other variable which do not check.

To increase the quality of service of Large of Taxpayer Office One passing degradation of difference level between specification of the quality of service and forwarding of service hence require to be done by things following : Difference between specification of the quality of service and forwarding of service require to overcome periodically to be quality of service had by Large of Taxpayer Office One One do not experience of degradation. Strive degradation of Difference level can be conducted with repair and correction of officer that is performed of training and education, measurement of performance chronically , election of correct technology, appreciation system to employees have achievement, and improve the spirit of working team. So that can improve the quality of service of Large of Taxpayer Office One ; Research of ml only formulate to regarding influence of difference between specification of the quality of service and forwarding of service to quality of service of Tax Office Service Taxpayer One, Needing the existence of furthermore research about influence of other difference to quality of service of Large of Taxpayer Office One.