Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Tinjauan tentang kualitas pelayanan pada kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan

Marsigit, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=71576&lokasi=lokal

---

Abstrak

Organisasi publik, khususnya Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jakarta Pusat (KP-PBB) dalam era globalisasi sekarang ini semakin dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang efisien, efektif, koperatif dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat (wajib pajak) selaku subyek pelayanan. Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik berbeda dengan pelayanan lain dalam konteks bisnis pada umumnya, oleh karena pelayanan perpajakan mempunyai karakteristik tersendiri, sebagai bagian dari tugas pekerjaan pemerintah kepada masyarkat.

Penelitian ini mencoba memusatkan kajian mengenai efektifitas pelayanan pada kantor Pajak Bumi dan Bangunan (KP-PBB) Jakarta Pusat sebagai organisasi publik, dengan menganalisis sejumlah faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi KP-PBB Jakarta Pusat yang efektif. Kualitas pelayanan perpajakan dapat dikaji antara lain melalui analisis kepuasan pegawai, analisis kepuasan pelanggan. Hal tersebut perlu dikaji, karena kualitas pelayanan perpajakan dirasakan masih belum memuaskan. Baik bagi pegawai sebagai pelaksana pelayanan maupun pelanggan sebagai wajib pajak yang harus dilayani.

Adapun tujuan diadakan penelitian di bidang pelayanan perpajakan (PBB) di Kotamadya Jakarta Pusat dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan PBB pada KP-PBB Jakarta Pusat ditinjau dari aspek kepuasan wajib pajak. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, penulis menggunakan konsep dan teori Zeithaml-Parasuraman-Berry yang memberikan indikator ukuran kepuasan konsumen atau pelanggan terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, asurance dan empathy.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, yaitu suatu metode yang menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlangsung pada masa kini.

Melalui penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan PBB di Jakarta Pusat masih terdapat kesenjangan dengan skor rata-rata -0,455 dengan tingkat rata-rata kepuasan wajib pajak mencapai 0,88 (88%) dari skor harapan wajib pajak. Dengan demikian KP-PBB Jakarta Pusat belum dapat memberikan pelayanan PBB secara memuaskan sebagaimana diharapkan oleh wajib pajak. Hal ini terjadi karena persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan masih rendah dibandingkan dengan harapan wajib pajak yaitu hanya 3,323, sedangkan harapan wajib pajak mencapai 3,779. oleh karena itu KP-PBB Jakarta Pusat secara serius harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat sebagai wajib pajak sehingga pada akhirnya efektifitas organisasi KP-PBB Jakarta Pusat dapat tercapai sebagaimana dengan harapan kita bersama.