Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak hotel dan restauran di Wilayah Jakarta Timur

Heidi Melanto, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=75095&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelaksanaan Otonomi Daerah menuntut adanya reformasi birokrasi, dimana kedudukan pemerintah dan rakyat menjadi sejajar. Dalam hal ini Pemda DKI Jakarta sebagai pelaksana isi dari otonomi daerah, harus mampu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adapun salah satu pelayanan umum yang dilakukan oleh Pemda adalah pemungutan pajak hotel dan restauran, yang memiliki fungsi penghimpun dana (Budgeter) maupun pengaturan (Regulation). Pelayanan ini dilaksanakan oleh Pemerintah Propinsi DKI Jakarta, yaitu Dinas Pendapatan Daerah dan Kantor Kas Daerah. Di mana salah satu penyelenggara pelayanan ini adalah Suku Dinas Pendapatan Daerah dan Kantor Kas Daerah Jakarta Timur.

Dalam penelitian ini, dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, yaitu dengan membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan perungutan pajak hotel dan restauran dengan harapan yang menjadi keinginan pelanggan, dengan menggunakan 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas jasa yang terdiri dari : Tampilan Fisik (Tangible), Daya Tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy). Adapun model pengukurannya dengan menggunakan Konsep Gaps Model Of Service Quality, yang dikembangkan oleh Valarie A Zeithaml, Parasuraman A, sehingga akan terlihat berapa tingkat kepuasan pelayanan pemungutan pajak hotel dan restauran yang diberikan oleh Suku Dinas Pendapatan Daerah dan Kantor Kas Daerah Jakarta Timur.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang menggunakan penarikan sampel secara sengaja (purposive sampling) untuk tujuan tertentu kepada pelanggan yang telah ditentukan dan dianggap sudah cukup mewakili.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan menurut dimensi Tangible sebesar 85 %, Resposiveness sebesar 71 %, Reliability sebesar 76 %, Assurance sebesar 76 % dan Emphaty sebesar 69 %. Dari skor-skor tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi Tangible (85 %) dan terendah terdapat pada dimensi Emphaty (69 %). Dengan dernikian jika dihitung secara keseluruhan akan diperoleh tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan pemungutan pajak hotel dan restauran oleh Suku Dinas Pendapatan Daerah dan Kantor Kas Daerah Jakarta Timur sebesar 75 % dari harapan pelanggan.

Atas dasar kesimpulan di atas, diberikan beberapa saran seperti ; perlu adanya loket khusus bagi penanganan berkas bermasalah maupun loket keluhan atas pelayanan, perlu adanya standar waktu pelayanan di tiap loket maupun secara keselaruhan, perlu dibuat kesepakatan bersama tentang pola pelayanan yang terpadu, perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan, untuk lebih meningkatkan pelayanan perlu diadakan uji coba pelaksanaan sistem on line yang terpadu antara cash

register pengusaha wajib pajak hotel dan restauran dengan yang dimiliki oleh Pemerintah DKI Jakarta, khususnya Suku Dinas pendapatan Daerah dan Kantor Kas Daerah Jakarta Timur, sehingga sesuai dengan jumlah pajak yang harus dibayarkan.

Daftar Pustaka : 40 buku, 9 Artikel, 1 Penelitian, 4 Peraturan