

# Kualitas layanan kantor pelayanan pajak: studi kasus pada tingkat kepuasan wajib pajak di kantor pelayanan pajak penanaman modal asing satu = Service quality of tax service office: case study in taxpayer's satisfaction level at tax service office for foreign investment one

Silaban, Reinhard, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=96487&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Era reformasi menuntut pemerintahan yang transparan, kredibel dan akuntabel sebagai perwujudan dari hal tersebut pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sebagai salah satu instansi pemerintah dibawah Departemen Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyadari pentingnya peningkatan kualitas layanan. Hal ini tercermin dalam visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu: "Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat." Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu (KPP PMA Satu) sebagai salah instansi vertikal di bawah Direktorat Jenderal Pajak berusaha dan turut andil dalam mewujudkan visi dan misi DJ P. Untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, sudah selayaknya DJP memantau secara konsisten tingkat kepuasan Wajib Pajak atas layanan yang diberikan.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas layanan KPP PMA Satu menurut persepsi Wajib Pajak, mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas layanan KPP PMA Satu dan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor (dimensi-dimensi) yang mempengaruhi kualitas layanan KPP PMA Satu.

Penilaian kualitas layanan KPP PMA Satu dengan mengembangkan dan menggunakan konsep dan teori Service Quality (Servqual) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk., yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurances dan Empathy. Layanan pajak merupakan salah satu layanan publik yang tidak berorientasi pada laba dan asumsi yang dipakai pada penelitian ini, KPP PMA Satu merupakan layanan publik tanpa ada pesaing.

Dalam penelitian ini dilakukan terhadap 80 responden (Wajib Pajak) dengan menggunakan dengan menggunakan teknik sampel acak sederhana (simple random sampling) dan metode pengumpulan data yaitu observasi, kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan. Kuesioner ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan Wajib Pajak, yaitu dengan membandingkan harapan dan persepsi Wajib Pajak. Sebelum dilakukan perhitungan servqual dilakukan uji validitas data dan uji reliabilitas data. Analisis data dan perhitungan servqual dengan menggunakan analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan tidak ada satupun dimensi layanan yang memperoleh mean skor tingkat kepuasan lebih dari atau sama dengan 4 ( O ). Hal ini menandakan bahwa layanan KPP PMA Satu belum memenuhi harapan dari Wajib Pajaknya. Oleh karena itu, KPP PMA Satu masih harus berusaha terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan pada setiap dimensi layanan. Faktor-faktor (dimensi) yang

paling penting atau berpengaruh terhadap kualitas layanan KPP PMA Satu adalah (a) Wajib Pajak mendapatkan kepastian hukum dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (dimensi Reliability) (b) Pegawai cepat tanggap dalam menangani keluhan Wajib Pajak (dimensi Responsiveness) dan (c) Pegawai menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak (dimensi Assurances). Nilai standar deviasi yang besar pada statistik deskriptif kinerja menandakan belum standarnya layanan yang diberikan oleh KPP PMA Satu kepada Wajib Pajaknya.

Agar kualitas layanan KPP PMA Satu dapat ditingkatkan, maka disarankan KPP PMA Satu lebih memfokuskan dan memperhatikan layanan pada dimensi Reliability yang berkaitan dengan kepastian hukum karena hal tersebut merupakan unsur utama yang diinginkan oleh Wajib Pajak yang membawa image yang baik bagi KPP PMA Satu. Secara keseluruhan kualitas layanan KPP PMA Satu masih jauh dari harapan para Wajib Pajak, terutama untuk dimensi Reliability dan Responsiveness, Perlu komitmen para pegawai KPP PMA Satu untuk memberikan pelayanan prima dan mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak dan perbaikan budaya organisasi KPP PMA Satu agar lebih kondusif dalam memberikan layanan kepada Wajib Pajak antara lain memperpendek jarak kekuasaan, fleksibel dan luwes dalam memberikan layanan. Untuk meningkatkan motivasi kerja para pegawai, perlu Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kebijakan mengenai penghargaan (reward) dan hukuman (punishment) kepada para pegawai.

KPP PMA Satu diharapkan meningkatkan layanan kepada Wajib Pajak dengan cara konsisten menerapkan aturan perpajakan yang berlaku terhadap semua Wajib Pajak, mengirimkan para pegawai untuk dididik dan dilatih baik dalam intern Direktorat Jenderal Pajak maupun di luar Direktorat Jenderal Pajak agar dapat menguasai aturan perpajakan, bahasa asing, teknik-teknik komunikasi yang baik dan efektif dan paham kegiatan industri Wajib Pajak, mengefektifkan sistem layanan on-line untuk mempercepat proses layanan dan mempermudah dan menyederhanakan sistem dan prosedur layanan agar mudah dimengerti oleh Wajib Pajak. KPP PMA Satu diharapkan mengoptimalkan pelaksanaan standar pelayanan yang telah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sehingga layanan yang dirasakan oleh Wajib Pajak sama (fair).

Era of Reformation urges transparent, credible and accountable government, so as the form of that government is wished to be able to provide an excellent service to society. As one of government institution under Department of Finance, Directorate General of Taxes realizes the importance of service quality. This thing is explained in vision of Directorate General of Taxes that 'to be a public model that performs a world class tax system and management, trustworthy, and becoming a pride to the public'. Tax Service Office for Foreign Investment One as one of the office under Directorate General of Taxes tries to realize vision and mission of Directorate General of Taxes. To reach that vision and mission, Directorate General of Taxes monitors Taxpayer's satisfaction level.

The purpose of this research is to know the service quality of Tax Service Office for Foreign Investment One according to taxpayer's opinion, to know Taxpayer's satisfaction level upon service quality of Tax Service Office for Foreign Investment One and to identify as well as to analyze the factors which influence the service quality of Tax Service Office for Foreign Investment One.

The value determination of the service quality of Tax Service Office for Foreign Investment One with developing and using concept and theory of Service Quality (Servqual) which is created by Parasuraman and

others i.e.: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurances, and Emphaty. Tax service is one of public service that not orients to profit and assumes which is used in this research, Tax Service Office for Foreign Investment One's service is public service without competitors.

This research is conducted to 80 (eigthy) responses (Taxpayers) with use simple random sampling and data collecting method that observation, questioners, interview, and library study The questioners purpose is to measure Taxpayer's satisfaction level, with comparing taxpayers hope and opinion. Before servqual calculating, data validity test and data reliability test had done first. Analyze of data and servqual calculating use descriptive statistic analyze.

The research result indicates that there is no one service dimension, which obtain mean score of service quality exceed or same 0 ( $\geq Q$ ). This research marks that Tax Service Office for Foreign Investment One's quality does not fulfill the wish of taxpayers. So Tax Service Office for Foreign Investment One still to improve service quality in every dimensions of service. The important factors upon Tax Service Office for Foreign Investment One's service quality are (a) Taxpayers get law certainty to fulfill the tax obligations (Reliability dimension) (b) The official can solve complaints from taxpayers immediately (Responsiveness dimension) and (c) The official can save information secret and taxpayer's data (Assurances dimension). The great deviation of standard values in descriptive statistic of performance marks the Tax Service Office for Foreign Investment One's service does not fulfill standard yet.

In order the service quality of Tax Service Office for Foreign Investment One can be increased, so we suggest Tax Service Office for Foreign Investment One to make a focus and cares a service in reliability dimension which connects to law certainty because that thing is the main point which is wished by taxpayer. Generally the quality of Tax Service Office for Foreign Investment One does not fulfill the wish of taxpayer, especially in Reliability and Responsiveness dimension. The officials of Tax Service Office for Foreign Investment One should have a commitment to provide an excellent service and to realize vision and mission of Directorate General of Taxes in order to be more conducive to provide an excellent service to taxpayers with reducing power range, flexible and smooth in providing service. To improve working motivation of officials, Directorate General of Taxes creates a policy about a reward or punishment.

Tax Service Office for Foreign Investment One is wished to increase the service to taxpayer consistently with implementing taxation rules to all taxpayers, send the officials to be trained both in internal of Directorate General of Taxes and external of Directorate General of Taxes in order to know taxation rules, foreign languages, communication technics, on line system of service. Tax Service Office for Foreign Investment One is wished to make optimal service procedures, which implemented by Directorate General of Taxes in order taxpayer, can feel the service taxpayer.