

ABSTRAK

Nama : Sri Prasetiani
Program studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Studi Persepsi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta

Keluhan dan ketidakpuasan masyarakat selaku konsumen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik banyak ditemukan di media massa, khususnya di surat kabar. Banyaknya keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat sebagai *customer services* ini paling tidak bisa menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini telah dinikmati oleh masyarakat. Penyelenggara pelayanan masih bersikap seenaknya tanpa memikirkan kepentingan konsumen selaku pihak yang semestinya harus dilayani sebaik-baiknya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan Kantor Samsat Kota Yogyakarta menurut persepsi Wajib Pajak, yang dilihat dari kesenjangan (gap) antara ekspektasi Wajib Pajak dan kinerja pelayanan riil yang diberikan. Untuk sampai pada tujuan itu digunakan instrumen *Servqual (Service Quality)* yang meliputi lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif-kuantitatif, yaitu metode penelitian yang diarahkan untuk menguraikan atau menjelaskan secara rinci apa yang menjadi permasalahan dan tujuan penelitian. Sample penelitian terdiri atas 100 orang Wajib Pajak yang selama ini membayar pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. Sebelum dilakukan perhitungan *Servqual* dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas data. Sementara analisisnya menggunakan analisis gap dengan perhitungan statistika deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Kota Yogyakarta tidak sepenuhnya benar seperti yang dikeluhkan oleh berbagai pihak di media massa. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta sudah memenuhi 100% harapan (ekspektasi) dari Wajib Pajak. Akan tetapi jika dilihat dari masing-masing atribut dari dimensi pelayanan, masih ada yang memerlukan pembenahan yaitu (1) ketersediaan tempat parkir untuk dimensi bukti fisik, (2) ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada Wajib Pajak untuk dimensi kehandalan, (3) kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan Wajib Pajak untuk dimensi daya tanggap, (4) pendidikan/pengetahuan petugas pajak mengenai PKB untuk dimensi jaminan, dan (5) kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan Wajib Pajak untuk dimensi empati.

Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta diharapkan meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan melakukan perbaikan pada atribut masing-masing dimensi, terutama yang memiliki nilai kesenjangan negative tertinggi, yaitu

(1) perlu perluasan dan perbaikan tempat parkir untuk dimensi bukti fisik, (2) perlu memperbaiki kualitas dan kuantitas petugas pajak untuk dimensi kehandalan dan jaminan dan empati, serta (3) perlu memberikan pelatihan-pelatihan kepada petugas pajak untuk dimensi daya tanggap.

Kata kunci : kepuasan, Wajib Pajak, bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati.



ABSTRACT

Name : Sri Prasetiani

Study Program: Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik

Title : Perception of Taxpayer Toward Paying Tax at Kantor Bersama
Samsat Kota Yogyakarta

Complaints and dissatisfaction with society as consumers of public service are found in the mass media, especially newspapers. Number of complaints and dissatisfaction from the public as customer service is most can not describe how bad the quality of public services that have been enjoyed by the community. Organizers of service is still being arbitrarily without considering the interests of consumers as a party that should be served best.

This research aims to determine the quality of services the Kantor Samsat Kota Yogyakarta according to Taxpayer perceptions, as seen through the gap (gap) between the expectations of Taxpayers and provided real service performance. To arrive at that destination instrument was used SERVQUAL (Service Quality), which includes five dimensions namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The method used in this research is descriptive-quantitative methods, ie methods that are being directed to elaborate or explain in detail what the problems and research purposes. Research sample consisted of 100 people during these Taxpayers to pay taxes on the Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. Before calculating SERVQUAL tested the validity and reliability test data. While the analysis by using gap analysis with the calculation of descriptive statistics.

Results showed that service quality of Samsat Kota Yogyakarta was not quite true as complained of by the various parties in the mass media. Overall service quality of Samsat Kota Yogyakarta has met 100% expectations from the Taxpayer. However, if views of the attributes of each dimension of service, there's still that need improvement are: (1) the availability of parking for the dimensions of tangible, (2) the accuracy of officers in providing the type of services to Taxpayers for the dimensions of reliability, (3) attentiveness of staff in handle any problems Taxpayers for responsiveness dimension, (4) education / knowledge officer about PKB for dimensional assurance, and (5) the ability to serve as the taxpayer desired to the dimension of empathy.

Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta expected to improve service to Taxpayers by doing repairs on the attributes of each dimension, especially those with the highest negative gap score, namely (1) needs a parking lot expansion and improvements to the dimensions of tangible, (2) need to improve the quality of

and quantity of the tax officer for the dimensions of reliability and assurance and empathy, and (3) to provide training to tax officers for the responsiveness dimension.

Key words: satisfaction, Taxpayer, physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, empathy

