

MENGUKUR KEPUASAAN MAHASISWA STIA LAN BANDUNG TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR PELAYANAN PAJAK DI ERA REFORMASI PERPAJAKAN

Abdul Rahman, SKM, M.Si

STIA LAN Bandung, Jl. Cimandiri 34-38 Bandung 40115

HP. 0818876750, E-mail: rhnoke@yahoo.com

*Measuring STIA LAN Bandung Students' Satisfaction toward Administrative Services of
Tax Offices in the Reform Era*

Abstract

It is undeniably uneasy to maintain and improve services, especially when the target of services is to increase every year. Tax Offices are the main pillar in tax collection from the tax payers – among them are STIA LAN Bandung students. To identify the students' satisfaction toward the administrative services of the tax offices, the writer conducted a survey. The result shows 45.5% respondents feel 'satisfied' with the services. 9.1% respondents even consider regard the as 'very satisfied'. Only 3.6% judge them as 'dissatisfied' and 1.8% 'very dissatisfied'.

Key words: Kantor Pelayanan Pajak, Pelayanan Administrasi,, Kepuasan Mahasiswa

A. LATAR BELAKANG

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu institusi pemerintah di bawah Departemen Keuangan yang mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan pajak (negara) dituntut untuk selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang senantiasa meningkat dari tahun ke tahun di tengah tantangan perubahan yang terjadi dalam kehidupan sosial maupun ekonomi di masyarakat. Adanya *good governance* dan manajemen organisasi yang sehat merupakan prasyarat untuk dapat mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas DJP secara berkelanjutan, termasuk di dalamnya adalah usaha untuk menjamin proses organisasi yang lebih etis dan transparan.

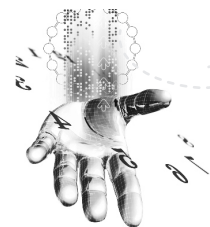
Untuk itu, dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya Pemerintahan yang baik (*good governance*), DJP telah melakukan upaya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran DJP yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional. Pedoman tersebut berlaku di seluruh bidang tugas di seluruh unit organisasi DJP secara terpadu yang dinyatakan dalam visi, misi, strategi dan nilai acuan Direktorat Jenderal Pajak yang menjadi pedoman mengenai arah yang dituju, beban tanggung jawab, strategi pencapaiannya serta nilai-nilai sikap dan perilaku aparat.

Administrasi Perpajakan merupakan alat untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan

kebijaksanaan perpajakan. Sebagai penyelenggara pemungutan pajak berdasarkan undang-undang pajak, administrasi perpajakan perlu disusun dengan seefektif mungkin sehingga mampu menjadi instrumen yang bekerja secara efisien dan efektif.

Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia dimulai sejak tahun 1985. Perjalanan reformasi oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 1985, 1994, 1997 dan 2000 ternyata belum berubah struktur organisasi yang lebih ramping tetapi hanya melakukan penambahan seksi dan sub seksi. Kelemahan administrasi perpajakan tersebut disebabkan oleh belum optimalnya upaya reformasi administrasi yang dilakukan khususnya berkaitan dengan reformasi struktur, prosedur, strategi dan budaya sehingga reformasi administrasi yang dilakukan selama masih terfokus pada reformasi administrasi dari aspek reorganisasi dengan memperbesar struktur organisasi, memperbanyak jumlah pegawai dan memperbesar jalur prosedur.

Dalam rangka memperbaiki kelemahan administrasi perpajakan sebelumnya, saat ini Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien, efektif dan dipercaya Wajib Pajak. Dalam penerapan sistem yang baru ini terdapat beberapa perubahan, diantaranya dalam struktur organisasi dan pelayanan. Struktur organisasi yang baru dirancang berdasarkan fungsi bukan jenis pajak. Sedangkan perubahan dalam pelayanan



menyangkut penerapan teknologi informasi, misalnya dalam hal Wajib Pajak melakukan pelaporan kewajiban perpajakan dan adanya Account Representatif (AR) sebagai tempat konsultasi berkenaan dengan pelaksanaan perpajakan.

Dalam pelaksanaan reformasi administrasi perpajakan, kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak memegang peranan penting karena akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya akan membuat mereka menjadi pembayar pajak yang baik. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi ketaatan dalam membayar pajak. Dimensi-dimensi itu adalah sebagai berikut (dalam Tjiptono):

Tangible, memperlihatkan fasilitas fisik, peralatan, dan karyawan.

Reliability, kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat diandalkan.

Responsiveness, kesediaan untuk membantu para pembayar pajak dan memberikan pelayanan yang cepat.

Assurance, pengetahuan dan sopan-santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan dan rasa percaya pelanggan.

Empathy, rasa peduli, perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

Untuk melihat seberapa besar kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan administrasi di era reformasi perpajakan ditinjau dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, maka dilakukan penelitian ini.

B. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa STIA LAN Bandung dan difokuskan kepada mengukur kepuasan terhadap pelayanan administrasi perpajakan yang meliputi pelayanan penerimaan laporan pajak, penerbitan NPWP, informasi dan konsultasi perpajakan serta ketatausahaan perpajakan.

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Diperolehnya data dan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa STIA LAN Bandung terhadap pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak
2. Diperolehnya data dan gambaran tingkat kepuasan pelayanan administrasi di kantor

pelayanan pajak dilihat dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*

3. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan administrasi di kantor pelayanan pajak

D. WILAYAH PENELITIAN

Penelitian dilakukan di STIA LAN Bandung yang berlokasi di Jl. Cimandiri 34 - 38 Bandung Jawa Barat

E. POPULASI, SAMPEL DAN RESPONDEN

Berdasarkan data Februari 2010, Jumlah mahasiswa Program S1 dan S2 STIA LAN Bandung adalah sekitar 1020 orang. Karena beberapa keterbatasan maka tentu saja tidak semua Responden tersebut menjadi responden studi ini. Dari jumlah tersebut diambil sejumlah Responden sebagai sampel dalam studi ini.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive random sampling. Penggunaan teknik ini dilakukan karena secara statistik paling tepat digunakan untuk menduga besar proporsi dari satu populasi (proporsi mahasiswa yang puas dan yang tidak puas). Pengambilan data di lapangan dilakukan dengan acak sederhana.

Dalam penentuan besar sampel menggunakan metode *purposive sampling* maka :

$$n = \frac{z^2 1 - P(1-P)}{d^2}$$

dimana,

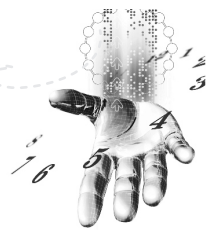
z = koefisien keterandalan (*reliability coefficient*) yang nilainya diperoleh dari tingkat kepercayaan yang ditetapkan oleh peneliti. Nilai umum yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepercayaan	Nilai Z
90%	1,645
95%	1,96
99%	2,58

P = parameter proporsi yang sesungguhnya dari populasi tetapi tidak diketahui besarnya

$P(1-P)$ = akan memberikan nilai sebagai berikut:





P	Nilai Z
0,5	0,25
0,4	0,24
0,3	0,24
0,2	0,16
0,1	0,09

d = presisi yang ingin dicapai, dinyatakan dalam persentase atau dirubah ke bentuk decimal. Misalnya, tingkat presisi yang diinginkan sebesar 10% maka nilai P yang diduga adalah berkisar pada $p-10\%$ dan $p+10\%$.

Dengan tingkat kepercayaan (1-alfa) 95%, asumsi proporsi mahasiswa yang berkaitan langsung dengan kegiatan perpajakan 20% dan presisi (d) sampling sekitar 10 persen maka berdasarkan rumus diatas diperoleh jumlah sampel sebanyak 60 responden. Dengan tingkat presisi 10%, maka pengambilan sampel sebanyak 54 masih diperbolehkan. Hasil dari pengambilan sampel, didapatkan 55 responden. Berdasarkan tingkat presisi tersebut, maka penelitian layak untuk diteruskan.

	0,050
z	1,960
P	0,200
$1-P$	0,480
$P(1-P)$	0,160
d	0,100
z^2	3,842
$1- /2$	0,975
d^2	0,01000
nP	60
	Responden

Dengan tingkat presisi 10%, maka pengambilan sampel sebanyak 54 masih diperbolehkan. Hasil dari pengambilan sampel, didapatkan 55 responden. Berdasarkan tingkat presisi tersebut, maka penelitian layak untuk diteruskan.

F. INSTRUMEN PENELITIAN

Untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan keperluan studi maka instrumen yang digunakan adalah kuesioner.

G. ENTRY DAN CLEANING DATA

Data dari kuesioner yang diperoleh dari lapangan di-entry dengan menggunakan *software* Excell. Sebelum di-entry, kuesioner terlebih dahulu dilakukan editing untuk melihat nilai missing dari masing-masing variabel. Setelah di-entry kemudian dilakukan cleaning terhadap nilai missing yang ada, sebelum kemudian dilakukan analisis data.

H. ANALISIS DATA

Analisis data dalam studi ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan terhadap data yang diperoleh dari kuesioner kepada sejumlah responden yang menggunakan pelayanan administrasi Kantor Pelayanan Pajak. Terhadap data tersebut dianalisis dengan menggunakan *software* *Statistical Package for Social Science* (SPSS).

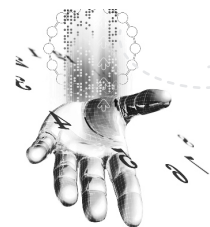
I. HASIL DAN ANALISIS

1. Karakteristik dan Kunjungan Responden

Sebelum menguraikan lebih jauh tentang kepuasan responden mahasiswa terhadap

Tabel 1. Karakteristik Responden Studi Kepuasan Pelayanan KPP tahun 2010

No.	Items	Frekuensi	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	47	85,5
	Perempuan	8	14,5
2	Status Kawin		
	Belum Kawin	16	29,1
	Kawin	36	65,5
	Pisah/cerai	1	1,8
	Missing	2	3,6
3	Pendidikan yang Ditamatkan		
	Tamat SLTA	36	65,5
	Diploma	8	14,5
	S1 keatas	11	20,0



Tabel 2. Jumlah Kunjungan Responden Studi Pelayanan KPP Tahun 2010

Jumlah Kunjungan	Frekuensi	%
1 kali kunjungan	35	63,6
2 kali kunjungan	6	10,9
3 kali kunjungan	3	5,5
4 kali kunjungan	4	7,3
7 kali kunjungan	2	3,6
10 kali kunjungan	4	7,3
12 kali kunjungan	1	1,8

pelayanan administrasi kantor pelayanan pajak, terlebih dahulu perlu digambarkan tentang karakteristik demografi dari responden studi ini. Tabel 1 memperlihatkan tentang distribusi responden menurut karakteristik demografi mereka.

Dari Tabel 1 tersebut tampak bahwa responden studi ini sebagian besar adalah laki-laki, berstatus kawin dan berpendidikan SLTA.

Banyaknya responden yang berpendidikan SLTA tampaknya sesuai dengan karakteristik mahasiswa di STIA LAN Bandung yang sebagian besar adalah berpendidikan SLTA dan ingin melanjutkan ke jenjang Program S-1.

Sedangkan dilihat dari kunjungan responden ke KPP didapatkan bahwa sekitar 63,6% responden baru berkunjung 1 kali ke KPP di tahun 2010. Hal ini sesuai dengan Tabel 2.

2. Tingkat Kepuasan Responden

Untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara umum terhadap pelayanan KPP,

studi ini mengajukan pertanyaan "Secara keseluruhan bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Sdr terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP)?". Jawaban pertanyaan tersebut disediakan lima kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, biasa saja, tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Atas pertanyaan tersebut hampir separuh responden menjawab memuaskan (45,5%). Bahkan ada 9,1% responden yang menyatakan sangat memuaskan. Sementara responden yang menyatakan tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan masing-masing sebesar 3,6% dan 1,8%. Atau dengan kata lain ada sekitar 5% responden yang secara tegas menyatakan tidak puas terhadap pelayanan KPP, hal ini sesuai dengan yang tertera di Tabel 3.

a. Kepuasan Responden Menurut Aspek pelayanan

Pertanyaan selanjutnya adalah bagaimana tingkat harapan Responden terhadap masing-

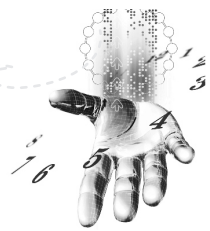
Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Keseluruhan Th. 2010

Jumlah Kunjungan	Frekuensi	Persentase	Kumulatif %
Sangat Memuaskan	5	9,1	9,3
Memuaskan	25	45,5	55,6
Biasa Saja	21	38,2	94,4
Tidak Memuaskan	2	3,6	98,1
Sangat Tidak	1	1,8	100
Memuaskan	1	1,8	
Total	55	100,0	

Tabel 4. Rata-rata Harapan dan Kenyataan Pelayanan KPP Menurut Aspek Pelayanan, Tahun 2010

Aspek	Rata-rata Harapan (H)	Rata-rata Kenyataan (K)	Selisih	Persen (K) terhadap (H)
Sarana Fisik	1,65	2,64	-0,99	62,5
Prosedur & Informasi Pelayanan	1,82	2,60	-0,78	69,9
Pelayanan Petugas KPP	1,19	2,74	-1,55	73,0
Pelayanan Petugas lain	2,19	2,75	-0,56	79,6





Tabel 5. Kenyataan dan Harapan Responden Terhadap Pelayanan KPP Menurut Aspek SARANA FISIK, Tahun 2010

Sarana Fisik	Rata-rata Harapan (H)	Rata-rata Kenyataan (K)	Selisih	Persen (K) terhadap (H)
Gedung baik dan bersih	1.44	2.6	1.16	55.4%
Penampilan petugas baik & bersih	1.69	2.38	0.69	71.0%
Ruang KPP nyaman	1.63	2.67	1.04	61.0%
Ruang tunggu di KPP nyaman	1.61	2.62	1.01	61.5%
Peralatan modern & canggih	1.73	2.56	0.83	67.6%
WC bersih	1.78	2.98	1.20	59.7%

masing aspek pelayanan serta bagaimana tingkat pemenuhan harapan Responden ketika mereka mendapat pelayanan di KPP? Tabel 4, menggambarkan tentang hal tersebut.

Tabel 4 memperlihatkan bahwa selisih antara nilai kenyataan dan nilai harapan untuk semua aspek pelayanan negatif, yang berarti bahwa semua harapan Responden tidak dapat terpenuhi ketika mereka memanfaatkan pelayanan KPP. Persentase tingkat pemenuhan harapan antara 60 -80%.

b. Kepuasan terhadap Aspek Sarana Fisik

Kepuasan Responden dari aspek sarana fisik dilihat dari berbagai komponen mulai dari kebersihan gedung, kenyamanan ruang dan ruang tunggu, kecanggihan alat serta kebersihan WC/toilet. Komponen-komponen tersebut merupakan komponen yang penting untuk dilihat berkaitan dengan kepuasan dari sarana prasarana fisik. Seberapa besar kesenjangan harapan Responden terhadap hal-hal tersebut dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka alami.

Tabel 5 memperlihatkan bahwa tingkat pemenuhan harapan untuk masing-masing aspek sarana fisik berkisar antara 55,4% sampai 71%. Persentase terendah ada pada baik dan bersihnya gedung yang digunakan KPP. Sementara persentase tertinggi ada pada penampilan petugas KPP.

Hal ini menunjukkan bahwa harapan Responden terhadap baik dan bersihnya gedung yang digunakan oleh KPP jauh lebih besar

dibanding kenyataan selama ini. Dari Tabel 5 tampak bahwa harapan terhadap gedung yang baik dan bersih memiliki nilai tertinggi (2,6) dibanding harapan terhadap sarana prasarana fisik lainnya. Jika titik potong kepuasan diambil angka 80 maka secara keseluruhan komponen-komponen pada sarana fisik relatif belum memberikan kepuasan terhadap Responden.

Tingginya harapan Responden terhadap gedung yang baik dan bersih diduga dipengaruhi oleh persepsi mereka bahwa makin baik dan bersih gedung makin memberikan rasa nyaman dari sisi responden.

c. Kepuasan terhadap Aspek Prosedur dan Informasi Pelayanan

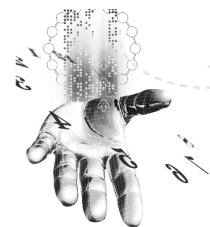
Kepuasan Responden terhadap prosedur pelayanan dilihat dari beberapa aspek seperti kejelasan pengumuman jam buka KPP, ketepatan jam buka KPP, kemudahan prosedur pelayanan, proses pelayanan yang cepat, pelayanan petugas yang ramah dan waktu tunggu untuk dilayani. Dalam kaitan dengan kepuasan Responden terhadap pelayanan hal-hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan.

Tabel 6 memperlihatkan bahwa tingkat pemenuhan harapan untuk masing-masing aspek prosedur dan informasi pelayanan bervariasi antara 58,4% sampai 87,3%.

Hal ini menunjukkan bahwa harapan terhadap proses pelayanan yang cepat masih banyak belum dipenuhi oleh KPP. Nilai harapan terhadap proses pelayanan yang cepat (2,67) tetapi karena nilai

Tabel 6. Kenyataan dan Harapan Responden Terhadap Pelayanan KPP Menurut Aspek PROSEDUR & INFORMASI PELAYANAN, Tahun 2010

Prosedur & Informasi Pelayanan	Rata-rata Harapan (H)	Rata-rata Kenyataan (K)	Selisih	Persen (K) terhadap (H)
Pengumuman jam buka jelas	1.85	2.67	0.82	69.3%
Jam buka sesuai jadwal	2.11	2.6	0.49	81.2%
Prosedur pelayanan mudah	1.58	2.6	1.02	60.8%
Proses pelayanan cepat	1.56	2.67	1.11	58.4%
Pelayanan petugas ramah	1.72	2.67	0.95	64.4%
Waktu tunggu untuk dilayani	2.07	2.37	0.30	87.3%



pengalaman yang mereka peroleh relatif rendah (1,56) maka menyebabkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan menjadi tinggi. Jika titik potong kepuasan diambil angka 80 maka secara keseluruhan komponen-komponen pada sarana fisik relatif belum memberikan kepuasan terhadap Responden, kecuali untuk jam buka sesuai jadwal dan waktu tunggu untuk dilayani.

Masih banyaknya responden yang tidak puas terhadap proses pelayanan tampaknya disebabkan karena sedikitnya jumlah petugas dibandingkan dengan banyaknya wajib pajak yang membutuhkan pelayanan, namun hasil yang cukup baik adalah pemenuhan terhadap waktu tunggu mencapai 87,3%, artinya tidak terlalu bermasalah waktu tunggu dari persepsi responden.

4. Kepuasan terhadap Aspek Pelayanan Petugas KPP

Kepuasan Responden terhadap pelayanan petugas KPP dilihat dari beberapa aspek seperti kesegeraan petugas memberi bantuan, petugas tidak terburu-buru melayani, petugas melayani dengan sopan dan ramah, petugas melayani dengan baik dan ramah, penampilan petugas memberikan rasa percaya dan aman, petugas mampu mengatasi permasalahan di bidang perpajakan, petugas memeriksa dokumen dengan teliti, petugas memahami permasalahan

perpajakan, petugas memberikan pelayanan dengan menghargai *privacy*, petugas memberikan pelayanan dengan menyenangkan, petugas bisa berkomunikasi dengan mudah dan santai, dan petugas dapat memberikan informasi yang jelas berkaitan dengan perpajakan. Dalam kaitan dengan kepuasan Responden terhadap pelayanan hal-hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan.

Tabel 7 memperlihatkan bahwa tingkat pemenuhan harapan untuk masing-masing aspek pelayanan petugas KPP bervariasi antara 60,45 sampai 92,7%. Persentase terendah ada pada petugas memberikan pelayanan dengan menyenangkan. Sementara persentase tertinggi ada pada pemahaman petugas terhadap permasalahan perpajakan.

Hal ini menunjukkan bahwa harapan agar responden dapat dilayani dengan menyenangkan masih banyak belum dipenuhi oleh petugas KPP.

5. Kepuasan terhadap Aspek Pelayanan Petugas Lainnya

Hal yang juga perlu diperhatikan berkaitan dengan kepuasan adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas lain selain petugas pelayanan di KPP. Meskipun pelayanan petugas tersebut tidak secara langsung berpengaruh terhadap pelayanan responden. Oleh karena itu perlu juga dinilai bagaimana kesenjangan yang

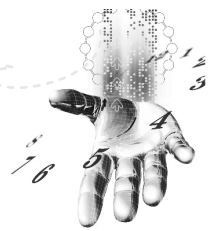
Tabel 7. Kenyataan dan Harapan Responden Terhadap Pelayanan KPP Menurut Aspek PELAYANAN PETUGAS KPP, Tahun 2010

Petugas	Rata-rata Harapan (H)	Rata-rata Kenyataan (K)	Selisih	Persen (K) terhadap (H)
Petugas segera memberi bantuan	2.39	2.85	0.46	83.9%
Petugas tidak terburu-buru melayani	2.00	2.87	0.87	69.7%
Petugas melayani dengan sopan dan ramah	2.21	3.32	1.11	66.6%
Petugas melayani dengan baik dan ramah	2.04	2.59	0.55	78.8%
Penampilan petugas memberikan rasa percaya dan aman	2.11	3.04	0.93	69.4%
Petugas mampu mengatasi permasalahan di bidang perpajakan	1.96	2.67	0.71	73.4%
Petugas memeriksa dokumen dengan teliti	1.96	3.3	1.34	59.4%
Petugas memahami permasalahan perpajakan	2.29	2.47	0.18	92.7%
Petugas memberikan pelayanan dengan menghargai <i>privacy</i>	1.91	2.74	0.83	69.7%
Petugas memberikan pelayanan dengan menyenangkan	1.98	3.28	1.3	60.4%
Petugas bisa berkomunikasi dengan mudah dan santai	2.27	2.67	0.4	85.0%
Petugas memberikan informasi yang jelas berkaitan dengan perpajakan	2.02	2.62	0.60	77.1%

Tabel 8. Kenyataan dan Harapan Responden Terhadap Pelayanan KPP Menurut Aspek PELAYANAN PETUGAS LAINNYA, Tahun 2010

Aspek	Rata-rata Harapan (H)	Rata-rata Kenyataan (K)	Selisih	Persen (K) terhadap (H)
Petugas lainnya (selain petugas pelayanan) memberikan perhatian terhadap kebutuhan responden	2.19	2.75	0.56	79.6%





terjadi antara kenyataan dan harapan responden terhadap pelayanan petugas lain selain petugas pelayanan di KPP.

Tabel 8 memperlihatkan bahwa tingkat pemenuhan harapan untuk masing-masing aspek pelayanan petugas lain cukup baik sekisar 79,6%. Terhadap petugas lainnya, responden berharap (2,19) agar petugas juga dapat memberikan perhatian terhadap kebutuhan responden ketika responden memerlukannya. Tingginya harapan responden terhadap perhatian petugas lainnya dalam memberikan bantuan dapat dimengerti karena hal tersebut mencerminkan kebutuhan responden ketika mereka datang ke KPP.

H. DISKUSI DAN IMPLIKASI MANAGERIAL

1. Masalah Dan Kendala

Temuan studi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yang notabene adalah wajib pajak, (55,6%) menyatakan puas terhadap pelayanan petugas KPP. Namun meskipun tingkat kepuasan wajib pajak meningkat, bukan berarti tingkat kepuasan tersebut sudah memadai. Dalam konsep kepuasan dikenal apa yang dikemukakan oleh Thomas Fuller bahwa "baik" tidaklah baik ketika "lebih baik" dapat dicapai. Dalam pengertian itu maka upaya meningkatkan kepuasan Wajib pajak harus terus dilakukan.

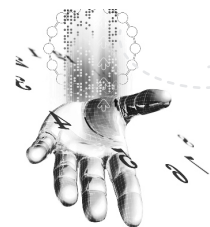
Untuk dapat meningkatkan kepuasan Wajib pajak salah satunya perlu dikenali keluhan-keluhan yang muncul diantara Wajib pajak. Studi ini mengidentifikasi keluhan-keluhan Wajib pajak di antaranya dokumen perpajakan yang sudah disetor, diminta kembali di tahun berikutnya, ruang tunggu yang kurang luas dan nyaman, belum adanya sosialisasi yang menyeluruh berkaitan dengan pelaksanaan perpajakan. Keluhan lainnya adalah belum adanya transparansi penerimaan pajak dan tidak adanya informasi yang jelas berkaitan dengan cara pengisian dan prosedur pelaporan oleh wajib pajak.

Di sisi lain masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan KPP juga terkait dengan masih dianggapnya pengurusan pajak yang berbelit-belit. Meskipun beberapa mahasiswa (wajib pajak) merasakan pelayanan yang baik dan cepat di KPP masing-masing.

2. Implikasi Manajerial

Sehubungan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kepuasan Wajib pajak terhadap pelayanan KPP perlu dilakukan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Memperkuat proses penanganan komplain yang mencakup antara lain (a) membuat prosedur standar penanganan *complain* yang secara rinci menguraikan mekanisme penanganan *complain*; (b) memperkuat petugas di *customer services* baik dari sisi jumlah maupun kualitas. Perlu pelatihan yang lebih spesifik tentang mekanisme dan tata cara penanganan *complain*, dan; (c) menyediakan saluran telpon khusus (*hotline services*) untuk mempermudah Wajib pajak dalam menyampaikan keluhan-keluhan yang dihadapi berkaitan dengan pelayanan di KPP;
- b. Meningkatkan komunikasi dengan pihak wajib pajak antara lain dengan (a) menyelenggarakan pertemuan rutin antara wajib pajak dengan petugas KPP secara regular 3 atau 4 bulan sekali; (b) melakukan visitasi ke perusahaan/instansi dalam rangka sosialisasi berkaitan dengan peraturan perpajakan terbaru;
- c. Penyempurnaan penilaian KPP, dari yang semula lebih bersifat input based dengan menekankan keberadaan fasilitas diganti dengan output based yang lebih menekankan pada kepuasan Wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPP. Dalam perspektif ini penilaian KPP perlu lebih melibatkan Wajib pajak antara lain dengan memperhatikan keluhan-keluhan yang dirasakan Wajib pajak. Di samping itu perlu disempurnakan kriteria penilaian KPP.
- d. Sehubungan dengan penilaian terhadap KPP, studi ini setidaknya mengungkapkan perlunya keterlibatan Wajib pajak dalam menilai tentang kualitas pelayanan KPP. Selama ini penilaian terhadap KPP lebih bersifat *supply side*, dari sisi KPP yang utamanya lebih banyak pada aspek ketersediaan fasilitas. Penilaian seperti itu dari sisi standar pelayanan barangkali ideal, tetapi di lapangan persepsi Wajib pajak terhadap standar pelayanan berbeda dengan persepsi standar pelayanan dari manajemen. Padahal yang terlibat sehari-hari dalam menggunakan jasa KPP adalah Wajib pajak.
- e. Oleh karena itu akan lebih baik jika penilaian KPP juga mengakomodir persepsi wajib pajak. Bisa jadi suatu KPP yang memiliki fasilitas lengkap sesuai dengan standar penilaian justru tidak memberikan pelayanan yang memuaskan menurut wajib pajak karena berbagai faktor yang *intangible* seperti waktu tunggu, kualitas, keramahan pelayanan dan



sebagainya. Dan salah satu cara untuk mempertemukan persepsi standar pelayanan KPP antara manajemen, KPP dan Wajib pajak adalah dengan melibatkan Wajib pajak dalam penilaian KPP.

- f. Banyak cara yang bisa dilakukan dalam hal ini, KPP yang banyak dikeluhkan Wajib pajak misalnya, dapat diberikan sanksi secara langsung. Dengan demikian terjadi hubungan timbal balik yang produktif antara KPP dan Wajib pajak.
- g. Memberikan penghargaan kepada Wajib pajak/Perusahaan dan KPP melalui kegiatan yang tersistematis. Kepada KPP yang memberikan pelayanan dengan baik dengan tingkat complain yang rendah (zero complaint), kiranya patut untuk diberikan penghargaan. Penghargaan perlu juga diberikan kepada para perusahaan/wajib pajak yang patuh.
- h. Bagi KPP yang telah menunjukkan kinerjanya secara baik dan memuaskan perlu pula diberi penghargaan, yang dengan penghargaan itu dapat berdampak pada meningkatnya motivasi KPP yang bersangkutan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib pajak sekaligus memacu KPP lain untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Banyak kriteria yang bisa dibuat untuk memberikan penghargaan kepada KPP. KPP yang tidak ada keluhan dari Wajib pajak dalam kurun waktu tertentu, dapat diberikan penghargaan. Bentuk penghargaan pun bermacam-macam, yang tidak harus dengan mengeluarkan biaya yang banyak. Sekali lagi dengan dilakukan hal tersebut maka diharapkan dapat diciptakan hubungan yang produktif dan harmonis antara KPP dan Wajib.
- i. Merumuskan secara komprehensif tentang strategi peningkatan mutu pelayanan KPP secara sistematis dan berkesinambungan dengan melibatkan para stakeholders. Strategi peningkatan mutu ini secara umum berlandaskan prinsip mutu yang mencakup Komitmen Pimpinan dan Keterlibatan bawahan, Bekerja dalam tim, Orientasi pada kepentingan pelanggan, Fokus perubahan pada proses, Pengambilan keputusan berbasis data serta Perubahan berkelanjutan.
- j. Strategi peningkatan mutu perlu dilakukan dalam tahapan-tahapan menggalang komitmen dari para *stakeholders*, membentuk

tim mutu dan menyelenggarakan berbagai pelatihan tentang manajemen mutu, pendefinisian standar pelayanan KPP yang mutu baik mencakup aspek input, proses maupun *output*-nya baik dari dimensi manajerial maupun teknis, memantau pencapaian standar manajerial dan teknis dengan menetapkan tingkat kepatuhan berbasis keadaan di lapangan, melakukan upaya peningkatan mutu berdasarkan kinerja manajerial dan teknis yang diukur dan menerapkan berbagai metode dan instrumen mutu, serta memantau dan mengevaluasi status dan perkembangan program dalam pencapaian tujuan program.

- k. Strategi peningkatan mutu ini tentunya suatu langkah yang harus dilakukan secara serius, konsisten dan berkelanjutan. Strategi ini membutuhkan banyak muatan pengembangan pedoman, penilaian di lapangan, pelatihan-pelatihan, dan pengembangan instrumen serta alat ukur yang sederhana dan mudah digunakan serta dapat berfungsi sebagai alat pendorong perubahan sendiri.

I. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

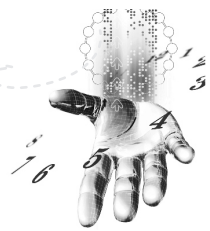
Dari hasil studi ini dapat diambil kesimpulan bahwa hampir separuh (45,5%) responden menyatakan "puas" terhadap pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Bahkan ada 9,1% responden yang menyatakan sangat memuaskan. Sementara responden yang menyatakan tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan masing-masing sebesar 3,6% dan 1,8%. Atau dengan kata lain ada sekitar 5% responden yang secara tegas menyatakan tidak puas terhadap pelayanan KPP.

2. Rekomendasi

Dengan temuan-temuan hasil studi sebagaimana dikemukakan di atas maka studi ini merekomendasikan beberapa hal berikut:

- a. Perlu memperkuat staf yang menangani KPP, khususnya yang berkaitan dengan proses verifikasi dan penanganan complain serta menindak lanjuti keluhan yang disampaikan para wajib pajak.
- b. Dalam rangka meningkatkan kepuasan maka perlu ditingkatkan upaya penanganan *complain* (*complaint handling*), yang antara lain dapat dilakukan dengan (i) menambah petugas *customers service* yang khusus menangani complain, baik dalam jumlah maupun





- kemampuannya; (ii) menyediakan nomor telpon (*hotline service*) yang digunakan khusus untuk menampung keluhan-keluhan wajib pajak. *Hotline service* tersebut disosialisasikan ke wajib pajak; (iii) membuat pedoman (standar operasional prosedur) tentang penanganan keluhan wajib pajak;
- c. Meningkatkan kuantitas dan kualitas hubungan/komunikasi antara KPP dengan wajib pajak. Pertemuan itu perlu dilakukan secara regular, setidaknya 4 bulan sekali, jangan hanya dilakukan pertemuan ketika akan ada sosialisasi peraturan terbaru perpajakan. Pertemuan tersebut dapat dilakukan dengan melibatkan perwakilan wajib pajak dan KPP. Dalam kaitan ini perlu juga dilakukan visitasi secara regular ke sejumlah wajib pajak, terutama wajib pajak yang sering melakukan complain. Perlu disediakan lembar isian/kuesioner yang dapat diisi oleh wajib pajak terhadap pelayanan KPP yang dilakukan. Lembar isian tersebut perlu dianalisis dan ditindak lanjuti secara regular.
- d. Memberikan penghargaan kepada wajib pajak dan KPP melalui kegiatan yang tersistematis. Kepada KPP yang memberikan pelayanan dengan baik dengan tingkat complain yang rendah (*zero complaint*) kiranya patut untuk diberikan penghargaan. Penghargaan perlu juga diberikan kepada para wajib pajak patuh.
- e. Merumuskan secara komprehensif tentang strategi peningkatan mutu pelayanan KPP secara sistematis dan berkesinambungan dengan melibatkan para stakeholders. Termasuk dalam kaitan ini adalah berbagai langkah kongkrit yang dapat dilakukan oleh para pelaksana dilapangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan KPP kepada para wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Thabrany, Hasbullah, dkk. *Penelitian Customers Satisfaction Measurement (CSM) Program JPK*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia dan PT. Jamsostek (Persero). Depok, 2007
- Thabrany, Hasbullah, dkk. *Penelitian Customers Satisfaction Measurement (CSM) Program JPK*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia dan PT. Jamsostek (Persero). Depok, 2005
- Irawan, H, 2002 *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Gerson, R,F, 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM,

- Jakarta.
Supranto, J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
Ilyas, Yaslis, 2000. *Kinerja Teori Penilaian dan Penelitian*, Pusat Kajian Ekonomi FKM-UI, Depok.

- Parasuraman,A, et al,1999. *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perception and Expectation*, The Free Press, New York and Collier Mac. Milan Publisher, London.
- Singarimbun, M. Effendi, 1989. *Metode Penelitian Survei* : Jakarta, PT. Pustaka Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial.
- Mueler, D, J, 1989. *Mengukur Sikap Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sumarti, 1998. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan*
- Arikunto, Suhartini, 1997. *Sampel & Populasi*, Jakarta: Bhinneka Cipta, Cohen, G, 1996
- Azwar, AzruI, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Engel, JE, et.al, 1995. *Perilaku Konsumen*. ed. Bahasa Indonesia, Jilid 11, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Mc Intyre et. ai, 1995. *Measuring Customer Satisfaction*: Maryland, An Aspen Publication.
- Lecbov, Wand Scott, G, 1994. *Service Quality Improvement: USA*, American Hospital Publishing.
- Schroeder, P, 1994. *Improving Quality and Performance*, Year Book Inc.
- Ingle, 1993. *Pedoman pelaksanaan gugus kendali mutu. Meningkatkan produktivitas melalui daya manusia*. Penerbit Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.