

KUALITAS PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK DI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU

Bob Surya, Sunda Ariana, Hardiyansyah
Program Magister Manajemen
Universitas Bina Darma
email : ar.bobsurya@gmail.com
Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Parasuraman menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan yang mereka terima (perceptions-expectation), apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sebagai lini terdepan unit yang melayani Wajib Pajak merupakan bagian dari Seksi Pelayanan dalam Kantor Pelayanan Pajak yang dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya baik kepada Wajib Pajak maupun seluruh Stake holder. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan yang telah diberikan kepada Wajib Pajak telah sesuai dengan harapan (kepuasan pelanggan) melalui Servquality yaitu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas Jasa/layanan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dan informasi diperoleh melalui wawancara kepada beberapa responden. Hasil pengumpulan data dan informasi dianalisis dengan merangkum pernyataan-pernyataan dari para responden yang didukung dengan data yang ada. Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa, proses pelayanan perlu ditingkatkan terutama dari segi sumber daya manusia melalui pelatihan dan keterampilan.

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan, TPT*

1. PENDAHULUAN

Tempat Pelayanan Terpadu sebagai lini terdepan unit yang melayani Wajib Pajak merupakan bagian dari Seksi Pelayanan dalam Kantor Pelayanan Pajak yang dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya baik kepada Wajib Pajak maupun seluruh *stake holder*. Untuk mewujudkan pelayanan yang profesional, berkualitas, ramah dan pasti diperlukan rencana yang strategis.

Penerapan standar pelayanan prima yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas tentunya merupakan suatu tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pelayanan yang sebaik baiknya. Reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dimulai dari aspek yang paling dasar yaitu pola pikir, pola tindak serta tata busana dan tutur kata dalam berkomunikasi.

Selama ini dengan lemahnya kualitas pelayanan menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak begitu beragam dan berbelit belit. Tidak adanya sentralisasi dalam pelayanan sehingga Wajib Pajak harus berpindah pindah ruangan (istilahnya dipingpong) untuk mengurus

keperluannya. Tidak ada petugas yang dapat memberikan informasi akurat untuk membantu mengarahkan / menyelesaikan permasalahan Wajib Pajak. Sikap para petugas pajak yang jarang tersenyum dalam melayani sehingga menimbulkan kesan kurang ramah. Ruangan yang tidak kondusif karena harus menampung banyaknya Wajib Pajak yang datang sehingga menimbulkan antrian yang panjang dan terkesan semrawut dengan banyaknya berkas yang bertumpuk tumpuk. Lamanya pelayanan yang diberikan berakibat pada sikap Wajib Pajak yang gampang tersulut emosi dan tidak sabaran. Tidak sebandingnya antara Wajib Pajak yang mengantri dengan petugas yang melayani menyebabkan antrian semakin panjang. Kerusakan sistem yang tidak diprediksi serta gangguan gangguan non teknis lainnya semestinya dapat pula di hindari.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Mencari solusi dari permasalahan yang ditemui dalam kegiatan *internship* ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan adalah hasil wawancara dengan para responden. Penentuan sampel sebagian responden adalah secara *purposive* atau sengaja mengikuti kebutuhan peneliti yaitu 4 orang *informan* dan 2 orang *key informan* sebagai bagian untuk memastikan hasil penelitian.

2.1. Lokasi Penelitian

Kegiatan *internship* ini dilaksanakan pada Tempat Pelayanan Terpadu Seksi Pelayanan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dengan obyek yang akan dilaporkan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak pada Tempat Pelayanan Terpadu.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung kepada petugas pelayanan dan wajib pajak serta pengamatan yang dilakukan selama *internship* serta data laporan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh obyek penelitian dimana jawaban dari wawancara yang dilakukan kepada responden berupa *output* / keluaran data yang akan dianalisa sehingga bisa diketahui sejauh mana tingkat layanan tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

SERVQUAL dimensions merupakan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. *SERVQUAL* adalah alat yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa.

Berdasarkan kelima dimensi di atas, peneliti telah melakukan wawancara dengan *key informan* yang telah ditetapkan sebelumnya dengan rincian sebagai berikut :

3.1. Dimensi *Tangibility* (Fisik)

Tangibility adalah bukti langsung, penampilan, fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kemudian dapat dijelaskan bahwa ruangan Tempat Pelayanan Terpadu cukup menampung jumlah wajib pajak yang datang bila pelayanan cepat diberikan sehingga tidak terjadi antrian yang menumpuk. Tersedia satu monitor yang terkoneksi ke internet Dispenser dan air mineral, tempat cas hp bagi wajib pajak dan permen dalam toples disetiap meja pelayanan. Jumlah petugas penerima berkas yang melayani sebanyak 3 orang sudah cukup, beserta seorang supervisor, namun petugas pengarah layanan tidak berfungsi dengan baik.

Hal ini berakibat Mesin antrian mengalami kerusakan karena penggunaan yang tidak benar oleh wajib pajak, disamping itu karena tidak ada yang mengarahkan, wajib pajak yang semestinya bertujuan ke kantor KPP Pratama Kayu Agung sering salah masuk ruangan ke KPP Palembang Seberang Ulu karena gedung kantor saat ini masih digunakan bersama oleh dua instansi yaitu KPP Palembang Seberang Ulu dan KPP Pratama Kayu Agung (KPP Pratama Kayu Agung belum memiliki gedung sendiri). Petugas pengarah layanan adalah seorang pegawai honorer atau *security* yang ditunjuk dan bertugas di bagian pintu masuk dan memegang kendali atas mesin antrian (operator mesin antrian), penunjuk arah, memberikan informasi awal dan bersikap tanggap atas kedatangan tamu yang dapat mengganggu rutinitas kerja karyawan. Sebaiknya minimal ada 2 orang petugas pengarah layanan yang bertugas.

Guna menunjang pelayanan yang cepat dan akurat semestinya alat penunjang pekerjaan seperti komputer dan jaringan disediakan dengan kondisi yang prima, sementara dari penuturan petugas dan operator console komputer yang ada saat ini memiliki permasalahan sendiri-sendiri (sering restart sendiri, lambat merespon, jadul dan jaringan yang down). Tidak tersedia rak/lemari yang menyediakan buklet, brosur dan peraturan di TPT yang bisa dibawa pulang oleh wajib pajak.

3.2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Reliability adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Berdasarkan penuturan para informan dapat diketahui bahwa selama ini pelayanan telah diberikan semaksimal mungkin melalui tersedianya mesin antrian dan loket-loket yang dapat melayani semua urusan wajib pajak yang dibenarkan oleh wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak tetap buka disaat jam istirahat agar tetap bisa melayani wajib pajak yang tidak bisa datang di jam sibuk. Kelemahan yang terlihat disini adalah petugas pengarah layanan yang tidak berfungsi. Petugas pengarah layanan yang ada tidak mengarahkan wajib pajak ke tujuannya, tidak pula memberikan nomor antrian kepada wajib pajak maupun menjaga ketertiban ruangan dari tamu yang dapat mengganggu kinerja petugas TPT. Petugas layanan hanya berdiri dibagian luar pintu dan sesekali membukakan pintu buat tamu dan terkadang juga tidak berada ditempat.

3.3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah keinginan para staf dalam membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dari jawaban responden terkait daya tanggap petugas dalam membantu wajib pajak maka dapat disimpulkan bahwa keinginan petugas dalam membantu wajib pajak sangat jelas dan mereka tetap berusaha membantu meskipun ditengah keterbatasan dan sistem yang bermasalah. Ini merupakan komitmen kantor pajak dan DJP dalam memberikan pelayanan terbaik.

3.4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya dalam menyakinkan pelanggan. Diketahui bahwa kelemahan yang menjadi permasalahan adalah para petugas ini belum dibekali dengan pelatihan tentang pelayanan seperti kepribadian, teknik komunikasi, tata cara dan standar pelayanan dan lain lain. Dimana kita ketahui bahwa sumber daya manusia harus dibekali dengan *skill* (kemampuan) sehingga kualitas pelayanan dapat diberikan secara optimal, responden menceritakan bahwa sulit untuk berkomunikasi dengan wajib pajak dikarenakan tingkatan yang berbeda beda, tidak semua wajib pajak yang datang adalah dari kalangan terpelajar. Ragam wajib pajak yang datang mulai dari orang tua, anak muda, akademisi, pengusaha, dokter, buruh lepas, pekerja bebas dan lainnya. Termasuk penguasaan teknik penyampaian informasi untuk menghilangkan rasa ragu/bimbang yang timbul dari wajib pajak.

Hal ini juga yang menjadi tantangan bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk segera memberikan pelatihan yang layak bagi para petugas TPT, disamping itu juga menempatkan petugas pengarah layanan yang telah dilatih kemampuannya atau dapat meniru/mencontoh seperti petugas *security* di Perusahaan Jasa Layanan Perbankan yang menjadikan petugas pengarah

layanan terdepan yang baik dalam melayani nasabah dan tegas sigap dalam menjaga keamanan ruangan. Seperti yang dikemukakan oleh wajib pajak bahwa peranan security saat ini di kantor pajak yang memberikan arahan atau petunjuk tidak ada sehingga menimbulkan kebingungan/*lost information*.

3.5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Empathy adalah kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Berdasarkan penjelasan Kepala Seksi Pelayanan, petugas TPT dan *operator console* tersebut, saat ini kantor pajak telah berusaha untuk memudahkan wajib pajak dalam berinteraksi dengan kantor pajak melalui berbagai aplikasi canggih yang mudah untuk diterapkan, sehingga jarak dan waktu tidak lagi menjadi penghalang bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya.

Sebaiknya kedepan seluruh masyarakat perlu diedukasi agar penggunaan aplikasi ini tidak menjadi sia-sia karena tentunya banyak biaya yang telah dikeluarkan dalam pembuatan aplikasi ini sehingga masyarakat dimudahkan dengan layanan pajak tersebut. Karena tidak semua masyarakat memahami teknologi seperti internet terutama masyarakat kelas bawah dan masyarakat yang masih berada di pedesaan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam internship ini terkait dengan kualitas pelayanan kepada wajib pajak di tempat pelayanan terpadu di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. berdasarkan hasil Penelitian Kualitas Pelayanan kepada wajib pajak dari segi tangibility (sarana fisik), kelengkapan sarana dan fasilitas penunjang telah mencukupi kebutuhan dalam melayani wajib pajak dan kekurangannya dapat tertutupi dengan kehandalan pegawai dalam melayani masyarakat secara optimal. Dari segi Reliability (keandalan), disamping penyediaan loket yang seragam dan dapat melayani semua urusan pelayanan ditunjang pula pegawai memang gesit dalam menjalankan pekerjaannya saat proses pelayanan berlangsung, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, kekurangan terletak pada tidak berfungsinya petugas pengarah layanan yang membuat wajib pajak sedikit bingung dan salah memasuki ruangan . Berikutnya, dari segi responsiveness (daya tanggap), daya tanggap dari petugas dalam proses pelayanan secara umum sudah baik, dimana hal tersebut ditunjukkan dari sikap pegawai yang cepat dan tanggap untuk membantu wajib pajak yang belum mengerti dengan mekanisme atau prosedur pelayanan. Kemudian, dari segi assurance (kepastian), dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, petugas selalu bersungguh-sungguh dan totalitas, kelemahan terletak pada belum terlatihnya petugas dalam berkomunikasi dan bersikap sehingga wajib pajak yang belum begitu mengerti kurang percaya dan sedikit ragu, namun setelah ditunjukkan aturan dan dibantu oleh petugas yang lain permasalahan dapat diatasi. Petugas juga bersikap sopan dan ramah serta kesungguhan (totalitas) disaat melayani wajib pajak. Kemudian, sikap dapat dipercaya ditunjukkan oleh petugas saat memberikan janji kepada wajib pajak mengenai waktu penyelesaian permohonan, bila terjadi gangguan dengan sigap petugas memberitahukan hal tersebut dengan permintaan maaf dan meminta kontak wajib pajak untuk dapat dihubungi kembali ketika gangguan telah dapat diatasi. Selanjutnya, dari segi empathy (perhatian intens), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas melakukannya dengan sepenuh hati, karena pegawai paham dengan posisinya sebagai pihak pemberi layanan dan posisi masyarakat sebagai pihak yang harus diberikan layanan dan Kantor Pajak pun menyediakan layanan online untuk wajib pajak yang tidak dapat datang ke kantor pajak.
2. Sarana dan prasarana yang tersedia telah mencukupi kebutuhan dalam melayani wajib pajak. Ruangan yang nyaman ber Ac, tersedianya dispenser dan air mineral. Mesin antrian yang mengatur ketertiban wajib pajak dan telah terkoneksi ke aplikasi Antrila yang dapat didownload melalui gadget berbasis iOS dan android.

Sebaiknya petugas pengarah layanan difungsikan sebagaimana mestinya. Bila saat ini petugas tidak memahami tugas dan fungsinya maka sebaiknya dilakukan pelatihan, pengarahan

dan diberi pemahaman secara benar , dan bukan sekedar menunjuk petugas *security* secara bergantian yang bertugas diluar kantor untuk merangkap tugas pengarah layanan. Pelatihan, diklat dan *workshop* bagi petugas TPT. Pelatihan tersebut dilaksanakan sebelum mereka terjun melayani wajib pajak, diatur dengan jadwal penempatan yang baik sehingga jangan sampai mereka yang telah ikut pelatihan malah tidak ditempatkan di TPT.

Referensi

Chairil Anwar Pohan, 2013, *Manajemen Perpajakan*. Jakarta.

Cangara, Hafid. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Davidow, William H. & Bro Uttal. 1989. *Total Customer Service*. New York: Harper & Row Publisher.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.