

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB  
PAJAK PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN KABUPATEN  
GIANYAR**

**OLEH:**

NI WAYAN SANTYASIH

**ABSTRAK**

Dalam era globalisasi ini perkembangan perekonomian sangat pesat yang menuntut perlunya peningkatan dalam pelayanan terhadap masyarakat/konsumen disegala bidang. Perusahaan maupun Instansi selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat / konsumen dengan cara memberikan jasa yang berkualitas. Kemajuan yang dicapai suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya. Masyarakat / konsumen yang dimaksud dalam hal ini adalah wajib pajak.

Penelitian dalam skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar ini membahas mengenai tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dan faktor – faktor yang perlu diutamakan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar. Indikator yang digunakan adalah Keandalan atau *Reability*, Daya tanggap atau *Responsiveness*, Jaminan atau *Assurance*, Empati atau *Emphaty*, Bukti fisik atau *Tangible* dan Kepuasan Wajib Pajak.

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, berarti responden yang diambil sebagai sampel adalah wajib pajak yang ditemui di lokasi penelitian sejumlah 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance - Performance Analysis*. Analisis dengan menggunakan teknik *Importance - Performance Analysis* adalah teknik yang didasarkan atas tingkat kepentingan wajib pajak terhadap keseluruhan dimensi kualitas pelayanan serta untuk menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas pelayanan. Pada langkah selanjutnya adalah melakukan analisis dengan menggunakan diagram kartesius. Hal ini dilakukan adalah untuk memberikan gambaran mengenai apa yang harus diperbuat dalam rangka memperbaiki keadaan atau kinerja yang kiranya belum sesuai dengan harapan wajib pajak. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa dari keseluruhan indikator dinilai mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak pada Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar atas kualitas pelayanan pada Kantor Dinas

Pendapatan Kabupaten Gianyar. Faktor paling penting yang perlu mendapat perhatian adalah sistem pelayanan dengan tingkat kesesuaian 71,24%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tingkat kepuasan konsumen pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar adalah cukup puas dengan nilai rata - rata -554,06.

**Kata kunci : index kepuasan maksimum, index kepuasan minimum, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.**

## ABSTRACT

In this era of globalization, rapid economic development which demands the need for improvement in the service of the public / consumers in all field. Companies and institutions are always in demand to give a satisfactory ministry to the people / costumers by providing quality services. Progress in reaching a state reflected in the standard of service that is provided by the government to its people. Public / consumer is the purpose in this case in the taxpayer.

Research in the thesis with the title of the quality of services to satisfaction of taxpayers in the district revenue office gianyar is to discuss the level of taxpayers satisfaction with quality of service and the factors that need to be prioritized by the district revenue office gianyar. The indicator used is the reliability or reability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible and taxpayer satisfaction.

The method used to determine the sample in this study using accidental sampling technique, meaning the respondents were sampled taxpayer is found in the location study of 100 respondents. The analysis tool used is the importance – performance analisis. Analysis using the techniques importance-performance analisis. Is a technique that is based on the level of interest of the taxpayer to the overall dimensions of service quality as well as to determine the priority of improving service quality attributes. In the next step is to conduct analysis using cartesian diagram. This is done is to give an idea of what should be done in order to improve the situation or performance that would have not been in line with expectations of taxpayers. The result obtained that from the overall indicator is considered capable of giving satisfaction to the taxpayer in the district revenue office gianyar on the quality of service at the district offices gianyar income. The most important factor that needs. Attention is the service system level according to 71.24 percent.

Based on the results of research conducted on the level of customer statification district offices gianyar income is quite satisfied with the average value of -554.06.

**Keyword : maximum satisfaction index, minimum satification index, quality of service cutomer satifaction.**



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Karena pesatnya pertumbuhan ekonomi dalam era globalisasi yang menuntut setiap manusia di dunia untuk meningkatkan kemampuan dalam menjalankan aktivitas usaha untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat menuntut perusahaan / instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemajuan suatu Negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada rakyatnya, pelayanan tersebut mencakup kualitas pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku karena Penerimaan dalam negeri mempunyai peranan sangat penting serta memiliki kedudukan yang sangat strategis dalam roda pemerintahan karena pembangunan tidak akan berjalan tanpa dukungan dana terutama yang berasal dari penerimaan dalam negeri. Oleh karena itu, volume penerimaan dalam negeri terutama dari pajak senantiasa diupayakan agar selalu mengalami peningkatan, upaya peningkatan penerimaan dalam negeri khususnya dalam sektor perpajakan, erat kaitannya dengan upaya meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dalam menerima pelayanan sehingga Wajib Pajak dapat melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kualitas pelayanan itu sendiri dapat diukur melalui 5 (lima) variabel yang dikemukakan oleh fandi tjiptono (2014:282) sebagai berikut : keandalan (*reliability*): kemampuan memberikan layanan, daya tanggap (*responsiveness*): keinginan untuk membantu, jaminan (*assurance*): memberikan keyakinan, empati (*empathy*): perhatian, bukti fisik (*tangibles*). Khususnya pd Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar dari tahun ketahun mengalami peningkatan pencapaian realisasi hal tersebut mencerminkan bahwa wajib pajak masih menaruh kepercayaan untuk melakukan kewajibannya, tetapi dari wawancara awal yang saya lakukan terhadap beberapa wajib pajak ternyata mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan maka dari itu Dispenda dituntut untuk lebih berupaya memberikan pelayanan maksimal agar wajib pajak lebih sadar untuk melakukan kewajibannya tanpa ada paksaan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimanakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang perlu diutamakan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar dalam usaha memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi instansi dalam menentukan faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berkualitas guna mendapat kepuasan wajib pajak. Penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi khalayak yang meneliti masalah yang sejenis.

## **II. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran**

Menurut Kotler (2009 ; 6), pemasaran adalah suatu proses sosial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.

William J. Shultz yang dikutip oleh Buchari Alma (2006 : 83) manajemen pemasaran adalah merencanakan, pengarahan dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran perusahaan ataupun bagian dari perusahaan.

### **2.2 Konsep Inti Pemasaran**

Definisi konsep pemasaran adalah konsep pemasaran yang menyebutkan bahwa kunci untuk meraih tujuan organisasi yang ditetapkan adalah perusahaan tersebut harus menjadi lebih efektif dibandingkan para pesaing dalam menciptakan, menyerahkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan kepada pasar sasaran yang terpilih (Philip Kotler, 2009 : 19).

### **2.3 Kepuasan Konsumen**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. (Philip Kotler, 2009 : 177). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. (Fandy Tjiptono, 2014 : 353).

### **2.4 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah : respon terhadap nilai semua atribut yang terkandung dalam suatu produk baik barang maupun jasa setelah dikonsumsi/ digunakan oleh konsumen. (J.Supranto, 2006 : 220).

### **2.5 Kualitas Jasa**

Kualitas jasa pada prinsipnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2000).

## **2.6 Pengertian Pajak dan Retribusi**

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, (KUP:16:2009).

Retribusi Daerah, adalah pemungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

## **2.7 Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian yang telah diuraikan maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut : “Kualitas Pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berhubungan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar yang artinya semakin baik pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak maka semakin meningkat kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## **III. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar yang berlokasi di Jalan Ciung Wanara No.16 Gianyar.

### **3.2 Obyek Penelitian**

Adapun objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar dan kepuasan wajib pajak Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar.

### **3.3 Identifikasi Variabel**

Berdasarkan pada pokok masalah yang telah dirumuskan maka variabel yang dianalisa dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas / independent variable (X), yaitu variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan yang ada di Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar.
2. Variabel terikat (dependent variable) Variabel terikat (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas yang menjadi variabel terikat. Dalam variabel ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan wajib pajak yang ada di Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar

### **3.4 Definisi Operasional**

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar diukur berdasarkan indikator – indikator sebagai berikut :

Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*).

Kepuasan wajib pajak yang dihitung berdasarkan skor penilaian wajib indikator-indikator sebagai berikut : Harapan (*expectation*), Kinerja (*performance*), Derajat kepentingan (*importance*) adalah peran wajib pajak terhadap derajat kepentingan setiap karakteristik jasa yang diberikan.

### **3.4 Jenis Data**

1. Data kualitatif yaitu data yang tidak dapat dihitung atau tidak berupa angka-angka seperti sejarah mengenai berdirinya perusahaan serta struktur organisasi.
2. Data kuantitatif yaitu data yang dapat dihitung yang berupa angka-angka seperti jumlah wajib pajak dan skor jawaban responden.

### **3.5 Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini digolongkan menjadi :

1. Data primer yaitu data yang dikumpulkan, diamati dan dicatat pertama kalinya oleh peneliti langsung dan memerlukan pengolahan lebih lanjut. Dalam penelitian sumber data adalah hasil penyebaran kuisioner atau jawaban yang telah diberikan responden.
2. Data sekunder yaitu data yang telah di olah dan diperoleh oleh perusahaan maupun luar perusahaan seperti literature - literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi yaitu pengamatan atau ikut serta dalam aktifitas responden untuk memperoleh gambaran kondisi perusahaan dan permasalahan yang dihadapi.
2. Wawancara yaitu dalam wawancara terstruktur dilakukan dengan mempersiapkan terlebih dahulu yaitu berupa kuisioner. Sedangkan wawancara mendalam dilakukan beberapa responden kunci untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam berkaitan dengan pencarian data-data yang diperlukan.
3. Studi dokumentasi yaitu data yang diperoleh dengan mengadakan penelitian terhadap dokumen – dokumen perusahaan yang terkait dengan penelitian.
4. Kuisioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disebar kepada responden (wajib pajak) untuk diisi yang dipakai sebagai sampel. Kreteria pengambilan responden adalah wajib pajak yang aktif.

### **3.7 Metode Penentuan Sampel**

Dalam pengambilan sampel metode yang digunakan adalah mengacu pada pendapat Sugiyono (2005:6) yaitu dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* berarti responden

yang diambil sebagai sampel adalah wajib pajak yang ditemui di lokasi penelitian. Untuk keperluan menganalisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar, diambil sampel sebanyak 100 responden / wajib pajak secara acak / random.

### 3.8 Teknik Analisis Data

Metodologi analisis data yang dipergunakan untuk menganalisis data :

#### 1. Analisis Kuantitatif

##### a. Indeks kepuasan wajib pajak

Untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi, maka akan digunakan indeks kepuasan wajib pajak dengan rumus sebagai berikut:

Rumus :

$$I_{kj} = \sum_{i=1}^n I_i(P_{ij} - H_{ij})$$

Keterangan :

$I_{kj}$  = Indeks kepuasan wajib pajak terhadap obyek j

$I_i$  = Pentingnya kepuasan untuk atribut i

$P_{ij}$  = Penilaian kinerja obyek j pada atribut kepuasan i

$H_{ij}$  = Harapan terhadap obyek j pada atribut kepuasan

Indeks kepuasan wajib pajak total diperoleh dengan menjumlahkan skor indeks kepuasan wajib pajak, kemudian dibandingkan dengan skor indeks kepuasan maksimum dan indeks kepuasan minimum yang mungkin dicapai untuk menentukan kategori kepuasan wajib .

Skor indek kepuasan maksimum dapat dicari dengan :

$$K \times 4 \{ (4 \times K) - (1 \times K) \} \text{ (Fandy Tjiptono, 2004 : 101)}$$

Dimana :

$K$  = Jumlah pertanyaan

$4$  = Bobot skor tertinggi

$1$  = Bobot skor terendah

Skor indek kepuasan total minimum dapat dicari dengan :

$$K \times 4 \{ (1 \times K) - (4 \times K) \} \text{ (Fandy Tjiptono, 2004 : 101)}$$

Dimana :

$K$  = Jumlah pertanyaan

$4$  = Bobot skor tertinggi

$1$  = Bobot skor terendah

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar. Tingkat kesesuaiannya adalah hasil perbandingan bobot/skor kinerja dengan bobot/skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Dalam Penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja Dinas Pendapatan

Kabupaten Gianyar yang diberikan kepada Wajib Pajak, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan Wajib Pajak :  
 Adapun rumus yang dipergunakan (J. Suprato, 2006 : 241 ) adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

- TKi = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor penilaian kinerja instansi
- Yi = Skor penilaian kepentingan wajib pajak.

Sedangkan rumus untuk setiap factor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

- $\bar{X}$  = Skor rata - rata tingkat kinerja
- $\bar{Y}$  = Skor rata - rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden
- $\bar{X}$  = Merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak.
- $\bar{Y}$  = Merupakan rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak.

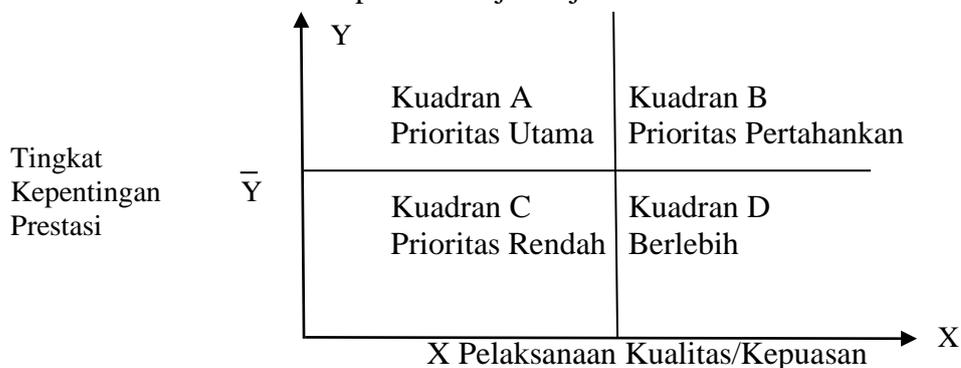
Seluruhnya adalah K faktor yang dinyatakan dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{K}$$

Dimana:

K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak, selanjutnya dapat diaplikasikan dengan diagram Kartesius ( J. Supranto, 2006 : 242 ).

Gambar 3.1 Diagram Kartesius dalam Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak



Sumber :(J. Supranto, 2006:242)

Selanjutnya sumbu datar (X) akan diisi oleh tingkat kualitas/ pelaksanaan, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor harapan atau tingkat kepentingan.

Keterangan Diagram Kartesius:

- 1) Indikator yang terletak pada garis X merupakan penilaian terhadap pelaksanaan kinerja di Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 2) Sedangkan indikator yang terletak pada garis Y merupakan indikator yang dianggap penting oleh wajib pajak.

Masing-masing kuadran menunjukkan:

- 1) Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi wajib pajak, termasuk unsur-unsur yang sangat penting, namun perusahaan belum melaksanakan sesuai keinginan wajib pajak. Dalam penanganannya perlu diorientasikan oleh instansi, karena keberadaan faktor atribut inilah yang sangat penting oleh wajib pajak.
  - 2) Kuadran B menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting dan dilaksanakan sesuai dengan harapan wajib pajak atau sangat memuaskan, untuk itu pelaksanaannya wajib dipertahankan.
  - 3) Kuadran C menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh wajib pajak dan dilaksanakan biasa saja atau kurang memuaskan oleh instansi.
  - 4) Kuadran D menunjukkan faktor atau atribut yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya karena dianggap kurang penting oleh wajib pajak tetapi dilaksanakan dengan sangat memuaskan oleh instansi.
2. Analisis kualitatif yaitu analisis yang bersifat keterangan serta penjelasan tentang obyek yang dibahas dimana analisis ini dipergunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif sehingga mendapatkan kesimpulan.

## **IV. PEMBAHASAN**

### **4.1 Deskripsi Data**

Data yang diperoleh dapat dijelaskan secara deskriptif dengan menyajikan dalam bentuk statistik frekuensi sederhana, sehingga dapat lebih mudah mendapatkan gambaran situasi penelitian. Jumlah responden yang dijadikan sebagai sampel adalah sebanyak 100 orang wajib pajak. Berikut tabel

### **4.2 Analisis Data**

#### **a. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen**

Analisis ini menggunakan rumus skor index kepuasan, dimana sebelum pengukuran tingkat kepuasan wajib pajak terlebih dahulu ditentukan kategori index kepuasan maka harus dicari skor kepuasan maksimum dan minimum pada masing - masing pertanyaan harapan, kinerja, serta derajat kepentingan yang terdiri dari 20 pertanyaan yang dijawab oleh 100 responden/atau wajib pajak pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten

Gianyar. Sehingga kriteria untuk kategori index kepuasan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

**Tabel 4.1 Kategori Index Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar.**

No	Kategori Index Kepuasan Konsumen	Kriteria
1.	- 8.000 sampai dengan - 4.800	Sangat tidak puas
2.	- 4.800 sampai dengan - 1.600	Tidak Puas
3.	- 1.600 sampai dengan 1.600	Cukup puas
4.	1.600 sampai dengan 4.800	Puas
5.	4.800 sampai dengan 8.000	Sangat Puas

Sumber : Data Diolah Peneliti

**b. Analisis faktor – faktor yang perlu mendapatkan prioritas untuk mencapai Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil Dari semua analisis tingkat kesesuaian, skor rata-rata penilaian kualitas pelayanan / kinerja dan skor rata-rata penilaian tingkat kepentingan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut ini:

**Tabel 4.2 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan/Kinerja, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar.**

No	Faktor Kepuasan Konsumen	Penilaian		Tingkat Kesesuaian (%)	X	Y
		Kinerja	Kepentingan			
<b>A</b>	<b>Bukti Langsung</b>					
1	Gedung yang disediakan	392	440	89,09	3,92	4,4
2	Suasana ruang pelayanan yang disediakan	387	441	87,75	3,87	4,41
3	Sarana dan prasarana yang digunakan	336	443	75,84	3,36	4,43
4	Penampilan pegawai	371	433	85,68	3,71	4,33
5	Fasilitas pelengkap yang disediakan	304	392	77,55	3,04	3,92
<b>B</b>	<b>Keandalan</b>					
6	Sistem pelayanan	332	466	71,24	3,32	4,66
7	Pelayanan yang diberikan	372	452	82,30	3,72	4,52
8	Ketepatan waktu pelayanan	351	464	75,64	3,51	4,64
9	Kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan	373	468	79,70	3,73	4,68
<b>C</b>	<b>Daya Tangga</b>					
10	Respon pegawai dalam menyelesaikan keluhan	352	448	78,57	3,52	4,48
11	Kejelasan informasi yang	357	446	80,04	3,57	4,46

		diberikan					
	12	Kecepatan layanan administrasi	344	458	75,10	3,44	4,58
<b>D</b>		<b>Jaminan</b>					
	13	Pengetahuan dan kemampuan pegawai	346	441	78,45	3,46	4,41
	14	Kesopanan pegawai	374	420	89,04	3,74	4,20
	15	Keramahan pegawai	381	424	89,85	3,81	4,24
	16	Jaminan keamanan dan kenyamanan	373	441	84,58	3,73	4,41
<b>E</b>		<b>Empati</b>					
	17	Perhatian pegawai	367	366	100,2	3,67	3,66
	18	Ketulusan dan kesungguhan pegawai	363	431	84,22	3,63	4,31
	19	Kepahaman pegawai akan kebutuhan WP	358	418	85,64	3,58	4,18
	20	Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan WP	361	416	86,77	3,61	4,16

Sumber: Data diolah peneliti (lampiran 2 dan 3)

Sebelum skor rata-rata kinerja dan skor rata-rata kepentingan akan dijabarkan ke dalam diagram kartesius, terlebih dahulu perlu diketahui rata-rata dari rata-rata skor kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan wajib pajak pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar dan rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh faktor dan atribut kualitas pelayanan yang akan dihitung sebagai berikut:

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor kinerja untuk seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yaitu:

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \\ &= \frac{3,92 + 3,87 + 3,36 + 3,71 + 3,04 + 3,32 + 3,72 + 3,51 + 3,73 + 3,52 + 3,57 + 3,44 + 3,46 + 3,74 + 3,81 + 3,73 + 3,67 + 3,63 + 3,58 + 3,61}{20} \\ &= \frac{71,94}{20} \\ &= 3,59 \end{aligned}$$

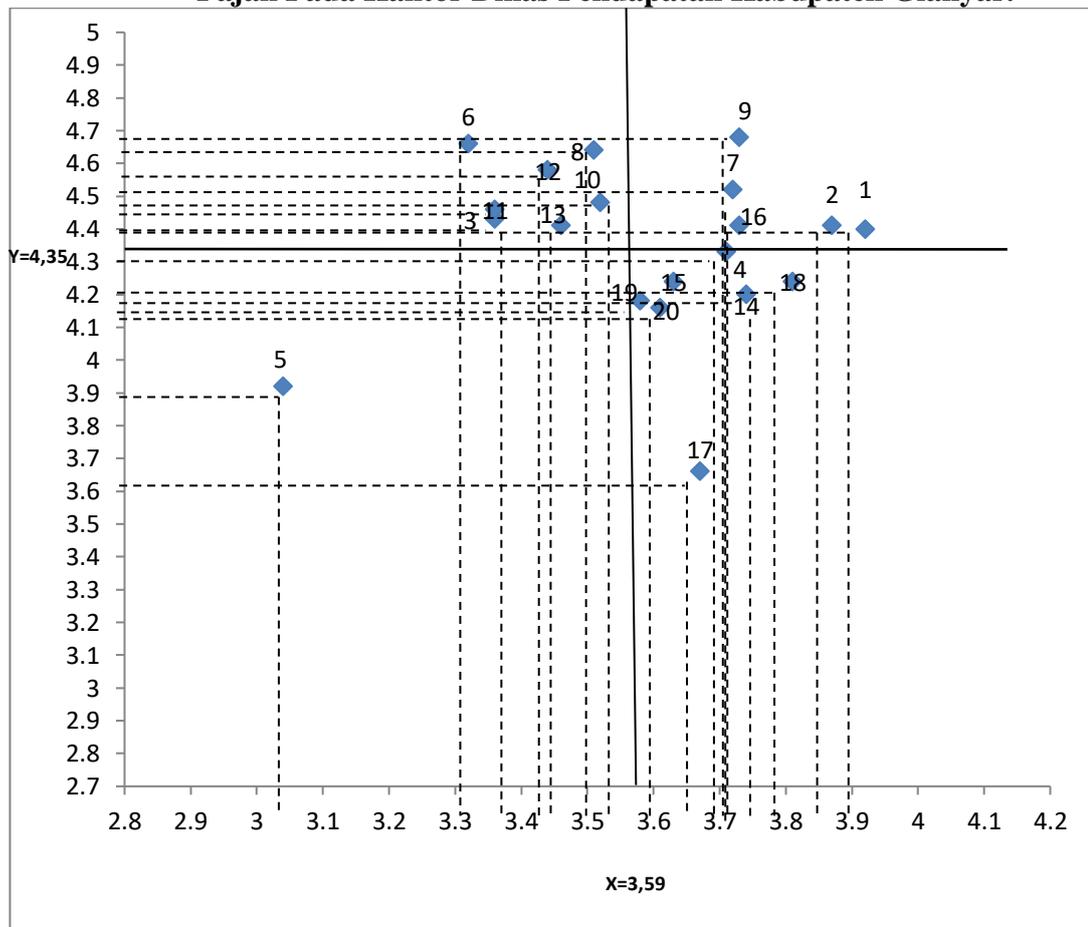
Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan untuk seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yaitu:

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{4,4 + 4,41 + 4,43 + 4,33 + 3,92 + 4,66 + 4,52 + 4,64 + 4,68 + 4,48 + \\
 &= \frac{4,46 + 4,58 + 4,41 + 4,20 + 4,24 + 4,41 + 3,66 + 4,31 + 4,18 + 4,16}{20} \\
 &= \frac{87,08}{20} \\
 &= 4,35
 \end{aligned}$$

Selanjutnya tingkat kualitas pelayanan terhadap kinerja dan tingkat kepentingan faktor-faktor tersebut dimasukkan pada diagram kartesius yang dibagi menjadi empat bagian, seperti pada gambar 5.1 berikut.

**Gambar 4.1. Diagram Kartesius dari Faktor Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar.**



Sumber : Data diolah peneliti

Pada gambar diagram kartesius terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak pada Kantor

Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar terbagi menjadi empat bagian. Adapun penjelasan dari diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kuadran A

Faktor-faktor yang berada di kuadran A menunjukkan bahwa penanganannya perlu diprioritaskan oleh Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar karena ini dianggap penting namun tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan sesuai dengan keinginan konsumen. Faktor-faktor yang ada dalam kuadran A adalah:

- 1) Faktor No. 3, sarana dan prasarana yang digunakan pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 2) Faktor No. 6, sistem pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 3) Faktor No. 8, ketepatan waktu pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 4) Faktor No. 10, respon pegawai dalam menyelesaikan keluhan wajib pajak pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 5) Faktor No. 11, kejelasan informasi yang diberikan Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar kepada wajib pajak,
- 6) Faktor No. 12, kecepatan layanan administrasi pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 7) Faktor No. 13, pengetahuan dan kemampuan pegawai Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar.

b. Kuadran B

Faktor-faktor yang berada pada kuadran B menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar telah berhasil dilaksanakan, untuk itu wajib dipertahankan. Pada umumnya tingkat kualitas pelayanan telah sesuai dengan kepentingan dan harapan wajib pajak, sehingga dianggap sangat memuaskan. Faktor-faktor yang berada dalam kuadran B adalah:

- 1) Faktor No. 1, gedung yang disediakan oleh Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 2) Faktor No. 2, suasana ruang pelayanan Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 3) Faktor No. 7, pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 4) Faktor No. 9, Kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 5) Faktor No. 16, jaminan keamanan dan kenyamanan pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar.

c. Kuadran C

Faktor-faktor yang berada pada kuadran C menunjukkan jasa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar di Gianyar terhadap wajib pajak biasa-biasa saja, sehingga dianggap kurang penting. Faktor-faktor yang berada dalam kuadran C adalah:

- 1) Faktor No. 5, fasilitas pelengkap yang disediakan pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar.

d. Kuadran D

Faktor-faktor yang berada pada kuadran D ini menunjukkan bahwa wajib pajak pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar di Gianyar menganggap pelaksanaannya berlebihan dan faktor ini penting bagi wajib. Faktor yang berada pada kuadran ini adalah:

- 1) Faktor No. 4, penampilan pegawai pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 2) Faktor No. 14, kesopanan pegawai pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 3) Faktor No. 15, keramahan pegawai pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 4) Faktor No. 17, perhatian pegawai pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 5) Faktor No. 18, ketulusan dan kesungguhan pegawai pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 6) Faktor No. 19, kepehaman pegawai akan kebutuhan wajib pajak pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar,
- 7) Faktor No. 20, kesesuaian pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar terhadap keinginan wajib pajak.

### 5.3 Pembahasan

Faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas dalam melakukan pembenahan dapat dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh, Faktor-faktor yang dimaksud dirangkum pada tabel 5.5 sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar.**

NO	FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN	TINGKAT KESESUAIAN (%)	Prioritas
6	Sistem pelayanan	71,24	I
12	Kecepatan layanan administrasi	75,10	II
8	Ketepatan waktu pelayanan	75,64	III
3	Sarana dan prasarana yang digunakan	75,84	IV
5	Fasilitas pelengkap yang disediakan	77,55	V
10	Respon pegawai dalam menyelesaikan keluhan	78,57	VI
13	Pengetahuan dan kemampuan pegawai	78,45	VII
9	Kemampuan pegawai dlm melakukan pelayanan	79,70	VIII
11	Kejelasan informasi yang diberikan	80,04	IX
7	Pelayanan yang diberikan	82,30	X
18	Ketulusan dan kesungguhan pegawai	84,22	XI

16	Jaminan keamanan dan kenyamanan	84,58	XII
19	Kepahaman pegawai akan kebutuhan wp	85,64	XIII
4	Penampilan pegawai	85,68	XIV
20	Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan wajib pajak	86,77	XV
2	Suasana ruang pelayanan yang disediakan	87,75	XVI
14	Kesopanan pegawai	89,04	XVII
1	Gedung yang disediakan	89,09	XVIII
15	Keramahan pegawai	89,85	XIX
17	Perhatian pegawai	100,2	XX

Sumber: Hasil Pengolahan Data (Dari Gambar 5.1)

Dari tabel 4.3 tersebut terlihat bahwa faktor sistem pelayanan merupakan faktor yang perlu mendapat prioritas utama bagi Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar untuk dilakukan pembenahan dalam pelaksanaannya dengan tingkat kesesuaian sebesar 71,24%. Faktor yang mendapat prioritas paling rendah adalah faktor perhatian pegawai Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar adalah sebesar 100,2%.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

Analisis index kepuasan wajib pajak, didapat rata – rata kepuasan wajib pajak dari 100 responden/wajib pajak adalah -554,09 termasuk dalam kategori cukup puas dan faktor yang perlu diutamakan agar pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar dapat ditingkatkan adalah sistem pelayanan yang mendapat prioritas paling tinggi dengan tingkat kesesuaian sebesar 71,24% dan faktor yang mendapat prioritas paling rendah adalah faktor perhatian pegawai pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar adalah sebesar 100,2%.

### 5.2 Saran – Saran

Berdasarkan kesimpulannya, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya bermanfaat bagi Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak sebagai berikut :

1. Meningkatkan sarana dan prasarana dengan menambah alat-alat dan sistem pelayanan yang modern sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
2. Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pegawai melalui pendidikan formal maupun informal guna menjamin efisiensi dan optimalisasi pelayanan kepada wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buku saku, (2014), *Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar Tahun 2014*
- Fandy Tjiptono, (2014), *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*  
Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler Philip, (2000), *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Prenhallindo, Jakarta
- \_\_\_\_\_, (2005), *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, (2009), *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 bahasa indonesia, Jilid I.
- Supranto, J. (2006), *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*, Penerbit j  
Rineka Paramitha, Jakarta.
- Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- \_\_\_\_\_, (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Penerbit  
Alfabeta, Bandung
- Undang – Undang KUP, (2013), *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*,  
Penerbit Direktorat Jenderal Pajak, Jakarta Selatan.  
[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- Undang – Undang No.28, (2009), *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Yoan Santosa Putra, Eris Dianawati dan Endi Sarwoko (2013), *Pengaruh Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi  
Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang)*.  
<http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>