

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK PADA BADAN PENGELOLAAN
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
DI KABUPATEN GIANYAR**

**Oleh :
KADEK ADI PRASETIA WIBAWA**

Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai

ABSTRAKSI

Sumber daya manusia adalah aset utama didalam setiap berjalannya kegiatan instansi. Agar dapat mencapai tujuannya instansi harus memiliki sumber daya manusia yang baik dan kinerjanya harus tinggi, namun sering kali terjadi fenomena dimana adanya penurunan kinerja pada instansi-instansi pemerintahan. Penelitian ini berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Gianyar. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Gianyar sebagai penyelenggara pemerintahan dalam mengelola pajak dan retribusi daerah sekaligus penyedia jasa layanan, diharapkan mampu memberikan kualitas layanan yang prima bagi para wajib pajak/masyarakat yang membutuhkan layanan. Untuk mewujudkan pelayanan prima (*service excellent*), sumber daya aparatur diharapkan mampu menerapkan 3 prinsip pelayanan prima/konsep 3A yaitu, pemberian pelayanan kepada para wajib pajak dengan berfokus pada perbaikan sikap (*attitude*) tenaga pelayanan, pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) dan pelayanan prima berdasarkan tindakan (*action*). Berdasarkan hasil analisis Data yang diperoleh dari hasil penelitian yang berupa data kuesioner, dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif. Dalam menentukan kategori indeks kepuasan wajib pajak maka harus dicari kepuasan maksimum dan minimum. Dengan demikian rentang skor kepuasan wajib pajak adalah Rentang skor indeks kepuasan wajib pajak, yaitu: $531.360 - (-531.360) = 1.062.720$, Dengan demikian rentang skor kepuasan wajib pajak adalah 1.062.720, oleh karena itu tingkat kepuasan dikategorikan/ diklasifikasikan menjadi 5. Maka interval skor untuk setiap kategori/klasifikasi adalah $1.062.720 : 5 = 212.544$.

Berdasarkan pengukuran indeks kepuasan total menggunakan rumus skor kualitas pelayanan. Jadi indeks kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar sebesar 167,466 dimana poin terletak diantara 106.272 sampai dengan 318.816 yang artinya tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar adalah puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan wajib pajak

ABSTRACTION

Human resources are a major asset in each agency's activities. In order to achieve its objectives, agencies must have good human resources and their performance must be high, but often there are phenomena where there is a decrease in performance in government agencies. This research is entitled Analysis of Service Quality on Taxpayer Satisfaction in the Regional Financial and Asset Management Agency in Gianyar Regency. The Regional Financial and Asset Management Agency in Gianyar Regency as the government organizer in managing regional taxes and levies as well as service providers is expected to be able to provide excellent service quality for taxpayers / people who need services. To realize excellent service (service excellent), apparatus resources are expected to be able to apply 3 principles of excellent service / concept 3A, namely, the provision of services to taxpayers by focusing on improving the attitude of service personnel, excellent service based on the concept of attention and excellent service based on action. Based on the results of the analysis, the data obtained from the research results in the form of questionnaire data were analyzed using quantitative and qualitative analysis. In determining the taxpayer satisfaction index category, maximum and minimum satisfaction must be sought. Thus the taxpayer satisfaction score range is the range of taxpayer satisfaction index scores, namely: $531,360 - (-531,360) = 1,062,720$, thus the taxpayer satisfaction score range is 1,062,720, therefore the satisfaction level is categorized / classified into 5. Then the score interval for each category / classification is $1,062,720 : 5 = 212,544$. Based on the measurement of the total satisfaction index using the service quality score formula. So the taxpayer satisfaction index on the Regional Financial and Asset Management Agency of Gianyar Regency is 167,466 where the points are located between 106,272 to 318,816 which means that the level of satisfaction of taxpayers on the quality of service in the Regional Financial and Asset Management Agency of Gianyar Regency is satisfied.

Keywords: Service Quality, Taxpayer Satisfaction Level

PENDAHULUAN

Suatu organisasi baik organisasi swasta maupun instansi pemerintahan sumber daya manusia adalah aset utama didalam setiap berjalannya kegiatan instansi. Agar dapat mencapai tujuannya instansi harus memiliki sumber daya manusia yang baik dan kinerjanya harus tinggi, namun sering kali terjadi fenomena dimana adanya penurunan kinerja pada instansi-instansi pemerintahan. Badan Pengelolaan Keuangan Dan aset Daerah Kabupaten Gianyar adalah satu instansi yang berlokasi di jalan Ciung Wanara No.16, Gianyar. Sebagai instansi pemerintahan Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar ingin selalu menciptakan pelayanan terhadap masyarkat dengan kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”Undang-Undang ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, juga dipertegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa kualitas pelayanan hendaknya

disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas berbagai kelembagaan, bukan hanya pada organisasi bisnis tetapi telah berkembang luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43). Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat. Dalam kondisi demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitaslah yang akan merebut konsumen potensial, maka dari itu pelayanan aparatur harus lebih pro aktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik.

Buruknya pelayanan selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan birokrasi pemerintahan kita masih kurang produktif dan jauh dari harapan publik. Tugas Pemerintahan yang dijalankan oleh para birokrat lebih banyak dilakukan sesuai dengan jalan pikiran dan keinginan sendiri. Kondisi yang memungkinkan terciptanya iklim birokrasi dan Aparatur Negara yang mengabdikan pada rakyat (public servant) harus terus diupayakan dan dioptimalkan sebab birokrasi pemerintahan kita masih terkesan prosedural, lamban, tidak produktif, berbiaya tinggi dan melalaikan kepentingan publik. Perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Berdasarkan pengamatan penulis, dapat diidentifikasi masalah berkaitan dengan kualitas pelayanan publik Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) yang masih belum optimal. Hal ini bisa dilihat dengan adanya SDM yang kurang memahami Tupoksi, yaitu kurang disiplinnya pegawai dalam melaksanakan tugas, adanya pelaksanaan tugas yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sebagai kepanjangan tangan Pemerintah Kabupaten Gianyar dalam hal pelayanan dibidang pajak daerah dan retribusi daerah, Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) masih belum memberikan paparan yang jelas mengenai Sistem Informasi Pelayanan baik berupa elektronik maupun non elektronik (pamflet, brosur, website) yang menyangkut prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan, jadwal/waktu pelayanan maupun biaya. Selain itu kurangnya evaluasi kinerja dari pimpinan juga merupakan salah satu faktor penyebab kurang optimalnya kinerja para pegawai Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) dalam melayani masyarakat.

Penilaian kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraannya. Demikian pula halnya dengan Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD), sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang pajak dan retribusi daerah dalam melayani masyarakat. Dari uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD).

Pokok permasalahan penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan, adalah : Bagaimana kualitas pelayanan dari Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD) terhadap tingkat kepuasan wajib pajak?

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar di JL. Ciung Wanara No. 16, Gianyar.

Obyek dalam penelitian ini adalah para wajib pajak pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD), dengan menganalisa tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Variabel dalam penelitian memiliki posisi penting, yakni sebagai obyek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (independent variable) adalah kualitas pelayanan, terdiri dari : bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan yang menjadi variabel terikat (dependent variable) adalah tingkat kepuasan wajib pajak.

Dalam penelitian ini adapun jenis data yang digunakan sebagai berikut :

- a. Data kuantitatif adalah data yang dapat dihitung dan berupa angka-angka seperti data jumlah wajib pajak dan jumlah skor jawaban responden dari hasil kuisioner yang disebar.
- b. Data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka-angka melainkan keterangan seperti sejarah singkat berdirinya Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD), struktur organisasi dan deskripsi jabatan, fasilitas dan sarana.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:10). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar, yang dimana jumlah populasinya adalah 820 wajib pajak.

Sampel merupakan wakil dari populasi, menurut Arikunto (2009), menyatakan bahwa : “Apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25 atau lebih”.

Berdasarkan ketentuan diatas maka jumlah sample yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 10% dari populasi. Maka besarnya sampel yang diambil sebanyak 82 dari jumlah tersebut sekaligus sebagai responden. Dalam penelitian ini responden yang diambil sebagai sampel ditentukan menggunakan teknik Non-

Probability sampling dengan jenis (accidental sampling) yaitu wajib pajak yang dijumpai di lokasi penelitian dan sudah menggunakan jasa pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD).

Analisis data yang dipergunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis Kuantitatif

a. Indek kepuasan wajib pajak

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

Rumus (Tjiptono, 2006 : 100) :

$$I_{kj} = \frac{\sum_{i=1}^n li(P_{ij} - H_{ij})}{100}$$

Keterangan :

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

li =Pentingnya kepuasan untuk atribut i

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

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

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

penentuan kategori indek kepuasan berdasarkan indeks kepuasan total, pengukuran dinilai sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan/disampaikan dapat dilakukan pengukuran dengan alternatif (Tjiptono, 2006 : 100) sebagai berikut:

$$\text{Skor Kualitas Jasa} = I \times (P - E)$$

Keterangan:

Skor derajat kepentingan = I (Importance)

Skor ukuran kinerja = P (Performance)

Skor Harapan = E (Expectation)

b. Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja (Importance Performance Analysis)

teknik analisis ini cara yang dipergunakan adalah dengan meminta responden untuk merengking atribut yang ditawarkan berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja pelayanan pada masing - masing atribut.

penelitian ini digunakan skala lima (5) tingkat atau skala Likert; yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena sosial. Derajat kepentingan yang terdiri dari : Sangat penting, penting, kurang penting, tidak penting, dan sangat tidak penting. (J. Supranto, 2006 : 242).

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja oleh Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupten Gianyar (BPKAD). 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.

Penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD) yang diberikan kepada wajib pajak, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan wajib pajak.

Adapun rumus yang dipergunakan (Supranto, 2006 : 241) adalah :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana:

- T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden
- X_i = Skor penilaian kinerja
- Y_i = Skor penilaian kepentingan

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

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

- \bar{X} = Skor rata - rata tingkat kinerja
- \bar{Y} = Skor rata - rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden,

X_i = Skor penilaian pelaksanaan atas kinerja masing-masing faktor.

Seluruhnya adalah K faktor yang dinyatakan dengan rumus :

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

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

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

c. Analisis Diagram Kartesius

Sumbu mendatar (X) adalah menunjukkan rata-rata skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu (Y) menunjukkan rata-rata skor tingkat kepentingan. lebih jelasnya diagram kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, adapun 3 hasil analisis kategori penilaian yaitu : Harapan, Kinerja, Kepentingan dan analisis diagram kartesius, yang dapat disajikan pada tabel 1

Tabel 1.

Hasil Analisis Penilaian Kategori Harapan

Total Skor, Rata-Rata Skor dan Kategori Penilaian Tingkat Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah di Kabupaten Gianyar (BPKAD Tahun 2018)

| Faktor-faktor | Total Skor | Rata-Rata Skor | Kategori Penilaian |
|--|------------|----------------|--------------------|
| Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) | | | |
| 1) Peralatan dan teknologi yang baru | 347 | 4,23 | Sangat Baik |
| 2) Tersedia ruang tunggu yang nyaman. | 359 | 4,38 | Sangat Baik |
| 3) Tersedia tempat parkir yang memadai. | 341 | 4,16 | Baik |
| 4) Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar sangat megah | 352 | 4,29 | Sangat Baik |
| Keandalan (<i>Reability</i>) | | | |
| 1) Respon petugas yang cepat terhadap pertanyaan dan keluhan wajib pajak sudah sesuai harapan. | 354 | 4,33 | Sangat Baik |
| 2) Petugas handal dalam menjalankan tugas sesuai harapan | 357 | 4,37 | Sangat Baik |
| 3) Petugas ramah dalam menanggapi pertanyaan wajib pajak. | 352 | 4,29 | Sangat Baik |
| 4) Petugas mampu dan handal dalam memberikan pelayanan | 374 | 4,56 | Sangat Baik |
| Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | |
| 1) Petugas sigap dalam melayani wajib pajak | 346 | 4,24 | Sangat Baik |
| 2) Sikap petugas peduli menangani keluhan diluar jam kantor. | 349 | 4,28 | Sangat Baik |
| 3) Petugas tanggap dalam memberikan informasi yang jelas. | 353 | 4,30 | Sangat Baik |
| 4) Petugas bersedia menjawab pertanyaan wajib pajak. | 370 | 4,51 | Sangat Baik |
| Jaminan (<i>Asurance</i>) | | | |
| 1) Petugas ramah dalam memberikan pelayanan. | 327 | 4,01 | Baik |
| 2) Petugas menjaga kerahasiaan data wajib pajak. | 354 | 4,32 | Sangat Baik |
| 3) Sikap professional petugas dalam melaksanakan tugas | 356 | 4,34 | Sangat Baik |
| Empati (<i>Empathy</i>) | | | |
| 1) Perhatian instansi/petugas terhadap setiap keluhan dari wajib pajak | 313 | 3,82 | Baik |
| 2) Petugas berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. | 342 | 4,17 | Baik |
| 3) Petugas memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah. | 349 | 4,26 | Sangat Baik |
| Jumlah | 6.295 | 76,87 | |
| Rata-rata | | 4,27 | Sangat Baik |

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa rata-rata dari 18 pernyataan indikator tingkat harapan diantaranya 4 pernyataan memberikan kategori penilaian baik dan 14 pernyataan memberikan kategori penilaian sangat baik dengan rata-rata skor 4,27. Hal ini berarti bahwa tingkat harapan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Gianyar secara keseluruhan sudah sangat baik.

Table 2.

Hasil Analisis Penilaian Kategori Kinerja

Total Skor, Rata-Rata Skor dan Kategori Penilaian tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah di Kabupaten Gianyar (BPKAD) Tahun 2018

| Faktor-faktor | Total Skor | Rata-Rata Skor | Kategori Penilaian |
|---|------------|----------------|--------------------|
| <i>Bukti Langsung (Tangible)</i> | | | |
| 1) Peralatan dan teknologi yang baru | 347 | 4,23 | Sangat Puas |
| 2) Tersedia ruang tunggu yang nyaman. | 358 | 4,37 | Sangat Puas |
| 3) Tersedia tempat parkir yang memadai. | 340 | 4,15 | Puas |
| 4) Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar sangat megah | 352 | 4,29 | Sangat Puas |
| <i>Keandalan (Reability)</i> | | | |
| 1) Respon petugas yang cepat terhadap pertanyaan dan keluhan wajib pajak | 362 | 4,41 | Sangat Puas |
| 2) Petugas handal dalam menjalankan tugas yang diinginkan wajib pajak | 366 | 4,46 | Sangat Puas |
| 3) Petugas ramah dalam menanggapi pertanyaan wajib pajak. | 355 | 4,33 | Sangat Puas |
| 4) Petugas mampu dan handal dalam memberikan pelayanan | 374 | 4,56 | Sangat Puas |
| <i>Daya tanggap (Responsiveness)</i> | | | |
| 1) Petugas sigap dalam melayani wajib pajak | 353 | 4,30 | Sangat Puas |
| 2) Sikap petugas peduli menangani keluhan diluar jam kantor. | 350 | 4,27 | Sangat Puas |
| 3) Petugas tanggap dalam memberikan informasi yang jelas. | 350 | 4,27 | Sangat Puas |
| 4) Petugas bersedia menjawab pertanyaan wajib pajak. | 370 | 4,51 | Sangat Puas |
| <i>Jaminan (Asurance)</i> | | | |
| 1) Petugas ramah dalam memberikan pelayanan. | 329 | 4,01 | Puas |
| 2) Petugas menjaga kerahasiaan data wajib pajak. | 354 | 4,32 | Sangat Puas |
| 3) Sikap professional petugas dalam melaksanakan tugas | 354 | 4,32 | Sangat Puas |
| <i>Empati (Empathy)</i> | | | |
| 1) Perhatian instansi/petugas terhadap setiap keluhan | 313 | 3,82 | Puas |

| | | | | |
|--|-----------|-------|-------|-------------|
| dari wajib pajak | | | | |
| 2) Petugas berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. | 347 | 4,23 | | Sangat Puas |
| 3) Petugas memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah. | 347 | 4,23 | | Sangat Puas |
| | Jumlah | 6.321 | 77,09 | |
| | Rata-rata | | 4,28 | Sangat Puas |

Berdasarkan tabel 2 di atas terlihat bahwa rata-rata skor dari 18 pernyataan indikator kinerja 3 diantaranya memberikan kategori penilaian puas dan 15 memberikan kategori penilaian puas dengan rata-rata skor 4,28. Hal ini berarti bahwa kinerja dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Gianyar terhadap wajib pajak bisa dikatakan kategori sangat puas.

Tabel 3.

Hasil Analisis Penilaian Kategori Kepentingan

Total Skor, Rata-Rata Skor dan Kategori Penilaian tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah di Kabupaten Gianyar (BPKAD) Tahun 2018

| Faktor-faktor | Total Skor | Rata-Rata Skor | Kategori Penilaian |
|---|------------|----------------|--------------------|
| Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) | | | |
| 1) Peralatan dan teknologi yang baru | 362 | 4,41 | Sangat penting |
| 2) Tersedia ruang tunggu yang nyaman. | 363 | 4,43 | Sangat penting |
| 3) Tersedia tempat parkir yang memadai. | 360 | 4,33 | Sangat penting |
| 4) Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar sangat megah | 337 | 4,11 | Penting |
| Keandalan (<i>Reability</i>) | | | |
| 1) Respon petugas yang cepat terhadap pertanyaan dan keluhan wajib pajak | 370 | 4,51 | Sangat penting |
| 2) Petugas handal dalam menjalankan tugas yang diinginkan wajib pajak | 373 | 4,55 | Sangat penting |
| 3) Petugas ramah dalam menanggapi pertanyaan wajib pajak. | 369 | 4,50 | Sangat penting |
| 4) Petugas mampu dan handal dalam memberikan pelayanan | 382 | 4,66 | Sangat penting |
| Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | |
| 1) Petugas sigap dalam melayani wajib pajak | 368 | 4,49 | Sangat penting |
| 2) Sikap petugas peduli menangani keluhan diluar jam kantor. | 360 | 4,39 | Sangat penting |
| 3) Petugas tanggap dalam memberikan informasi yang jelas. | 374 | 4,56 | Sangat penting |

| | | | |
|---|------|-------|----------------|
| 4) Petugas bersedia menjawab pertanyaan wajib pajak. Jaminan (<i>Asurance</i>) | 373 | 4,55 | Sangat penting |
| 1) Petugas ramah dalam memberikan pelayanan. | 314 | 3,83 | Penting |
| 2) Petugas menjaga kerahasiaan data wajib pajak. | 361 | 4,40 | Sangat penting |
| 3) Sikap profesional petugas dalam melaksanakan tugas | 372 | 4,54 | Sangat penting |
| Empati (<i>Empathy</i>) | | | |
| 1) Perhatian instansi/petugas terhadap setiap keluhan dari wajib pajak | 291 | 3,55 | Penting |
| 2) Petugas berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. | 355 | 4,39 | Sangat penting |
| 3) Petugas memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah. | 357 | 4,35 | Sangat penting |
| Jumlah | 6441 | 78,55 | |
| Rata-rata | | 4,36 | Sangat penting |

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa rata-rata skor dari 18 pernyataan indikator tingkat kepentingan 15 diantaranya memberikan kategori penilaian sangat penting dan 3 memberikan kategori penilaian penting dengan rata-rata skor 4,36. Hal ini berarti tingkat kepentingan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Gianyar sangat penting.

Analisis Indeks Kepuasan Wajib Pajak

Menentukan katagori indeks kepuasan wajib pajak maka harus dicari kepuasan maksimum dan minimum untuk menentukan kategori kepuasan wajib pajak:

Skor indeks kepuasan maksimum adalah :

$$82 \times 18 \times 5 \{ (5 \times 18) - (1 \times 18) \}$$

$$7.380 \times (90 - 18)$$

$$7.380 \times (72) = 531.360$$

Skor indeks kepuasan minimum adalah :

$$82 \times 18 \times 5 \{ (1 \times 18) - (5 \times 18) \}$$

$$7.380 \times (18-90)$$

$$7.380 \times (-72) = - 531.360$$

Dengan demikian rentang skor kepuasan wajib pajak adalah $531.360 - (-531.360) = 1.062.720$. oleh karena tingkat kepuasan diklarifikasikan menjadi 5 (lima), maka interval skor untuk setiap klasifikasi adalah $1.062.720 : 5 = 212.544$

Jadi penentuan katagori indeks kepuasan wajib pajak adalah

| Total Skor | Klasifikasi |
|-------------------------|-------------------|
| - 531.360 s/d - 318.816 | Sangat Tidak Puas |
| - 318.816 s/d - 106.272 | Tidak Puas |
| - 106.272 s/d 106.272 | Kurang Puas |
| 106.272 s/d 318.816 | Puas |
| 318.816 s/d 531.360 | Sangat Puas |

Berdasarkan pengukuran indeks kepuasan total menggunakan rumus skor kualitas jasa adalah (Fandy Tjiptono,2001 : 100):

$$\text{Skor kulalitas jasa} = \text{Skor derajat kepentingan} \times (\text{Skor kinerja} - \text{Skor harapan})$$

Skor Kinerja = P (Perfomance)

Skor Harapan = E (Expectation)

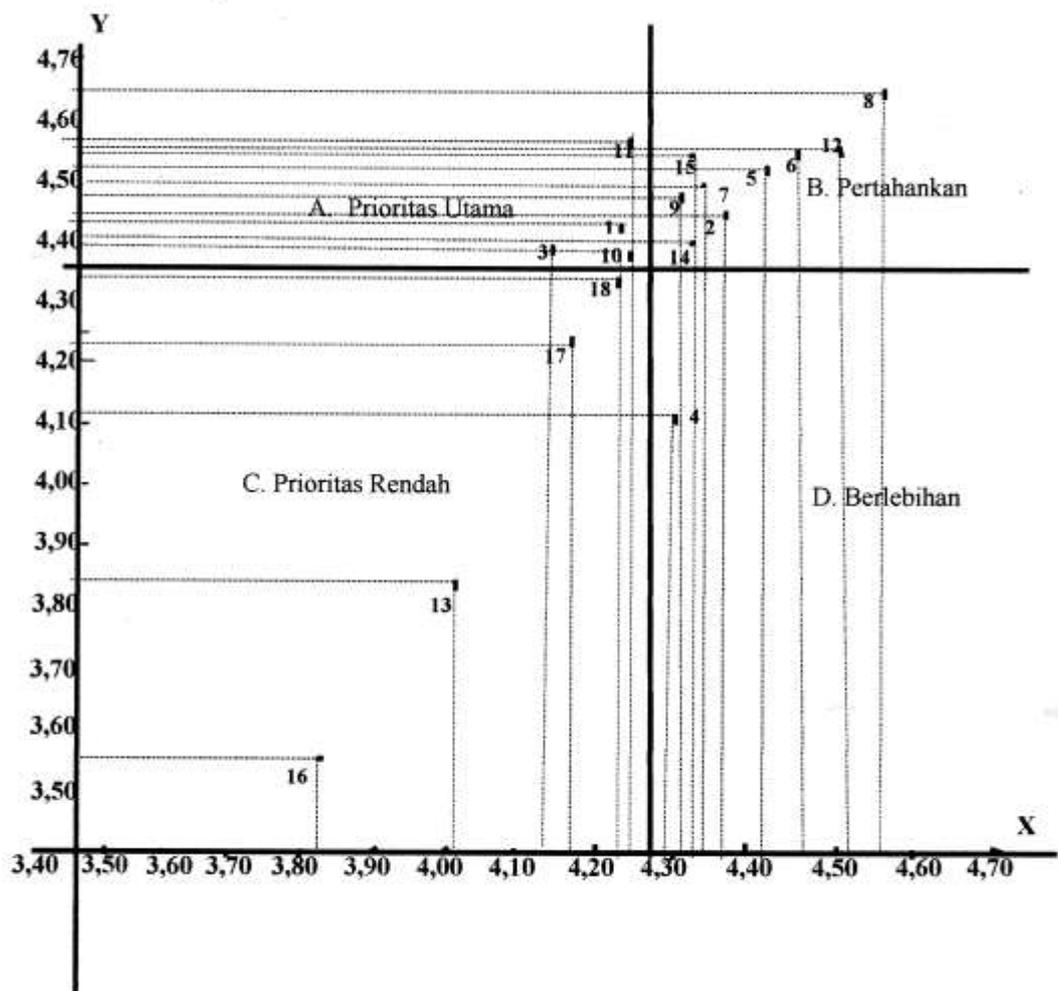
Sebagaimana terlihat pada ketiga table diatas maka diperoleh hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Skor kualitas jasa} &= \sum I_x (\sum P - \sum E) \\ &= 6441 \times (6321 - 6295) \\ &= 6441 \cdot (26) \\ &= 167,466 \end{aligned}$$

Jadi indeks kepuasan wajib pajak pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD) sebesar 167,466 dimana point terletak antara 106.272 sampai dengan 318.816 yang artinya puas.

Hasil Analisis Diagram Kartesius.

Gambar 5.1 Diagram Kartesius



Berdasarkan gambar diagram kartesius di atas letak dari faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak kantor Badan Pengelolaan Keuangan

Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD), terbagi menjadi 4 (empat) bagian. Ada pun interaksi diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Kuadran A

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa atribut- atribut inilah yang di nilai sangat penting oleh wajib pajak namun tingkat pelaksanaannya belum memuaskan. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

Atribut No. 1 : Peralatan dan teknologi yang baru

Atribut No. 3 : Tersedia tempat parkir yang memadai.

Atribut No. 10: Sikap petugas peduli dalam menangani keluhan diluar jam kantor.

Atribut No. 11 : Petugas tanggap dalam memberikan informasi yang jelas.

Kuadran B

Untuk atribut yang berada dalam kuadran ini menunjukkan bahwa jasa yang di berikan oleh Pegawai kantor BPKAD Gianyar telah berhasil di laksanakan, untuk itu perlu dipertahankan. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

Atribut No 2 : Tersedia ruang tunggu yang nyaman

Atribut No. 5 : Respon petugas yang cepat terhadap pertanyaan dan keluhan wajib pajak

Atribut No. 6 : Petugas handal dalam menjalankan tugas yang diinginkan wajib pajak.

Atribut No. 7 :Petugas sangat ramah dalam menanggapi pertanyaan wajib pajak.

Atribut No. 8 : Petugas mampu dan handal dalam memberikan pelayanan

Atribut No. 9 : Petugas sigap dalam melayani wajib pajak

Atribut No. 12:Petugas bersedia menjawab pertanyaan wajib pajak.

Atribut No. 14: Petugas menjaga kerahasiaan data wajib pajak.

Atribut No. 15: Sikap professional petugas dalam melaksanakan tugas

Kuadran C

Menujukan atribut-atribut yang kurang penting dan pelaksanaanya biasa-biasa saja. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

Atribut No. 13: Petugas ramah dalam memberikan pelayanan

Atribut No. 16: Perhatian instansi/petugas terhadap setiap keluhan dari wajib pajak

Atribut No. 17:Petugas berusaha memberikan pelayanan yang terbaik

Atribut No. 18:Petugas memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah

Kuadran D

Atribut yang berada dalam ini menunjukan bahwa nasabah menganggap pelaksanaannya berlebihan. Atribut ini kurang terlalu penting bagi wajib pajak akan tetapi pelaksanaannya sudah dapat memuaskan wajib pajak. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

Atribut No. 4 : Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar sangat megah

SIMPULAN

Berdasarkan hasil deskripsi data dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD) maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan dengan menggunakan rumus indeks kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar sebesar 167.466 dimana point terletak diantara 106.272 sampai dengan 318.816 yang artinya puas.
- b. Berdasarkan teknik analisis tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja atau pelaksanaan (*Importance Performance Analysis*) dari 82 responden yang diteliti, maka dapat dinyatakan bahwa faktor – faktor atau atribut – atribut yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang sudah dapat memuaskan wajib pajak sehingga kinerjanya perlu dipertahankan adalah yaitu tersedia ruang tunggu yang nyaman, respon petugas yang cepat terhadap pertanyaan dan keluhan wajib pajak, petugas handal dalam menjalankan tugas yang diinginkan

wajib pajak, petugas sangat ramah dalam menanggapi pertanyaan wajib pajak, petugas mampu dan handal dalam memberikan pelayanan, petugas sigap dalam melayani wajib pajak, petugas bersedia menjawab pertanyaan wajib pajak, petugas menjaga kerahasiaan data wajib pajak dan sikap profesional petugas dalam melaksanakan tugas.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan bahwa :

- a) Pegawai Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD) agar melakukan peningkatan kinerja terutama yang pelaksanaannya belum dapat memuaskan wajib pajak ; seperti memperhatikan kesulitan yang dihadapi wajib pajak, sikap petugas peduli dalam menangani keluhan diluar jam kantor dan Petugas tanggap dalam memberikan informasi yang jelas hal tersebut dapat diperbaiki dengan cara menggunakan peralatan dan teknologi terbaru untuk menyediakan Sistem Informasi Pelayanan baik seperti penggunaan website yang mudah diakses oleh wajib pajak dan dapat digunakan sebagai sarana untuk menampung keluhan wajib pajak.
- b) Kepada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (BPKAD) hendaknya memberikan pembinaan secara intensif, periodik dan kontinyu khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan kegiatan kantor

pajak, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kualitas secara menyeluruh.

REFERENSI

- Ardana, I Komang, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Batinggi, Ahmad. 1998. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka Bentley.
- Gronroos, C. 1990. Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition. Massachusetts: Lexington.
- Hasibuan, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Indra Pahala. 2013. Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja. Prosiding symposium nasional perpajakan 4.
- Iksan Ongko Widjoyo (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran-Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- Liberti Pandiangan. 2007. Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik, S.W. 2005. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, Freddy. 2004, Riset Pemasaran, Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Reza Dimas Sigit P (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal.
- Supranto. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyanto, M. 2007. Marketing Strategy Top Brand Indonesia. Yogyakarta : Andi Offset.

- Sinambela, LijanPoltak. 2006.ReformasiPelayananPublik (Teori, Kebijakan, danImplementasi), Jakarta : BumiAksara.
- Sinambela, LijanPoltak. 2010.ReformasiPelayananPublik (Teori, Kebijakan, danImplementasi),CetakanKelima Jakarta : BumiAksara.
- Sudjana. 2005. Metode Statistika. Bandung : Tarsito.
- Tjiptono, Fandy. 2008. StrategiPemasaran: Edisi 3. Yogyakarta :Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. Total Quality Management, Yogyakarta: Andi, 2000.
- Tjiptono, Fandy (2001). KualitasJasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. ManajemenJasa. Edisi2.Yogyakarta :Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Veithzal Rivai, 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik, Edisi 1, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- WidyaIka Erfiana (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Jepang Saboten Shokudo Malang.
- Wisnalmawati.2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165.