

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BADAN PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
(STUDI PERSEPSI DAN HARAPAN PEMBERI DAN
PENERIMA LAYANAN)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana Pendidikan (S1) pada
Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



WINDOJAB PUTRA
NIM.15053132/2015

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BADAN PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN PESISIR SELATAN (STUDI PERSEPSI DAN
HARAPAN PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN)

Nama : Windojob Putra
NIM/TM : 15053132/2015
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

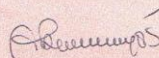
Padang, Januari 2020

Mengetahui
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh
Pembimbing



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
NIP. 19820311 200501 2 005



Dra. Armida S, M.Si
NIP. 19660206 199203 2 001

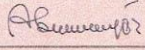
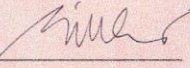
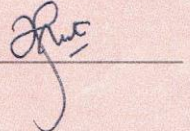
HALAMAN PENGESAHAN LULUS SKRIPSI

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN PESISIR SELATAN (STUDI PERSEPSI DAN HARAPAN PEMBERI DAN PENERIMA LAYANAN)

Nama : Windojab Putra
NIM/TM : 15053132/2015
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkntoran
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, Januari 2020

Nomor	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dra. Armida S, M.Si	(Ketua)	
2.	Rini Sarianti, SE, M.Si	(Anggota)	
3.	Armiati, S.Pd, M.Pd	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Windojob Putra
Nim/ Tahun Masuk : 15053132/ 2015
Tempat/Tanggal Lahir : Lagan Gadang Hilir, 28 Januari 1996
Jurusan/Keahlian : Pendidikan Ekonomi/ Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Persepsi Dan Harapan Pemberi Dan Penerima Layanan)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun Program Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani Asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, Oktober 2019

Yang menyatakan



Windojob Putra

ABSTRAK

Windojab Putra (2015-15053132). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Persepsi dan Harapan Pemberi dan Penerima Layanan), 2019

Pembimbing : Dra. Armida S, M.Si

Penelitian ini bertujuan menjelaskan persepsi dan harapan pemberi dan penerima layanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan. Dapat dilihat dari enam indikator pemberi dan pengguna layanan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan sumber daya manusia dan sarana prasarana yaitu 1) *tangible* 2) *reliability* 3) *responsiviness* 4) *assurance* 5) *empathy* 6) *information system* yang ditinjau dari persepsi dan harapan pemberi dan penerima layanan berjumlah 68 orang.

Jenis penelitian ini adalah termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan *survey* yang menggunakan data primer sebagai data penelitian dan diperoleh dari kuisioner yang diisi oleh pegawai dan masyarakat di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan. Sampel penelitian ini berjumlah 68 orang pegawai dan masyarakat. Pengambilan sampel dengan *Proporsional random sampling* dan *accidental sampling*. Teknik analisa data yang dipakai adalah analisis deskriptif dan analisis GAP (kesenjangan/ketidaksesuaian antara persepsi dan harapan) dengan menggunakan diagram kartesius. Hasil analisis menunjukkan bahwa keenam indikator pemberi dan penerima layanan (masyarakat) terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan pada kategori cukup baik dari segi persepsi dan harapan pemberi dan penerima layanan. Hasil analisa dengan *Importance performance matrik* dan *diagram kartesius* semua indikator pada tabel indeks kepuasan pemberi dan penerima menunjukkan bahwa pemberi dan penerima layanan mempersepsikan semua indikator lebih rendah dari yang diharapkan. Keenam indikator tersebut perlu diperbaiki.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan (studi persepsi dan harapan pemberi dan penerima layanan) cukup baik oleh pemberi dan penerima layanan. Sementara harapan pemberi dan penerima layanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan berada pada kategori tinggi. Oleh karena itu disarankan kepada Pimpinan Kantor untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan, yaitu bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*).

Kata kunci: Persepsi dan Harapan Pemberi dan Penerima Layanan

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat-Nya dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Persepsi dan Harapan Pemberi dan Penerima Layanan)”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu Dra. Armida S, M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu pengetahuan, waktu, dan bimbingan serta masukan yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Ketua dan Sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Rini Sarianti, SE, M.Si selaku dosen penguji 1.
4. Ibu Armiami, S.Pd, M.Pd selaku dosen penguji 2.
5. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi yang telah membantu Penulis dalam pengurusan yang berkaitan dengan skripsi ini.
6. Teristimewa buat Ama (Sier), Apa (Ramalin), bang (Maltio) dan Kakak serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan materil

serta dorongan untuk keberhasilan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Teman-teman tercinta yang sama-sama berjuang (Diah, Lola, Gito, Fajri, Ridho, Jerry dan lainnya) dan saling memberikan dukungan serta semangat.
8. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena kesempurnaan hanya milik Allah. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Padang, Oktober 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Kajian Teori.....	12
1. Kualitas Layanan	12
a. Pengertian Kualitas Layanan	12
2. Persepsi Dan Harapan Pemberi dan Penerima Layanan.....	18
a. Pengertian Persepsi.....	18
b. Pengertian Harapan	21
3. Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Pesisir Selatan Studi Persepsi dan Harapan Pemberi dan Penerima Layanan)	26
B. Penelitian Relevan.....	28
C. Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Variabel dan Data.....	38
E. Defenisi Operasional	39
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	54
B. Pembahasan.....	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	128
KEPUSTAKAAN	130
LAMPIRAN	133

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jenis Pelayanan Pajak dan Jangka Waktu Penyelesaian.....	4
Tabel 2. Ketidak Puasan Pelayanan.....	8
Tabel 3. Populasi Penelitian Pegawai.....	34
Tabel 4. Jumlah Sampel.....	36
Tabel 5. Sampel Penelitian Masyarakat.....	37
Tabel 6. Skala Likert.....	42
Tabel 7. Kisi-Kisi Pemberi dan Penerima Layanan.....	44
Tabel 8. Uji Validitas.....	46
Tabel 9. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas.....	47
Tabel 10. Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 11. Adopsi Tingkat Capaian Responden (TCR).....	49
Tabel 12. Sampel Penelitian.....	54
Tabel 13. Persepsi dan Harapan Pemberi Layanan Terhadap Kualitas Layanan.....	55
Tabel 14. Persepsi dan Harapan Penerima Layanan Terhadap Kualitas Layanan.....	58
Tabel 15. Pemberi Layanan Indikator <i>Tangible</i>	61
Tabel 16. Penerima Layanan Indikator <i>Tangible</i>	66
Tabel 17. Pemberi Layanan Indikator <i>Reliability</i>	71
Tabel 18. Penerima Layanan Indikator <i>Reliability</i>	76
Tabel 19. Pemberi Layanan Indikator <i>Responviness</i>	80
Tabel 20. Penerima Layanan Indikator <i>Responviness</i>	84
Tabel 21. Pemberi Layanan Indikator <i>Assurance</i>	88
Tabel 22. Penerima Layanan Indikator <i>Assurance</i>	91
Tabel 23. Pemberi Layanan Indikator <i>Empathy</i>	95
Tabel 24. Penerima Layanan Indikator <i>Empathy</i>	99
Tabel 25. Pemberi Layanan Indikator <i>Information System</i>	103
Tabel 26. Penerima Layanan Indikator <i>Information System</i>	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 2. Diagram Cartesius.....	52
Gambar 3. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pemberi Layanan Terhadap Kualitas layanan.....	57
Gambar 4. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pengguna Layanan Terhadap Kualitas layanan.....	59
Gambar 5. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pemberi Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Tangible</i>	63
Gambar 6. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Penerima Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Tangible</i>	68
Gambar 7. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pemberi Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Reliability</i>	73
Gambar 8. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pemberi Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Reliability</i>	78
Gambar 9. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pemberi Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Responviness</i>	82
Gambar 10. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Penerima Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Responviness</i>	86
Gambar 11. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pemberi Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Assurance</i>	90
Gambar 12. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Penerima Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Assurance</i>	93
Gambar 13. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pemberi Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Empathy</i>	97
Gambar 14. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Penerima Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Empathy</i>	101
Gambar 15. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pemberi Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Information System</i>	105
Gambar 16. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Penerima Layanan Terhadap Kualitas layanan Indikator <i>Information System</i>	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Data Persepsi Pemberi Layanan Masyarakat Terhadap Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana.....	138
Lampiran 2. Data Harapan Pemberi Layanan Masyarakat Terhadap Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana.....	139
Lampiran 3. Data Persepsi Pengguna Layanan Masyarakat Terhadap Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana.....	140
Lampiran 4. Data Harapan Pengguna Layanan Masyarakat Terhadap Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana.....	141
Lampiran 5. Angket Penelitian.....	142
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	150

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu sektor pendukung terbesar pendapatan Indonesia adalah pada sektor pajak, sebagaimana pajak adalah iuran atau pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam bukunya Mardiasmo (2011 : 1) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Setiap kabupaten/kota di Indonesia memiliki badan pengelolaan tentang Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan adalah Badan Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah dalam unsur penunjang urusan pemerintahan dibidang pendapatan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.

Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan memiliki tugas dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tentunya tidak terlepas terhadap kualitas pelayanan Kantor Badan Pendapatan sehingga menciptakan kepuasan bagi wajib pajak selaku pelanggan, karena pelayanan yang berkualitas akan lebih meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajiban terhadap membayar pajak. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Schnaars (Wijaya, 2011: 2) “yaitu pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan pelanggan”. Berdasarkan teori tersebut Wijaya (2011: 2) memaparkan kepuasan merupakan “fungsi dari

persepsi kesan atas kinerja dan harapan, jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas dan sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka konsumen puas”.

Wajib pajak merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pajak, karena wajib pajak terlibat dalam proses yang dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah. Konsumen (wajib pajak) dikatakan puas apabila layanan yang di terima wajib pajak dari Kantor Badan Pendapatan Daerah selaku penyedia layanan sesuai dengan yang diharapkan. Keluaran dari usaha ini tidak dapat dilihat dan diraba. Dengan demikian, masalah perpajakan dapat dikategorikan sebagai suatu kategori penyedia layanan, sehingga apabila ingin dilihat kinerjanya berasal dari kualitas layanan yang dilakukannya. Salah satu indikator pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang professional adalah Badan Pendapatan Daerah tersebut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas artinya pelayanan yang mampu memuaskan wajib pajak.

Sebagai penyedia layanan, Kantor Badan Pendapatan Daerah harus memperhatikan dan mempertahankan kualitas layanan dengan cara melakukan peningkatan serta mengevaluasi secara terus menerus dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang memuaskan wajib pajak.

Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan merupakan salah satu Badan yang mengelolah Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Pesisir Selatan yang memiliki Unit Kerja diantaranya Sekretariat, Bidang Pendataan dan Penetapan, Bidang Penagihan dan Bidang

Monitoring dan Pelaporan. Secara keseluruhan Unit Kerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah, pelayanan yang diberikan pada umumnya ditujukan pada kebutuhan wajib pajak. Kantor Badan Pendapatan Daerah selalu berusaha melayani segala kebutuhan wajib pajak, dengan harapan wajib pajak merasa terpuaskan.

Selain pelayanan yang harus diperhatikan, Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan juga di targetkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada tahun 2019 sebesar Rp 152 Miliar atau naik Rp 27 Miliar jika dibandingkan pada tahun 2018 sebesar Rp 125 Miliar. Untuk pencapaian target tersebut Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan melakukan langkah dengan membentuk tim kerja yang solid yang dinilai akan efektif mendongkrak PAD. Sumber daya manusia yang solid dan berkualitas tentu akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas juga.

Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang harus diperhatikan agar dapat meningkatkan produktivitas dan pembangunan bagi Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan. Oleh karena itu dibutuhkan pegawai yang terampil dan baik sehingga ketika mereka menyelesaikan pekerjaan maka mereka akan bekerja lebih efektif, efisien, mengurangi pemborosan bahan baku dan peralatan maupun perlengkapan lainnya. Hasilnya bagi para pegawai akan mendapatkan penghargaan berupa gaji yang maksimal, sehingga dapat digunakan untuk sarana perbaikan diri dan juga penyemangat dalam bekerja.

Bagi para pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah kabupaten Pesisir Selatan sarana prasarana yang disediakan merupakan salah satu alasan pegawai betah bekerja. Tujuannya adalah pegawai merasakan tempat kerja dengan suasana yang familiar dan alat untuk mempermudah aktifitas Kantor Badan Pendapatan Daerah. Selain itu, juga untuk mensejahterahkan pegawai agar para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Maka Kantor Badan Pendapatan Daerah dituntut untuk menyediakan fasilitas kerja yang lengkap karena keberhasilan Kantor Badan Pendapatan Daerah tidak pernah lepas dari pemberian fasilitas kerja yang memadai.

Berdasarkan jenis pelayanan pajak dan jangka waktu penyelesaiannya terdapat tujuh jenis pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan yaitu pajak reklame, pajak rumah makan/restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak mineral bukan logam dan bantuan, pajak BPHTB dan PBB P2. Seperti yang lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Jenis Pelayanan Pajak dan Jangka Waktu Penyelesaiannya

NO	JENIS PELAYANAN	BIAYA		TARGET WAKTU
		ADA	TIDAK ADA	
1.	Pajak Reklame		✓	2 Hari
2.	Pajak Rumah Makan / Restoran		✓	1 Hari
3.	Pajak Hotel		✓	1 Hari
4.	Pajak Hiburan		✓	1 Hari
5.	Pajak Mineral Bukan Logam dan Bantuan		✓	3 Hari
6.	Pajak BPHTB		✓	5 Hari
7.	PBB.P2		✓	3 Hari

Sumber: *Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan (2018)*

Tabel 1 menunjukkan tentang jenis pelayanan pajak dan jangka waktu penyelesaiannya. Terdapat tujuh jenis pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan yaitu pajak reklame, pajak rumah makan/restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak mineral bukan logam dan bantuan, pajak BPHTB dan PBB P2. Setiap jenis pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis, namun setiap jenis pelayanan memiliki waktu penyelesaian yang berbeda-beda. Waktu penyelesaian tercepat hanya satu hari yaitu jenis pelayanan pajak rumah makan/restoran, pajak hotel dan pajak hiburan. Sedangkan waktu penyelesaian terlama yaitu jenis pelayanan pajak BPHTB selama lima hari.

Namun dalam kondisi riil di lapangan terlihat masih ada layanan dinilai sebagian wajib pajak belum maksimal. Hal ini sehingga muncul ketidakpuasan dari wajib pajak (survey awal terhadap beberapa masyarakat yang membayar pajak). Hal ini terlihat dari prosedur pengurusan pelayanan pajak dan waktu penyelesaiannya. Terkait jenis pajak yang waktu pengurusan yang seharusnya satu hari, terkadang tidak siap dalam waktu 4 hari dan pengurusannya ini terjadi karena pegawai lambatnya dalam berkerja. Sehingga masyarakat berulang kembali datang membayar pajak yang sama. Hal ini menyebabkan kurang optimalnya proses pelayanan pajak.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 12 februari 2019 bersama bapak J mengatakan “pengurusan pajak hotel waktu pengurusannya 1 hari selesai. Kenyataannya baru selesainya 3 hari”. Berdasarkan yang penulis amati keterlambatan pelayanan pengurusan pajak hotel yang diberikan

kepada bapak J. Hal ini terjadi surat dari pengurusan pajak hotel belum selesai dan belum bisa diterima oleh bapak J.

Pengurusan surat pada bagian administrasi Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan berdasarkan survei yang dilakukan penulis pada tanggal 05 Maret 2019, menurut keterangan masyarakat bahwa bentuk pengurusan surat pada Kantor Badan Pendapatan Daerah diantaranya surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD), surat setoran pajak daerah (SSPD), surat ketetapan pajak daerah (SKPD) dan lain sebagainya. Dalam SOP nya pelayanan surat-surat tersebut paling lama 7 hari selesai setelah pengajuan permohonan pembuatan surat dengan syarat-syarat dan prosedur yang telah ditetapkan oleh bagian administrasi Kantor Badan Pendapatan Daerah. Menurut masyarakat permohonan pembuatan surat yang telah diajukan tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Dalam hal ini ada 1 minggu sampai 3 minggu surat tersebut belum bisa diterima masyarakat berdasarkan keterangan dan wawancara mereka. Keterlambatan surat diterima terkadang karena kesalahan pengetikan yang menyebabkan surat dibuat ulang. Hal ini menambah masa tunggu dalam penerimaan surat. Menurut keterangan pegawai administrasi Kantor Badan Pendapatan Daerah surat yang diinginkan sudah selesai namun belum bisa diterima masyarakat. Disebabkan surat tersebut belum ditandatangani oleh pejabat. Keterlambatan layanan yang diberikan oleh pihak administrasi Kantor Badan Pendapatan ini menyebabkan masyarakat kurang puas atas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kemudian di lihat dari segi pekerjaan pegawai yang melayani masyarakat tidak sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Dari hasil wawancara saya dengan sebagian pegawai mengatakan bahwa mereka masih banyak kurang mengerti ataupun paham mengenai tugas dalam bidangnya masing-masing. Hal ini menyebabkan kurang efektifnya pegawai dalam bekerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan. Oleh sebab itu, hal ini dapat menurunkan kemampuan mereka dalam bekerja karena pekerjaan mereka tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Banyak pegawai yang mengeluh tentang kondisi fisik atau kesehatan mereka yang kurang di perhatikan oleh Kantor Badan Pendapatan Daerah karena pegawai harus melayani masyarakat di Kantor Badan Pendapatan Daerah dengan stamina yang baik agar masyarakat puas dengan layanan yang pegawai berikan.

Selain dari pekerjaan pegawai dalam melayani masyarakat, masih ada fasilitas kerja yang pegawai gunakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah yang belum terpenuhi. Hal ini masih ada beberapa pegawai yang menjalankan tugasnya belum optimal karena ada beberapa sarana prasarana yang sering rusak, listrik yang sering kali padam dan kurang pemeliharaan sehingga pegawai sering kali terganggu dan mengakibatkan lambat dalam bekerja. Sarana prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang pekerjaan pegawai. Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang layak pakai dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan. Pemberian

sarana prasarana yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong pegawai dalam bekerja. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 1227) pengertian “sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan atau maksudnya”.

Berdasarkan masyarakat yang berkunjung untuk membayar pajak di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan terjadi ketidakpuasan pelayanan dengan kategori puas, kurang puas dan tidak puas terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Ketidak Puasan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	%
Puas	18	18%
Kurang Puas	22	22%
Tidak Puas	60	60%
Total	100	100%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan (2018)

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa masyarakat yang berkunjung untuk membayar pajak di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan adalah sebagai berikut: masyarakat yang menjawab puas berjumlah 18 orang (18%), kurang puas 22 orang (22%), dan tidak puas 60 orang (60%). Menurut perhitungan tersebut ketidakpuasan pelayanan 60 orang (60%) dan termasuk katagori tidak puas.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Persepsi dan Harapan Pemberi dan Penerima Layanan).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah teridentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Kurang optimal.
2. Menurut masyarakat tingkat pelayanannya masih rendah.
3. Tujuan pelayanan dan tujuan pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan belum terelalisasi dengan baik.
4. Fasilitas sarana dan prasarana belum memadai dan layak sekarang di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dapat memperlambat kinerja pegawai.
5. Lingkungan kerja kurang kondusif dapat menurunkan semangat kerja pegawai.
6. Minat pegawai terhadap pekerjaan masih rendah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dapat diketahui bahwa masalah peningkatan kualitas pelayanan sumber daya manusia dan sarana prasarana , penulis membatasi masalah penelitian ini dengan “Persepsi dan Harapan Pemberi dan Pengguna Layanan Masyarakat Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi dan harapan pemberi layanan (pegawai) terhadap kualitas pelayanan wajib pajak di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Bagaimana persepsi dan harapan penerima layanan (masyarakat) terhadap kualitas pelayanan wajib pajak di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui :

1. Persepsi dan harapan pemberi layanan (pegawai) terhadap pelayanan wajib pajak di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Persepsi dan harapan penerima layanan (masyarakat) terhadap pelayanan wajib pajak di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian sejenis, khususnya

penelitian yang terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Persepsi dan Harapan Pemberi dan Penerima Layanan).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan sebagai tempat untuk memperluas ilmu serta sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

b. Bagi Lembaga Terkait

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan didalam kegiatan kantor Badan yang akan datang khususnya dalam hal Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Persepsi dan Harapan Pemberi dan Penerima Layanan).

c. Bagi Universitas

Sebagai sumbangan koleksi berupa bahan pustaka dan bacaan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang, khususnya mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi keahlian Administrasi Perkantoran.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan :

1. Persepsi dan harapan pemberi layanan
 - a. Persepsi Pemberi Layanan

Persepsi pemberi layanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilihat dari hasil data diperoleh dari pemberi layanan. Untuk melihat kualitas pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan maka digunakan skor rata-rata persepsi untuk kelima dimensi pelayanan ditambah *information system*. Setelah di olah maka didapat skor rata-rata dari keseluruhan persepsi pemberi layanan atas pemberi layanan/pegawai pada penerima layanan/masyarakat di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 3,60 sesuai dengan pembobotan pilihan alternative jawaban pemberi layanan atas butir pernyataan kuisisioner maka nilai skor rata-rata tersebut menunjukkan pada kategori cukup memuaskan.

- b. Harapan Pemberi Layanan

Harapan pemberi layanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilihat dari hasil data diperoleh dari pemberi layanan. Untuk

melihat kualitas pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan maka digunakan skor rata-rata harapan untuk kelima dimensi pelayanan ditambah *information system*. Setelah di olah maka didapat skor rata-rata dari keseluruhan harapan pemberi layanan atas pemberi layanan/pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 4,49 sesuai dengan pembobotan pilihan alternative jawaban pemberi layanan atas butir pernyataan kuisioner maka nilai skor rata-rata tersebut menunjukkan kualitas pelayanan yang diterima pemberi layanan/masyarakat berada pada kategori tinggi. Artinya menurut harapan pemberi/petugas di Kantor Badan Pendapatan Daerah telah memberikan layanan yang tinggi pada penerima/ masyarakat.

2. Persepsi dan Harapan Penerima Layanan

a. Persepsi Penerima Layanan

Persepsi penerima layanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilihat dari hasil data diperoleh dari penerima layanan. Untuk melihat kualitas pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan maka digunakan skor rata-rata persepsi untuk kelima dimensi pelayanan ditambah *information system*. Setelah di olah maka didapat skor rata-rata dari keseluruhan persepsi penerima layanan atas penerima layanan dari pemberi layanan/pegawai di Kantor Badan Pendapatan

Daerah Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 3,76 sesuai dengan pembobotan pilihan alternative jawaban penerima layanan atas butir pernyataan kuisisioner maka nilai skor rata-rata tersebut menunjukkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat berada pada kategori cukup memuaskan. Artinya menurut persepsi penerima/masyarakat di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan telah menerima layanan yang cukup memuaskan dari pemberi layanan/pegawai.

b. Harapan Penerima Layanan

Harapan penerima layanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilihat dari hasil data diperoleh dari penerima layanan. Untuk melihat kualitas pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan maka digunakan skor rata-rata harapan untuk kelima dimensi pelayanan ditambah *information system*. Setelah di olah maka didapat skor rata-rata dari keseluruhan harapan penerima layanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 4,44 sesuai dengan pembobotan pilihan alternative jawaban pemberi layanan atas butir pernyataan kuisisioner maka nilai skor rata-rata tersebut menunjukkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat/penerima berada pada kategori tinggi. Artinya menurut harapan penerima/masyarakat di Kantor Badan

Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan telah menerima layanan yang tinggi dari pemberi/ pegawai.

Berdasarkan GAP analisis terdapat kesenjangan atas pemberi layanan/pegawai dan penerima layanan/masyarakat apabila di bandingkan tingkat kesenjangan antara pemberi/pegawai (-0,75) dan penerima layanan/masyarakat (-0,68). Hal ini disebabkan pemberi layanan/pegawai memberikan layanan pada penerima layanan/masyarakat belum optimal. Hal ini diketahui dari indikator pemberi layanan/pegawai dan penerima layanan/masyarakat terjadi kesenjangan yang tinggi pada pemberi layanan/pegawai dan penerima layanan/masyarakat adalah indikator *tangible* namun tidak diprioritaskan untuk ditingkatkan. Kesenjangan (GAP) yang diprioritaskan untuk ditingkatkan terdapat pada indikator *reliability* dan *assurance*. Hal ini menunjukkan belum optimalnya pemberi layanan dalam indikator *assurance* yang meliputi adalah pertanyaan nomor 1 yaitu staf administrasi pegawai belum santun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Sementara itu untuk indikator *reliability* yang belum optimal adalah pertanyaan nomor 7 yaitu layanan staf pegawai belum memenuhi kepentingan masyarakat.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan atau pihak yang berkepentingan. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya, Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan menyediakan sarana kantor yang lengkap. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi pekerjaan pegawai yang terganggu khususnya pegawai dalam melayani masyarakat. Hal ini disebabkan sarana di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan yang belum lengkap.
2. Sebaiknya, pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir memberikan kejelasan informasi membayar pajak pada masyarakat. Hal ini bertujuan agar masyarakat tau informasi tentang informasi membayar pajak di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Sebaiknya, pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir memberikan perhatian pada masyarakat yang tidak tau cara membayar pajak. Hal ini bertujuan untuk membantu masyarakat yang tidak tau cara membayar pajak.

4. Sebaiknya, pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir selatan harus efektif dalam proses melayani masyarakat. Hal ini bertujuan untuk lancarnya proses melayani masyarakat.
5. Sebaiknya, pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk pegawai mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar lebih melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.
6. Sebaiknya, Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir memudahkan akses informasi pelayanan dan non pelayanan bentuk website (*online*). Hal ini bertujuan agar masyarakat untuk mengetahui informasi tentang pelayanan pajak di kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto,S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Daryanto & Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Msedia
- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Edy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: jakarta, Kencana.
- Harbani, Pasolog. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hartono, Didi. 2014. *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru*, Volume 10 Nomor 2, April – Juni 2014.
- Hasibuan,M.S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan Kesepuluh. Jakarta: Bumi Aksara
- Jalaludin Rakhmat, 2007, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. “*Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tanjung Surabaya*”.Jurnal Ekonomi Manajemen Vol 10 No 1.(Maret 68-83)
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid I*. Penerbit Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat.2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat
- Manullang, 2006, *Dasar-Dasar Manajemen, edisi revisi, cetakan ketujuh*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Manullang.2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. *Prilaku Organisasi*. Salemba Empat : Jakarta
- Samsudin, S. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung :Pustaka Setia.