

**KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN BERDASARKAN PERSEPSI
WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG
SATU**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

FATIAH ALIFAH ARRYANDA
2019 /19233032

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN BERDASARKAN PERSEPSI WAJIB
PAJAK DI KPP PRATAMA PADANG SATU

Nama : Fatiah Alifah Arryanda
Nim : 19233032
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2022

Disetujui Oleh :


Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak

Disetujui Oleh :

Pembimbing Tugas Akhir



Chichi Andriani, SE.,MM
NIP. 19840107 200912 2 003



Muthia Roza Linda, SE, MM
NIP. 19741125 200501 1 002

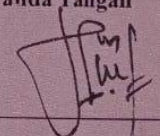
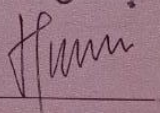
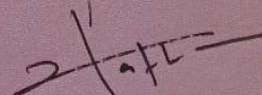
**KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN BERDASARKAN PERSEPSI
WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PADANG SATU**

Nama : Fatiah Alifah Arryanda
NIM/BP : 2019/19233032
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Pajak (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2022

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Muthia Roza Linda, SE, MM	(Ketua) 
2. Firman, SE.M.Sc	(Anggota) 
3. Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E	(Anggota) 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fatiah Alifah Arryanda
Tahun masuk/Nim : 2019/ 19233032
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/ 26 April 2000
Program Studi : D3 Manajemen Pajak
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Alamat : Jl.Gn.Ciremai blok F4 Wisma Indah V
Tabing
Judul Tugas Akhir : Kualitas Pelayanan Perpajakan
Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak Di KPP
Pratama Padang Satu

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan dan kutipan dengan mengikuti tata penulisan Karya Ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 10 Agustus 2022



Fatih Alifah Arryanda

ABSTRAK

**Fatihah Alifah Arryanda: KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN
BERDASARKAN PERSEPSI WAJIB PAJAK
DI KANTOR PELAYANAN PAJAKPRATAMA
PADANG SATU**

Pembimbing : Mutia Roza Linda, SE.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpajakan berdasarkan persepsi wajib pajak di KPP Pratama Padang Satu. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu yang beralamat di Jl. Bagindo Aziz Chan No.26 Sawahan, Kota Padang, Sumatera Barat. Bentuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar sebanyak 12.333 orang. Pengambilan sampel yang digunakan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability Sampling*, dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif Tingkat Capaian Responden (TCR) dengan presentase yang didapat 85% dari 8.066 skor yang diperoleh.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dari 5 indikator dimensi *service quality* (*Tangibels, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) berdasarkan persepsi yang diperoleh dari wajib pajak dikategorikan baik, walaupun kualitas pelayanan sudah termasuk dalam pelayanan yang baik, namun perlu ditingkatkan lagi untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal, agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu mampu memberikan jasa pelayanan yang terbaik terhadap wajib pajak.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak*” dengan lancar dan tepat waktu. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Allah SWT** yang telah menjaga dan melindungi penulis selama kegiatan penelitian dan Nabi **Muhammad SAW** yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.
2. Kedua orang tua, yakni Papa **Herry Afriani** (Alm) dan Mama **ArmasitaSH** yang telah memberikan dukungan serta ketulusan, dorongan do'a yang sangat bermanfaat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Saudara kandung, **Vaughan Arrynanda** terimakasih untuk dukungan materil yang telah diberikan, **Giany Soraya Arryanda** untuk laptop yang telah diberikan, dan **Arryo Arrynanda** serta keponakan-keponakanku tercinta yang selalu menjadi *moodbooster* dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Bapak **Prof. Ganefri, Ph,D** selaku rektor Universitas Negeri Padang.

5. Bapak **Dr. Idris, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu **Chichi Andriani, SE. MM** selaku ketua prodi DIII Manajemen Pajak.
7. Bapak **Hendri Andi Mesta, SE.MM.Ak** selaku Pembimbing Akademik.
8. Ibu **Mutia Roza Linda, SE.MM** selaku Pembimbing Tugas Akhir.
9. Teman seperjuangan, yakni **Agusmarni, Rahmatul Izati, Frisca Hendra** yang selalu menemani penulis selama proses perkuliahan ini.
10. Terkhusus kepada diriku sendiri terima kasih sudah bertahan sejauh ini, semangat untuk cita-cita dan harapan selanjutnya.
11. Terakhir, semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga segala bantuan dan semangat yang diberikan menjadi amal jariyah dan mendapat balasan dari Allah SWT, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih, semoga tugas akhir yang penulis buat ini bermanfaat untuk semua orang yang membaca.

Padang, 10 Agustus 2022

Fatihah Alifah Arryanda
19233032

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	12
1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2. Kualitas Pelayanan Publik	14
3. Dimensi Kualitas Layanan	17
4. Indikator Kualitas Layanan	19
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	21
B. Pajak	22
1. Pengertian Pajak	22
2. Fungsi Pajak	23
3. Sistem Pemungutan Pajak	24
4. Jenis-Jenis Pajak	25
C. Pelayanan Pajak	25
1. Pelayanan Konsultasi (Helpdesk)	28
2. Petugas Konseling Khusus	28
3. Drop Box	28
4. Pojok Pajak	28

5.	Pelayanan Pajak secara Online (e-tax)	28
6.	Kring Pajak 500200.....	30
7.	Prosedur Pelayanan	31
8.	Organisasi	32
9.	Sarana dan Prasarana.....	33
D.	Persepsi.....	33
1.	Pengertian Persepsi	33
2.	Proses Pembentukan Persepsi	34
E.	Wajib Pajak.....	34
1.	Pengertian Wajib Pajak	34
2.	Jenis-Jenis Wajib Pajak	36
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN		38
A.	Bentuk Penelitian	38
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C.	Rancangan Penelitian	39
1.	Jenis Penelitian.....	37
2.	Tahapan Penelitian	39
3.	Objek Penelitian.....	40
4.	Sumber Data Penelitian	40
5.	Instrumen Penelitian.....	41
6.	Populasi dan Sampel	43
7.	Uji Instrumen	44
8.	Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV PEMBAHASAN.....		50
A.	Profil Instansi.....	50
1.	Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu	50
2.	Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu..	51
3.	Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.....	52
B.	Hasil Penelitian	54
1.	Analisis Karakteristik Responden	54

2.	Deskripsi Total Capaian Responden (TCR)	57
C.	Pembahasan	66
BAB V	PENUTUP	72
A.	Kesimpulan	72
1.	Dimensi Bukti Nyata (Tangibels)	72
2.	Keandalan (Reliability)	72
3.	Jaminan (Assurance)	72
4.	Empati (Empathy)	72
B.	Saran	73
DAFTAR	PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Padang Satu Tahun 2018-2021	7
Tabel 2. Perincian Kuesioner Skala Liker	41
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen	42
Tabel 4. Hasil Uji Validitas	45
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 6. Nama dan Jabatan Pegawai KPP Pratama Padang Satu	53
Tabel 7. Jumlah Kuesioner	52
Tabel 8. Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 9. Berdasarkan Umur	53
Tabel 10. Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 11. Berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
Tabel 12. Hasil Deskripsi Capaian Responden (TCR)	56
Tabel 13. Hasil Deskriptif TCR Bukti Nyata (<i>Tangibels</i>)	57
Tabel 14. Hasil Deskriptif Data TCR Keandalan (<i>Reliability</i>)	59
Tabel 15. Hasil Deskriptif Data TCR Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	60
Tabel 16. Hasil Deskriptif Data TCR Jaminan (<i>Assurance</i>)	61
Tabel 17. Hasil Deskriptif Data TCR Empati (<i>Empathy</i>)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Presentase hasil survey kepuasan indeks pelayanan.....	6
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Observasi
2. Surat Pemberian Izin Observasi
3. Kuesioner Penelitian
4. Hasil Tabulasi Kuesioner
5. Hasil Pengolahan Data
6. Dokumentasi Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak.

Pajak merupakan suatu kewajiban warga negara yang merupakan wujud pengabdian terhadap negara yang timbal baliknya tidak bisa dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak. Peranan pajak sebagai salah satu tulang punggung penerimaan negara sangat penting. Besarnya kontribusi pajak di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja (APBN) pun selalu meningkat setiap tahun, kecuali pada APBN 2020 perpajakan berkontraksi 9,2% dikarenakan dampak pandemi Covid-19. Dalam APBN 2021, penerimaan pajak mencapai Rp 1.444,5 triliun dari Rp 1.743,6 triliun pendapatan negara dalam APBN. Penerimaan perpajakan tahun 2021 tumbuh 2,9%. Melalui pajak, pemerintah dapat mengatur keseimbangan kehidupan perekonomian dan pemanfaatan dana untuk membangun prasarana yang dibutuhkan masyarakat. Untuk mewujudkan cita-cita pembangunan nasional kearah masyarakat yang adil dan makmur maka diperlukan peran aktif wajib pajak dalam pembiayaan pembangunan yang diwujudkan untuk pembayaran dan pelaporan pajaknya (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2021>).

Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi pelayanan perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan

perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak adalah kualitas pelayanan perpajakan. Semakin meningkatnya presentase penerimaan pajak, maka pemerintah harus melakukan upaya-upaya untuk menggali potensi pajak dan mengoptimalkan penerimaan pajak dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Pelayanan pajak yang merupakan pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan pajak meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan dan pelayanan petugas pajak.

Salah satu model pendekatan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model *Service Quality (SERVQUAL)*. Secara ringkas model ini menjelaskan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan dapat diketahui dari perbandingan antara persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived value*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat

dikatakan sempurna, sebaliknya jika *perceived value* lebih rendah dibandingkan *expected value* maka kualitas layanan dapat dikatakan buruk (Zeithaml et al, 2018:51)

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi keandalan (*reliability*), kepastian jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), berwujud/bukti fisik (*tangibles*). Dengan adanya kualitas pelayanan ini pemerintah harus melaksanakan *service* dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif sehingga memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada wajib pajak, agar wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara tanpa mengharapkan kontraprestasi secara langsung yang diberlakukan dengan sebaik-baiknya untuk wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan (Siti Kurnia, 2017 : 162).

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak orang pribadi maupun badan maka kualitas pelayanan pajak bisa lebih ditingkatkan melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP). Oleh karena itu, usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP). Usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak bukanlah pekerjaan yang mudah. Dalam hal ini, peranan aparat pajak (fiskus) menjadi ujung tombak dalam tercapainya target penerimaan pajak. Dalam mencapai target tersebut dibutuhkan dedikasi, kerja keras serta kedisiplinan dari seluruh aparat pajak di Direktorat Jendral Pajak (DJP). Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas

dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dengan memperbaiki sistem pelayanan perpajakan merupakan salah satu upaya Direktorat Jendral Pajak untuk memenuhi kepuasan wajib pajak sehingga secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap tercapainya target penerimaan pajak. Upaya tersebut diwujudkan dengan diterapkannya modernisasi perpajakan sejak tahun 2002. Penerapan sistem perpajakan modern dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Modernisasi sistem pelayanan juga dilakukan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan kebijakan perpajakan agar yang sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*. Dengan penerapan sistem pelayanan perpajakan modern diharapkan terciptanya prinsip-prinsip *Good Governance* yang berlandaskan transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil.

Dengan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan dalam memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak dapat menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan aparat pajak sehingga informasi yang diberikan akan tersampaikan dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga wajib pajak mampu menjalankan hak dan kewajibannya sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Memberikan kepuasan pada wajib pajak adalah cara yang paling baik dalam menghadapi persaingan. Hal ini terjadi

pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik yang mereka berikan kepada wajib pajak.

Meningkatkan kualitas pelayanan agar wajib pajak mau membayar pajaknya merupakan salah satu upaya agar meningkatnya penerimaan pajak, kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak. Kualitas layanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Dimana kualitas layanan juga merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan wajib pajak.

Di Sumatera Barat terdapat 10 Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang membantu mengelola sistem perpajakan yang berada dibawah naungan kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatera Barat dan Jambi. Salah satunya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu yang menjadi ujung tombak Direktorat Jenderal Pajak dalam upayanya untuk mencapai target penerimaan pajak. Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu, kualitas kerja dari para pegawainya selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, dimana hal tersebut tidak terlepas dari upaya pegawai KPP Pratama Padang Satu untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, kualitas dalam melayani publik, serta mau menerima segala kritik dan saran dari wajib pajak sebagai bahan evaluasi. Upaya untuk meningkatkan

kualitas pelayanan dengan memberikan prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, dan pelaksanaan yang semakin mudah. Strategi lain yang dilakukan adalah dengan mengubah peran dan posisi pegawai pajak dalam memberikan layanan publik, dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong dan dialogis. Gambar 1. adalah hasil survei kepuasan layanan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Padang Satu.



Gambar 1. Presentase hasil survey kepuasan indeks pelayanan
Sumber: KPP Pratama Padang Satu

Direktorat Jendral Pajak bekerjasama dengan Tim Peneliti dari Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat mengadakan survei secara online untuk mengukur tingkat kepuasan wajib pajak atas layanan yang diberikan, kuesioner dikirimkan kealamat e-mail wajib pajak yang terpilih menggunakan e-mail resmi (@pajak.go.id) DJP yang pada akhirnya hasil survei tersebut menjadi bahan masukan berharga buat Direktorat Jenderal Pajak dalam penentuan kebijakan pelayanan pada tahun berikutnya supaya lebih baik lagi dalam melayani masyarakat karena apabila pajak kuat, Indonesia maju. Dari upaya-upaya yang

telah dilakukan diantaranya terbukti dari hasil survei indeks kepuasan layanan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Padang Satu telah mencapai 96%, dengan pengaduan 0 ini mengindikasikan kualitas layanan yang diberikan sudah baik. KPP Pratama Padang Satu terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh wajib pajak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, pegawai KPP Pratama Padang Satu siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, maklumat pelayanan yang ditanda tangani oleh Kepala Kantor KPP Pratama Padang Satu menunjukkan komitmen untuk selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Berikut Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu Tahun 2018-2021.

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Padang Satu Tahun 2018-2021

Tahun	Target Penerimaan (Rp)	Realisasi Penerimaan (Rp)	Persentase (%)
2015	2.432.960.238.000	1.840.120.175.000	75,64%
2016	2.472.585.560.000	2.126.711.470.000	86,02%
2017	2.408.511.259.000	2.125.465.490.000	88,25%
2018	2.693.737.094.000	2.239.485.829.306	83,14%
2019	2.669.825.257.000	1.780.414.036.459	66,69%
2020	1.805.216.901.000	1.450.377.104.515	80,35%
2021	1.452.024.343.000	1.538.896.190.057	105,99%

Sumber: KPP Pratama Padang Satu

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat pada tahun 2015 tahun pertama KPP Pratama Padang Satu berdiri persentase yang dicapai 75,64%, tahun 2016 meningkat hingga 86,02%, begitu juga pada tahun 2017 meningkat kembali dengan persentase yang dicapai 88,25% , dapat dilihat lagi persentase pencapaian

target realisasi penerimaan pajak pada tahun 2018 menurun menjadi 83,14%, pada tahun 2019 terkontraksi dikarenakan adanya virus *Covid-19* yang baru muncul sehingga persentase pencapaian target dan realisasi penerimaan pajak turun menjadi 66,69%, pada tahun 2020 mengalami sedikit peningkatan sehingga persentase pencapaian menjadi 80,35%, kemudian pada tahun 2021 penerimaan pajak menunjukkan hasil positif dan menjadi tahun pertama untuk KPP Pratama Padang Satu memenuhi target setelah sejak 6 tahun berdiri tidak pernah menyentuh persentase pencapaian hingga 90%, dikarenakan beberapa upaya-upaya peningkatan kinerja yang dilakukan KPP Pratama Padang Satu dan kontribusi wajib pajak yang menopang penerimaan negara melalui pajak yang dibayarkan sehingga KPP Pratama Padang Satu mencapai target dengan persentase pencapaian 105,99% .

Beberapa penelitian terlebih dahulu telah memberikan hasil penelitian konsisten yang bisa dijadikan acuan dalam topik penelitian ini, sehingga diharapkan mampu menjelaskan maupun memberikan referensi, penelitian oleh Agus Tri Darmawanto (2015) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Malang menyimpulkan indikator dimensi *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang diatas cukup penting mengetahui seberapa besar peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan hingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana persepsi wajib pajak mengenai peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu dengan 5 Dimensi

Service Quality dan menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah berupa tugas akhir yang berjudul : “Kualitas Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan KPP Pratama Padang Satu dari dimensi Bukti Fisik (*Tangibels*)
2. Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan KPP Pratama Padang Satu dari dimensi Reliabilitas (*Reliability*)
3. Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan KPP Pratama Padang Satu dari dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan KPP Pratama Padang Satu dari dimensi Jaminan (*Assurance*)
5. Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan KPP Pratama Padang Satu dari dimensi Perhatian (*Empathy*)

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan KPP Pratama Padang Satu dari dimensi Bukti Fisik (*Tangibels*)

2. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan KPP Pratama Padang Satu dari dimensi Reliabilitas (*Reliability*)
3. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan KPP Pratama Padang Satu dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan KPP Pratama Padang Satu dari dimensi Kepastian jaminan (*Assurance*)
5. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan KPP Pratama Padang Satu dari dimensi Empati (*Empathy*)

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis kedepannya adalah:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan kemampuan dalam wawasan yang berhubungan kualitas kerja, dan guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi.

2. Bagi Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, informasi, bacaan, serta referensi dibidang perpajakan bagi pihak yang berminat dengan topik penelitian ini.

3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas perpajakan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diolah pada bab sebelumnya dapat disimpulkan 5 indikator dimensi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi wajib pajak di KPP Pratama Padang Satu sebagai berikut:

1. **Bukti Nyata (Tangibels)**

Bukti nyata yang dimiliki oleh KPP Pratama Padang Satu telah memadai dalam kategori **baik**, dilihat dari rata-rata yang dimiliki adalah 4,22.

2. **Keandalan (Reliability)**

Kualitas pelayanan pada KPP Pratama Padang Satu berdasarkan keandalan berada dalam kategori **baik**, dilihat dari rata-rata yang dimiliki adalah 4,25.

3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Kualitas pelayanan pada KPP Pratama Padang Satu berdasarkan daya tanggap berada dalam kategori **baik**, dilihat dari rata-rata yang dimiliki adalah 4,28.

4. **Jaminan (*Assurance*)**

Kualitas pelayanan pada KPP Pratama Padang Satu berdasarkan jaminan berada dalam kategori **baik**, dilihat dari rata-rata yang dimiliki adalah 4,34 dimensi ini memiliki rata-rata paling tinggi dari seluruh dimensi yang ada.

5. **Empati (*Empathy*)**

Kualitas pelayanan pada KPP Pratama Padang Satu berdasarkan empati berada dalam kategori **baik**, dilihat dari rata-rata yang didapat adalah 4,15 dimensi ini memiliki rata-rata paling rendah dari seluruh dimensi yang ada.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 100 responden.
2. Sedikitnya jumlah sampel yang diambil karena keterbatasan biaya dan tenaga peneliti.
3. Keterbatasan pengumpulan data yang diperoleh peneliti dari instansi terbatas, karena adanya beberapa data pada arsip yang bersifat rahasia.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka saran yang dapat diajukan guna peningkatan kualitas pelayanan secara teoritis dan praktis adalah sebagai berikut :

1. Bukti Nyata (Tangible)

Pada item pernyataan pertama Petugas KPP Pratama Padang Satu menggunakan seragam dengan rapi dan bersih mendapatkan rata-rata terendah 4,06 pada dimensi ini. Kedepannya Petugas KPP Pratama Padang Satu agar dapat lebih memperhatikan penampilan untuk menimbulkan rasa nyaman saat wajib pajak berkunjung ke kantor.

2. Keandalan (Reliability)

Pada item pernyataan terakhir Pelayanan yang diberikan petugas KPP Pratama Padang Satu sesuai dengan yang dijanjikan (berintegritas) mendapatkan rata-rata terendah 4,5 pada dimensi ini. Diharapkan petugas KPP

Pratama Padang Satu lebih menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang lebih memancarkan kewibawaan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada item pernyataan pertama dimensi ini mendapatkan rata-rata terendah 4,25 Petugas KPP Pratama Padang Satu melayani wajib pajak dengan cepat dan tepat sehingga tidak membutuhkan waktu lama. Kedepannya petugas KPP melayani wajib pajak dengan cepat dan perlu mempertahankan ketepatan dalam menangani keluhan wajib pajak.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pada item pernyataan pertama Petugas KPP Pratama Padang Satu bersikap sopan dalam melayani wajib pajak mendapatkan rata-rata terendah 4,34 pada dimensi ini. Diharapkan kepada petugas KPP Pratama Padang Satu nantinya lebih memperlihatkan dan mempertahankan kesopanan santunan sebagai sifat yang harus dimiliki petugas pajak.

5. Empati (*Empathy*)

Indikator ini menjadi dimensi dengan persentase terendah, untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada wajib pajak, hendaknya petugas pajak lebih memperhatikan kebutuhan wajib pajak serta memberikan sosialisasi atau pemahaman kepada setiap wajib pajak untuk selalu memperhatikan tanggal jatuh tempo pajaknya dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan publik. Pada item pernyataan pertama Petugas KPP Pratama Padang Satu mendengarkan keluhan wajib pajak mendapatkan rata-rata paling rendah dari seluruh item pernyataan yang ada dengan kategori cukup baik. Diharapkan

kedepannya petugas KPP Pratama Padang Satu lebih teliti mendengarkan keluhan yang disampaikan wajib pajak, termasuk tanggapan terhadap pendapat dari wajib pajak dengan mengucapkan terima kasih sarannya atau dengan cara tidak memotong pembicaraan saat wajib pajak sedang berbicara.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Herry Buchory & Djaslim Saladin.(2013).Manajemen : Edisi Pertama, Bandung:Linda Karya
- Agustian, I., Saputra, H. E., &Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*,6(1), 42-60.
<https://doi.org10.37676professional.v6i1.837>
- Anastasya Diana, Setiawati lilis.(2009). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta:Andi
- Anwar.(2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta:Salemba Empat
- Burcak, Turgay.(2014).The effect of service quality on customer satisfiacion: A Research on Hotel Bussiness Turkey International Journal of Contenporary Hospitality Management Vol.22.
- Chiguvi,D, dan Guruwo,P.T.(2017) “*Impact of customer on loyalty in the bankingsector*”
“*International Jurnal of Engineering and Research*”,5(2),55-63
- DJP.(2017) Undang-Undang Perpajakan.Jakarta:Direktorat Jendral Pajak
- Iffah,L.(2018). Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Cabang Malang. FALAH:Jurnal Ekonomi Syariah,3(1),79
- Mardiana, Gede Anton, et al. "Pengaruh Self Assessment, TingkatPengetahuanPerpajakan, Tingkat Pendapatan, Sanksi Pajak, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja)." *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha* 6.3 (2016).
- Mardiasmo.(2016).Perpajakan Edisi Terbaru 2016.6-19