

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA 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

**Ahmadi Fernandes Putra**

**NIM. 20233003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK D III**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA PADANG SATU**

Nama : Ahmadi Fernandes Putra  
NIM : 20233003  
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2023

Diketahui Oleh,

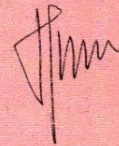
Koordinator Program Studi D III  
Manajemen Pajak



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

Disetujui Oleh,

Pembimbing Tugas Akhir



Firman, SE, M.Sc  
NIP. 19800206 200312 1 004

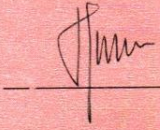
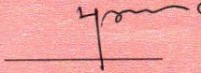
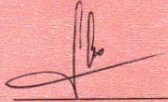
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA PADANG SATU

Nama : Ahmadi Fernandes Putra  
NIM : 20233003  
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi  
Program Studi Diploma III Manajemen Pajak  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang*

Padang, Agustus 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Firman, S.E, M.Sc	(Ketua)	
Abel Tasman, S.E, M.M.	(Anggota)	
Mike Yolanda, SP, M.M	(Anggota)	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmadi Fernandes Putra  
Thn. Masuk/NIM : 2020/20233003  
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/ 12 Desember 2002  
Program Studi : Manajemen Pajak  
Keahlian : Diploma III  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Argamakmur, Bengkulu Utara  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Padang Satu

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di 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 atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran 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, 9 Agustus 2023

Yang Menyatakan,  


Ahmadi Fernandes Putra

20233003

## **ABSTRAK**

**Ahmadi Fernandes Putra : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA PADANG SATU**

**Pembimbing : Firman, SE, MSc**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Padang Satu. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu yang bertempat 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. 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 8.016 skor yang diperoleh.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dari 5 indikator dimensi service quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) berdasarkan sampel yang diperoleh dari wajib pajak dikategorikan baik, namun kualitas pelayanan 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 Pajak**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat 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. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menjaga dan melindungi penulis selama kegiatan penelitian dan menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.
2. Untuk kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan serta ketulusan, dorongan do'a yang sangat bermanfaat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Firman, SE, MSc selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Ibu Chichi Andriani, SE. MM selaku ketua prodi DIII Manajemen Pajak Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Abel Tasman, SE. MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Prof.Ganfri, Ph,D selaku rektor Universitas Negeri Padang.

7. Bapak Dr. Idris, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
8. Bang Veno Septian selaku Pelaksana Subbagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu dan petugas lainnya yang telah memberikan bantuan dan arahan selama melakukan observasi di instansi.
9. Teman seperjuangan yang selalu menemani penulis selama proses perkuliahan ini, memberikan banyak dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan penelitian tugas akhir dimasa mendatang.

Padang, 3 Agustus 2023

**Ahmadi Fernades Putra**

**NIM. 20233003**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	7
C. TUJUAN PENELITIAN .....	8
D. MANFAAT PENELITIAN .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. KUALITAS PELAYANAN .....	10
B. PAJAK .....	16
C. PELAYANAN PAJAK .....	22
D. WAJIB PAJAK .....	27
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. BENTUK PENELITIAN .....	29
B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN .....	29
C. RANCANGAN PENELITIAN .....	30
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. PROFIL INSTANSI .....	39
B. HASIL PENELITIAN .....	43
C. PEMBAHASAN .....	56

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
<b>A. KESIMPULAN .....</b>	<b>62</b>
<b>B. SARAN .....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Perincian Kuesioner Skala Likert .....	32
Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen .....	33
Tabel 3. Nama dan Jabatan Pegawai KPP Pratama Padang Satu .....	42
Tabel 4. Jumlah Kuesioner .....	43
Tabel 5. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 6. Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 7. Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	45
Tabel 8. Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	45
Tabel 9. Hasil Deskripsi Capaian Responden (TCR) .....	46
Tabel 10. Hasil Deskripsi TCR Bukti Fisik (Tangibels) .....	48
Tabel 11. Hasil Deskripsi Data TCR Keandalan (Reliability) .....	49
Tabel 12. Hasil Deskripsi Data TCR Daya Tanggap (Responssivenes) .....	51
Tabel 13. Hasil Deskripsi Data TCR Jaminan (Assurance) .....	52
Tabel 14. Hasil Deskripsi Data TCR Empati (Empathy) .....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Presentase hasil survey kepuasan indeks pelayanan .....	<b>6</b>
---	----------

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Izin Observasi .....	<b>69</b>
Lampiran 2. Surat Persetujuan Observasi .....	<b>70</b>
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	<b>71</b>
Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian .....	<b>75</b>
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian .....	<b>76</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Untuk menjalankan pemerintahan dan melakukan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana dari pendapatan daerah dengan jumlah yang cukup besar. Dana itu didapat dari semua sumber daya di suatu negara, seperti hasil bumi dan uang pajak yang dibayarkan oleh masyarakat. Salah satu pendapatan daerah terbesar yakni dari pendapatan pajak.

Pajak adalah sesuatu yang harus dipenuhi oleh warga negara sebagai bentuk pengabdianya pada negara. Keuntungan dari pajak ini tidak bisa dirasakan langsung oleh Wajib Pajak. Pajak sangat penting bagi pemerintah untuk menghasilkan pendapatan daerah. Setiap tahun, pajak yang diberikan kepada pemerintah meningkat. Namun, pada tahun 2020, jumlah pajak menurun 9,2% karena pandemi Covid. 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%. Dengan pajak, pemerintah dapat menjaga keseimbangan dalam perekonomian dan memakai dana untuk membangun infrastruktur untuk masyarakat. Untuk mencapai tujuan Indonesia menjadi masyarakat yang adil dan makmur, wajib pajak harus membantu membiayai pembangunan dengan membayar dan melaporkan pajak mereka (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2021>).

Masyarakat menginginkan pemungutan pajak yang lebih baik, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan. Oleh karena itu, reformasi pelayanan perpajakan terus dilakukan dari waktu ke waktu, yang meliputi perbaikan kebijakan perpajakan dan sistem administrasi sehingga basis pajak dapat diperluas. Ini akan memungkinkan pengumpulan penerimaan pajak yang tersedia secara optimal sambil menegakkan keadilan sosial dan memberikan layanan terbaik kepada pembayar pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat mempengaruhi besarnya pajak yang dibayar masyarakat. Semakin banyak uang yang diterima dari pajak, maka pemerintah harus mencari cara untuk mendapat lebih banyak pajak lagi dan membuat pelayanan pajak lebih baik untuk para pembayar pajak (Sari, Kurnia, 2015).

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.

Setiawan dan Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman

dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Oleh karena itu, aparat pajak hendaknya senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepercayaan sekaligus kepatuhan wajib pajak sebagaimana pelanggan yang wajib dilayani dengan sebaik-baiknya.

Salah satu cara yang sering digunakan untuk menilai bagus tidaknya pelayanan adalah model *Service Quality (SERVQUAL)*. Dalam kata-kata yang sederhana, model ini menjelaskan bahwa kita dapat mengetahui apakah pelayanan itu baik atau tidak dengan membandingkan apa yang pelanggan pikirkan tentang pelayanan yang mereka dapatkan dengan harapan-harapan yang sebenarnya. Jika hasilnya lebih baik dari yang diinginkan maka layanan itu bagus, tetapi jika nilainya lebih rendah dari yang diharapkan maka layanan itu buruk (Zeithamlet al,2018:51).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi berdasarkan *Service Quality* yaitu keandalan (*reliability*), kepastian jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiviness*), empati (*empathy*), berwujud/bukti fisik (*tangibles*). Dengan kualitas pelayanan yang baik, pemerintah harus memiliki sistem administrasi pajak yang efektif. Hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak. Tujuannya adalah supaya wajib pajak mau membayar pajak kepada negara tanpa mengharapkan imbalan langsung, baik itu individu maupun perusahaan (Siti Kurnia, 2017 : 162).

Direktorat Jendral Pajak (DJP) bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi dan badan usaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Untuk itu, Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus berusaha meningkatkan jumlah pajak yang diterima. Meningkatkan jumlah pajak yang diterima bukanlah pekerjaan yang mudah. Aparat pajak sangat penting dalam mencapai target penerimaan pajak. Untuk mencapai tujuan, semua pegawai pajak di Direktorat Jendral Pajak (DJP) harus memiliki dedikasi, bekerja dengan keras, dan disiplin. Kantor Pajak perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memastikan wajib pajak senang dan mematuhi peraturan perpajakan. Meningkatkan cara yang layanan diberikan bisa dilakukan dengan meningkatkan kualitas dan kemampuan pegawai di bidang perpajakan. Juga, dengan memperbaiki fasilitas seperti Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang lebih banyak dan dengan sistem informasi teknologi agar para wajib pajak lebih mudah memenuhi kewajiban mereka.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) ingin meningkatkan cara mereka melayani wajib pajak. Mereka berharap hal ini akan membuat wajib pajak merasa puas dan membantu mereka mencapai target penerimaan pajak. Untuk membuat perpajakan menjadi lebih modern, dilakukan perubahan sejak tahun 2002. Departemen pajak memperbaiki cara kerjanya untuk memastikan kebijakan pajak sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Harapannya dengan menerapkan sistem pelayanan pajak modern adalah terciptanya prinsip-prinsip tata kelola yang baik seperti transparansi, akuntabilitas, tanggap, independen dan adil.

Menurut Mardiasmo (2016) dengan memberikan pelayanan yang baik dan lebih banyak kepada wajib pajak, aparat pajak bisa membangun hubungan yang baik dengan mereka. Ini bisa membantu wajib pajak memberikan informasi yang lebih baik, dan juga bisa membuat mereka merasa lebih puas sebagai pelanggan. Dengan begitu, wajib pajak bisa memenuhi kewajiban dan hak mereka sesuai dengan aturan yang berlaku. Memberikan kepuasan kepada pelanggan yang harus membayar pajak adalah cara terbaik untuk menghadapi saingan. Ini adalah situasi yang umum terjadi di setiap kantor pajak. Mereka berusaha memberikan pelayanan terbaik mereka kepada orang-orang yang harus membayar pajak.

Agar lebih banyak wajib pajak mau membayar pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) harus memberikan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan yang baik bisa membantu wajib pajak memenuhi aturan dan merasa lebih sadar tentang kewajiban membayar pajak. Semua ini akan membantu meningkatkan jumlah uang yang masuk. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memberikan layanan yang sangat baik saat kita memberikan pembayaran pajak. Mereka ingin memberikan kepuasan kepada pembayar pajak dan mengukur harapan kita dengan hasil akhir mereka. Kualitas layanan mengukur seberapa baik suatu layanan bisa memenuhi harapan orang yang membutuhkannya.

Di Kota Padang terdapat 2 Kantor pelayanan pajak pratama yang turut andil dalam mengelola sistem perpajakan. Salah satunya kantor pelayanan Pajak Pratama Padang satu yang menjadi ujung tombak direktorat jenderal Pajak dalam upayanya untuk mencapai target penerimaan pajak. Pada kantor pelayanan Pajak Pratama Padang satu kualitas kerja dari para pegawainya selalu mengalami

peningkatan pada tiap tahunnya, di mana hal tersebut tidak terlepas dari upaya pegawai KPP Pratama Padang satu untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, kualitas dalam melayani publik, serta menerima segala kritik dan saran dari wajib pajak atau masyarakat sebagai bahan evaluasi.

Di kantor pajak Padang Satu, para pegawai mereka bekerja lebih baik setiap tahun. Mereka berusaha meningkatkan cara melayani dan mau menerima masukan dari wajib pajak. Tugas untuk membuat pelayanan menjadi lebih baik dengan cara memberikan prosedur yang mudah diikuti, cepat dan lebih mudah untuk dilaksanakan. Strategi lain yang diterapkan adalah mengubah peran dan posisi pegawai pajak dalam memberikan pelayanan publik, dari yang mengontrol dan berwibawa menjadi lebih berorientasi pada pelayanan dan membantu, dan beralih dari pendekatan berbasis kekuatan menjadi lebih 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*

Ditjen Pajak bekerja sama dengan tim peneliti melakukan survei online untuk mengetahui seberapa puas wajib pajak terhadap pelayanan mereka. Survei akan dikirimkan kepada wajib pajak terpilih melalui email dari alamat email resmi DJP (@pajak. goid) hasil survei akan digunakan untuk membantu meningkatkan pelayanan perpajakan di tahun berikutnya, karena Direktorat Jenderal bertujuan untuk melayani masyarakat dengan lebih baik dan berkontribusi untuk kemajuan Indonesia melalui pengumpulan pajak yang kuat. Sebuah survei menunjukkan bahwa orang-orang merasa puas dengan layanan di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Padang Satu. Skor puasnya 96% dan tidak ada pengaduan yang disampaikan, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah baik. Dari hasil survey kepuasan tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah permasalahan yaitu meneliti dan menganalisis kualitas pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada saat ini, apakah akan bagus seperti survey kepuasan atau malah tidak bagus.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dapat disimpulkan bahwa indikator *service quality* signifikan untuk mengukur kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu masalah yang terjadi diatas cukup penting untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat untuk judul Tugas Akhir ini yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diambil oleh peneliti untuk melakukan penelitian yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu berdasarkan indikator Bukti Fisik (*Tangibels*) ?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu berdasarkan indikator Empati (*Empathy*) ?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu berdasarkan indikator Reliabilitas (*Reliability*) ?
4. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu berdasarkan indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) ?
5. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu berdasarkan indikator Jaminan (*Assurance*) ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan penelitian dalam tugas akhir ini yaitu untuk menganalisis tingkat Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Ilmiah
  - a. Untuk melatih kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian secara ilmiah sekaligus mengembangkan hasil penelitian tersebut ke dalam bentuk tulisan.
  - b. Agar dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan untuk praktek di lapangan.

- c. Untuk memperluas ilmu pengetahuan peneliti di bidang manajemen perpajakan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu dan juga berguna untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi DIII Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang untuk meraih gelar Ahli Madya.
- b. Bagi akademis, agar menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
- c. Bagi pembaca, dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dan juga untuk menambah pengetahuan tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

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

a) Bukti fisik (*Tangibels*)

Bukti fisik yang dimiliki oleh KPP Pratama Padang Satu telah memadai dalam kategori baik, dilihat dari rata-rata yang dimiliki adalah 4,13 dengan TCR 83%. Kualitas pelayanan pajak pada bukti fisik (*tangibels*) telah mendapati hasil baik yang mana pada KPP Pratama Padang Satu petugas memerhatikan kerapihan seragam, kebersihan dan kenyamanan area tempat pelayanan pajak, fasilitas yang terkini, dan lokasi KPP yang strategis juga sudah baik.

b) Keandalan (*Reliability*)

Kualitas pelayanan pada KPP Pratama Padang Satu berdasarkan keandalan berada dalam kategori baik, dilihat dari rata-rata yang dimiliki adalah 4,26 dengan TCR 85%. Kualitas pelayanan pajak pada indikator keandalan (*reliability*) telah mendapati hasil baik yang mana petugas KPP Pratama Padang Satu telah memberikan pelayanan dengan akurat, teliti dan benar. Petugas KPP Pratama Padang Satu juga telah bersungguh-sungguh menanggapi keluhan yang dihadapi oleh wajib pajak

c) 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 dengan TCR 86%. Indikator ini memiliki rata-rata paling tinggi dari seluruh indikator yang ada. Pada indikator ini Petugas KPP Pratama Padang Satu telah melayani wajib pajak dengan cepat, bersikap responsif dan reaktif dalam menyelesaikan permasalahan dan juga telah melayani wajib pajak sesuai prosedur perpajakan dengan kompeten.

d) Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan pada KPP Pratama Padang Satu berdasarkan jaminan berada dalam kategori baik. Yang mana Petugas KPP Pratama Padang Satu telah melayani wajib pajak dengan bersikap sopan dan ramah. Petugas KPP Pratama Padang Satu juga telah menjaga kerahasiaan informasi wajib pajak dan memiliki pengetahuan yang baik untuk memberikan solusi terkait permasalahan wajib pajak, dilihat dari rata-rata yang dimiliki adalah 4,27 dengan TCR 85%.

e) Empati (*Empathy*)

Kualitas pelayanan pada KPP Pratama Padang Satu berdasarkan empati berada dalam kategori baik. Yang mana Petugas KPP Pratama Padang Satu melayani dengan mendengarkan keluhan wajib pajak dan meminta maaf bila ada kesalahan dalam pelayanan. Petugas juga memberikan kesan yang baik dengan wajib pajak dari datang hingga pulang. Dilihat dari rata-rata yang didapat adalah 4,19 dengan TCR 84%.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti memiliki beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik secara teori maupun praktis :

### a) Bukti Nyata (Tangibels)

Pada item pernyataan ketiga Perabotan di KPP Pratama Padang Satu modern dan terpelihara dengan baik mendapatkan rata-rata terendah 4,02 pada dimensi ini. Kedepannya KPP Pratama Padang Satu agar dapat lebih memperhatikan dan memelihara perabotan-perabotan yang ada dengan lebih baik lagi. Sehingga wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitas di KPP.

### b) Keandalan (Reliability)

Pada item pernyataan pertama Petugas KPP Pratama Padang Satu memberikan pelayanan dengan akurat (teliti dan benar) mendapatkan rata-rata terendah 4,12 pada dimensi ini. Diharapkan petugas KPP Pratama Padang Satu lebih memberikan pelayanan dengan lebih akurat dan teliti lagi. Sehingga wajib pajak lebih mempercayai petugas dalam pelayanan.

### c) 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 diharapkan petugas di KPP akan melayani wajib pajak dengan cara yang cepat dan mereka harus

menjaga agar penanganan keluhan wajib pajak tetap akurat. Sehingga bertujuan agar reputasi KPP meningkat.

d) Jaminan (Assurance)

Pada item pernyataan keempat Petugas KPP Pratama Padang Satu memiliki pengetahuan yang cukup baik sehingga mampu memberikan solusi yang tuntas dan mudah dimengerti wajib pajak mendapatkan rata-rata terendah 4,18 pada dimensi ini. Diharapkan kepada petugas KPP Pratama Padang Satu nantinya lebih memperluas pengetahuan yang baik. Sehingga mampu memberikan solusi yang tuntas dan mudah dimengerti wajib pajak.

e) Empati (Empathy)

Pada item pernyataan kedua Petugas KPP Pratama Padang Satu meminta maaf ketika ada kesalahan dalam memberikan pelayanan mendapatkan rata-rata terendah 3,97 pada dimensi ini. Untuk kedepannya, diharapkan petugas di KPP Pratama Padang Satu lebih berhati-hati dalam mendengarkan keluhan yang diungkapkan oleh wajib pajak. Ini termasuk memberikan tanggapan yang baik terhadap pendapat dari wajib pajak dengan mengucapkan terima kasih atas saran mereka atau dengan tidak mengganggu saat wajib pajak sedang berbicara. Sehingga wajib pajak melihat petugas KPP beretika dengan baik dalam pelayanan.

## 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.
- Andi Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta:Salemba Empat
- Burcak, Turgay.(2014).*The effect of service quality on customer satisfaction: A Research on Hotel Bussiness Turkey International Journal of Contenporary Hospitality Management* Vol.22.
- Bogor Indonesia Sari, Kurnia.(2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Implikasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit: Universitas Mercu Buana*.
- 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
- Doni Sapriadi, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)*.
- 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. "Pengaruh Self Assessment, Tingkat Pengetahuan Perpajakan, 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
- Moh. Nazir.(2013). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pandangan, Liberti. (2017). *Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU*. Jakarta Erlangga