

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BULELENG

**Luh Putu Sugiartiningsih¹, Ni Nyoman Resmi², Tony²
Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singaraja**

Abstrack

Kepuasan Wajib Pajak akan dicerminkan melalui Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh suatu Instansi yang bertugas melayani. Apabila ada kesesuaian antara harapan masyarakat Wajib Pajak dengan Kinerja Pelayanan dari Instansi yang melayani maka masyarakat Wajib Pajak akan merasa puas.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui: 1) Persepsi para wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng, 2) Tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng. Sampel penelitian adalah masyarakat wajib pajak Kabupaten Buleleng yang ditentukan secara random sebanyak 100 orang, sedangkan yang dijadikan obyek penelitian adalah kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng dan kepuasan Wajib Pajak. Pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuisioner. Data yang ada dianalisis dengan teknik analisis statistik kuantitatif dengan menggunakan diagram kartesius. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa: 1) Tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam kategori baik, 2) Tingkat kepuasan masyarakat tercapai pada dimensi: perhatian, ketanggapan dan jaminan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan

Pendahuluan

Masyarakat umum dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah karena terlalu berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra. Mereka sering harus bolak-balik ke satu kantor ke kantor lain guna untuk mengurus suatu layanan. Kondisi seperti ini menyebabkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah menurun. Untuk di Kabupaten Buleleng, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng dalam menjalankan fungsinya di bidang pelayanan.

¹ Alumni mahasiswa Fakultas Ekonomi UNIPAS Singaraja.

² Staf edukatif pada Fakultas Ekonomi UNIPAS Singaraja.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) dalam Zulian Yamit (2004 :11) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* atau bukti fisik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya.
2. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pengguna jasa dengan memahami keinginan konsumen.
3. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
4. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna jasa dengan menyampaikan informasi yang jelas.
5. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen / masyarakat terhadap perusahaan.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng yaitu:

1. *Tangible* (fasilitas fisik) seperti memiliki tempat pelayanan yang memadai, tempat duduk bagi para wajib pajak, memakai sistem komputerisasi, tempat parkir yang luas.
2. *Empathy* (perhatian) seperti kesediaan memberikan informasi dan menerima masukan mengenai perpajakan, memberikan kemudahan didalam mengurus perpajakan dan perhatian terhadap kebutuhan para wajib pajak.
3. *Reliability* (kehandalan) seperti pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, kehandalan dalam menyampaikan masalah tentang perpajakan, ketepatan waktu pelayanan, keakuratan penanganan dokumen.

4. *Responsiveness* (cepat tanggap) seperti ketanggapan / sigap dalam pelayanan, kesediaan dan keluangan waktu secara tepat tanggap terhadap komplain masyarakat wajib pajak.
5. *Assurance* (jaminan dan kepastian) seperti : memberikan jaminan dan kepastian, keterampilan dan sikap pegawai, prestasi dan reputasi kantor ini.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dalam penelitian dibuat rumusan masalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana persepsi para wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitiannya yaitu:

- a. Untuk mengetahui persepsi wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng.

Metodologi Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengambil ruang lingkup manajemen pemasaran jasa dengan bidang kajian Kualitas Pelayanan dan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng.

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang diambil yaitu bertempat di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng yang terletak di jalan Ngurah Rai No. 2 Singaraja.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono , 2009). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan Wajib Pajak Daerah yang ada di Kabupaten Buleleng.

Metode pengambilan sampel yang dipergunakan adalah dengan metode *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara menentukan terlebih dahulu sampel yang memenuhi kriteria yang diinginkan dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Sampel dari penelitian ini adalah jumlah masyarakat yang datang mengurus perpajakan terutama Pajak Bumi Dan Bangunan pada Kantor Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng sebanyak 240.916 Wajib Pajak. Perhitungan sampel ini menggunakan teori *slovin* menurut Husein Umar (2003:146).

Jadi jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang melakukan pembayaran di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng.

Jenis Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama penelitian yang meliputi data mengenai pelayanan dan kepuasan konsumen yang diperoleh dari jawaban yang disebarkan kepada responden.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan metode:

- a. Observasi, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti dan mencatat sesuai dengan data yang diperlukan.
- b. Wawancara, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung kepada pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng
- c. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data dari catatan-catatan yang dimiliki oleh perusahaan/ Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng.
- d. Kuisioner, yaitu suatu cara pengumpulan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disusun sebelumnya untuk dijawab dan diisi oleh responden, khususnya yang berhubungan dengan masalah pelayanan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng.

Pengujian Instrumen

1. Uji reliabilitas

Keandalan instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini diukur berdasarkan koefisien *Cronbach's Alpha*. Menurut Nunnally dalam Ghazali (2006:63) variabel dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6.

2. Untuk menentukan validitas instrumen penelitian kinerja pelayanan dengan menguji koefisien korelasi skor item instrumen dengan total skor, batas minimum memenuhi syarat validitas apabila $r_{\text{minimal}} = 0.300$.

Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif.

Analisis Deskriptif yaitu menganalisa data tanpa menggunakan angka-angka. Jadi dinyatakan dalam kategori, golongan atau sifat untuk membantu penganalisaan kuantitatif.

b. Analisa Kuantitatif

Dalam penelitian ini, untuk membantu menganalisa secara kuantitatif digunakan bantuan *Software Microsoft excel* dan *Software SPSS (Statistical Products and Solution Services)* versi 16. SPSS adalah sebuah program pengolah data statistik yang paling populer dan paling banyak dipakai di seluruh dunia.

Beberapa analisa Kuantitatif yang digunakan yaitu:

1. Tingkat kenyataan dan Tingkat Harapan Konsumen.

Skor rata-rata tingkat yang dirasakan konsumen dan skor rata-rata tingkat harapan konsumen dari setiap determinan atau dimensi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dengan rumusan sebagai berikut, menurut Supranto (2003:402):

$$\bar{X} = \frac{\sum fi.Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum fi.Xi}{n}$$

Penjelasan:

- \bar{X} = Skor rata-rata yang dirasakan konsumen (kinerja)
- \bar{Y} = skor rata-rata tingkat harapan konsumen (kepentingan)
- fi = Skor penilaian (bobot)
- n = Banyaknya responden sebagai sampel

2. Tingkat Kepuasan

Tingkat kesesuaian perbandingan antara skor penilaian kualitas produk yang diberikan oleh konsumen dengan nilai harapan konsumen dengan rumus :

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

Penjelasan :

T_{ki} = Tingkat Kesesuaian

X_i = Skor Penilaian kualitas produk yang diberikan oleh konsumen

Y_i = Skor penilaian harapan konsumen

3. Diagram Kartesius

Dengan menggunakan diagram kartesius, maka dapat menunjukkan atribut apa saja dari suatu produk atau jasa yang diharapkan oleh konsumen (masyarakat Wajib Pajak). Diagram ini menunjukkan empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang memotong tegak lurus pada titik-titik :

$\overline{(X)}$ = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kualitas produk (pelayanan) yang dirasakan konsumen/ masyarakat Wajib Pajak (kinerja)

$\overline{(Y)}$ = skor rata-rata dari seluruh faktor harapan yang dianggap penting oleh konsumen / masyarakat Wajib Pajak (kepentingan)

Dengan Rumus :

$$\overline{X} = \frac{\sum_{i=1}^{Xi}}{K} \qquad \overline{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{Xi}}{K}$$

Dimana :

K = jumlah faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

1) Karakteristik Responden

Responden dari wajib pajak yang mengurus Pajak Bumi Dan Bangunan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng yang berhasil dikumpulkan adalah berjumlah 100 responden, diketahui dari beberapa karakteristik responden yaitu: berdasarkan jenis

kelamin dan tingkat usia yang secara rinci dapat dijelaskan dalam tabel 1 berikut.

Tabel 1
Karakteristik Responden

No	Uraian	Keterangan	Jumlah (Orang)	%
1.	Jenis Kelamin	Laki - Laki	54	54
		Perempuan	46	46
2.	Usia	20 - 30 Tahun	23	23
		31 - 40 Tahun	44	44
		41 - 50 Tahun	26	26
		> 50 Tahun	7	7

Sumber : Data diolah Tahun 2014.

Informasi yang diperoleh dari data di atas, bahwa wajib Pajak yang mengurus Pajak Bumi Dan Bangunan ke Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng sebagian besar jenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 54 responden atau (54 %) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 46 responden (46%). Dari segi umur yang tertinggi yaitu umur 31 – 40 tahun sebanyak 44 responden atau 44%, kemudian yang terendah dilihat dari umur lebih dari 50 tahun sebanyak 7 responden atau 7%.

2) Uji Reliabilitas Dan Validitas

Uji reliabilitas dan validitas instrument kinerja pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng dari 100 orang responden berdasarkan masing – masing indikator pelayanan sebagai berikut.

a) Uji reliabilitas

Keandalan instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini diukur berdasarkan koefisien *Cronbach's Alpha*. Menurut Nunnally dalam Ghozali (2006:63) variabel dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Berdasarkan hasil uji kuisisioner dengan program SPSS for windows versi 16 diperoleh hasil seperti dalam tabel 2.

Tabel 2
Reliability Statistics

No	Indikator Kualitas Layanan	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	N of Items
1	<i>Tangible</i> (fisik)	0,771	0,600	6
2	<i>empathy</i> (perhatian)	0,706	0,600	3
3	<i>Reliability</i> (kehandalan)	0,770	0,600	4
4	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	0,794	0,600	3
5	<i>Assurance</i> (kepastian)	0,833	0,600	4

Sumber: Hasil Olahan SPSS Tahun 2014

Untuk mengukur tanggapan terhadap *tangible* (fisik) dengan 6 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,771, *empathy* (perhatian) dengan 3 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,706, *reliability*(kehandalan) dengan 4 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,770, *responsiveness* (cepat tanggap) dengan 4 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,794, *assurance*(kepastian) dengan 3 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* 0,833. Karena semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka diputuskan pengukuran tersebut *reliable* (hasil olahan SPSS terlampir)

1) Uji validitas

Untuk menentukan validitas instrumen penelitian kinerja pelayanan dengan menguji koefisien korelasi skor item instrumen dengan total skor, batas minimum memenuhi syarat validitas apabila $r_{\text{minimal}} = 0,300$

Tabel 3
Item-Total Statistics

No	Pertanyaan	<i>Corrected Item - Total Correlation</i>	Nilai Batas	Simpulan
1	Tangible 1	0,631	0,300	Valid
2	Tangible 2	0,617	0,300	Valid
3	Tangible 3	0,602	0,300	Valid
4	Tangible 4	0,353	0,300	Valid
5	Tangible 5	0,501	0,300	Valid
6	Tangible 6	0,534	0,300	Valid
7	Empathy 1	0,467	0,300	Valid
8	Empathy 2	0,476	0,300	Valid
9	Empathy 3	0,683	0,300	Valid
10	Reliability 1	0,355	0,300	Valid
11	Reliability 2	0,694	0,300	Valid
12	Reliability 2	0,696	0,300	Valid
13	Reliability 3	0,652	0,300	Valid
14	Responsiveness 1	0,703	0,300	Valid
15	Responsiveness 2	0,665	0,300	Valid
16	Responsiveness 3	0,549	0,300	Valid
17	Assurance 1	0,368	0,300	Valid
18	Assurance 2	0,815	0,300	Valid
19	Assurance 3	0,789	0,300	Valid
20	Assurance 4	0,789	0,300	Valid

Sumber: Hasil Olahan SPSS Tahun 2014

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis *validitas* kuisioner untuk mengetahui tanggapan masyarakat wajib pajak terhadap kinerja pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng, diperoleh nilai koefisien korelasi setiap item terhadap total lebih besar dari 0,300 (*out put* SPSS terlampir). Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan instrument penelitian valid.

Uji reliabilitas dan validitas instrumen kepentingan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng dari 100 orang responden berdasarkan masing – masing indikator pelayanan sebagai berikut.

1) Uji reliabilitas

Keandalan instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini diukur berdasarkan koefisien *Cronbach's Alpha*. Menurut Nunnally dalam Ghozali (2006:63) variabel dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Berdasarkan hasil uji kuisioner dengan program SPSS for windows versi 16 diperoleh hasil seperti tabel 4.

Tabel 4
Reliability Statistics

No	Indikator Kualitas Layanan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Batas	N of Items
1	<i>Tangible</i> (fisik)	0,749	0,600	6
2	<i>Empathy</i> (perhatian)	0,783	0,600	3
3	<i>Reliability</i> (kehandalan)	0,794	0,600	4
4	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	0,888	0,600	3
5	<i>Assurance</i> (kepastian)	0,797	0,600	4

Sumber: Hasil Olahan SPSS Tahun 2014

Untuk mengukur tanggapan responden terhadap *tangible* (fisik) dengan 6 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* 0,749, *empathy* (perhatian) dengan 3 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* 0,783, *reliability* (kehandalan) dengan 4 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* 0,794, *responsiveness* (cepat tanggap) dengan 3 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* 0,888, *assurance* (kepastian) dengan 4 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,797. Karena semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka diputuskan pengukuran tersebut *reliable* (hasil olahan SPSS terlampir)

2. Uji validitas

Menentukan validitas instrument penelitian kepentingan kualitas pelayanan dengan menguji koefisien korelasi skor item instrument dengan total skor, batas minimum dianggap memenuhi syarat validitas apabila $r_{\text{minimal}} = 0,300$.

Tabel 5
Item-Total Statistics

No	Pertanyaan	<i>Corrected Item – Total Correlation</i>	Nilai Batas	simpulan
1	Tangible 1	0,629	0,300	Valid
2	Tangible 2	0,503	0,300	Valid
3	Tangible 3	0,417	0,300	Valid
4	Tangible 4	0,449	0,300	Valid
5	Tangible 5	0,477	0,300	Valid
6	Tangible 6	0,529	0,300	Valid
7	Empathy 1	0,601	0,300	Valid
8	Empathy 2	0,593	0,300	Valid
9	Empathy 3	0,723	0,300	Valid
10	Reliability 1	0,475	0,300	Valid
11	Reliability 2	0,640	0,300	Valid
12	Reliability 2	0,643	0,300	Valid
13	Reliability 3	0,670	0,300	Valid
14	Responsiveness 1	0,828	0,300	Valid
15	Responsiveness 2	0,785	0,300	Valid
16	Responsiveness 3	0,732	0,300	Valid
17	Assurance 1	0,322	0,300	Valid
18	Assurance 2	0,729	0,300	Valid
19	Assurance 3	0,632	0,300	Valid
20	Assurance 4	0,805	0,300	Valid

Sumber: Hasil Olahan SPSS Tahun 2014

Berdasarkan Tabel 5 hasil analisis *validitas* kuisioner untuk mengetahui tanggapan masyarakat wajib pajak terhadap tingkat kepentingan akan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng, diperoleh nilai koefisien korelasi setiap item terhadap total lebih besar dari 0,300 (*out put* SPSS terlampir). Berdasarkan data tersebut disimpulkan instrument penelitian valid

Tingkat Kesesuaian

a. Tingkat Kesesuaian (kepuasan)

Tingkat kepuasan masyarakat wajib pajak diukur dari kesesuaian antara kepentingan masyarakat wajib pajak dengan kinerja petugas Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng. Hasil

pengukuran tingkat kepuasan masyarakat wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6
Tingkat Kesesuaian kinerja Dengan Kepentingan

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Kinerja (X)		Harapan (Y)		Tingkat Kesesuaian
		Skor	Rerata	Skor	Rerata	
A	Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>)	440	4,40	445	4,45	0,99
1	Tempat/loket yang memadai dalam mengurus administrasi.	466	4,66	455	4,55	1,02
2	Penerapan sistim Komputerisasi dengan SDM yang Profesional.	443	4,43	443	4,43	1,00
3	Tersedianya fasilitas parkir yang luas dan tempat antrean yang memadai .	456	4,56	453	4,53	1,01
4	Penampilan pegawai yang sopan dan tidak berlebihan.	444	4,44	438	4,38	1,01
5	Memberikan harga yang relatif murah dan terjangkau	411	4,11	432	4,32	0,95
6	Melakukan komunikasi yang jelas dan mudah dimengerti	421	4,21	447	4,47	0,94
B	Perhatian (<i>Empathy</i>)	440	4,40	423	4,23	1,04
7	Memberikan informasi yang benar dan jelas	441	4,41	422	4,22	1,05
8	Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus Pajak Bumi Dan Bangunan	435	4,35	418	4,18	1,04
9	Memberikan perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan masyarakat.	444	4,44	428	4,28	1,04
C	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	428	4,28	433	4,33	0,99
10	Memberikan pelayanan yang memuaskan	390	3,90	443	4,43	0,88
11	Kehandalan dalam menyampaikan permasalahan	438	4,38	420	4,20	1,04
12	Tepat waktu dalam menyelesaikan pengurusan administrasi	445	4,45	435	4,35	1,02
13	Melakukan pengecekan ulang untuk mencegah terjadinya suatu masalah	440	4,40	433	4,33	1,02
D	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	447	4,47	429	4,29	1,04
14	Tanggap dalam melayani suatu masalah	442	4,42	426	4,26	1,04
15	Meluangkan waktu untuk melayani dan menyelesaikan komplain	448	4,48	429	4,29	1,04
16	Selalu ramah dan siap membantu	450	4,50	432	4,32	1,04

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Kinerja (X)		Harapan (Y)		Tingkat Kesesuaian
		Skor	Rerata	Skor	Rerata	
E	Kepastian atau Jaminan (<i>Assurance</i>)	451	4,51	441	4,41	1,02
17	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	432	4,32	456	4,56	0,95
18	Memberikan informasi yang dapat di terima oleh masyarakat	454	4,54	443	4,43	1,02
19	Memberikan kepastian	458	4,58	430	4,30	1,07
20	Mempunyai komitmen yang cepat dan tepat dalam melayani masyarakat.	458	4,58	436	4,36	1,05
	Jumlah		88,16		87,19	
	Rerata dari rata rata	\bar{X}	4,41	\bar{Y}	4,36	

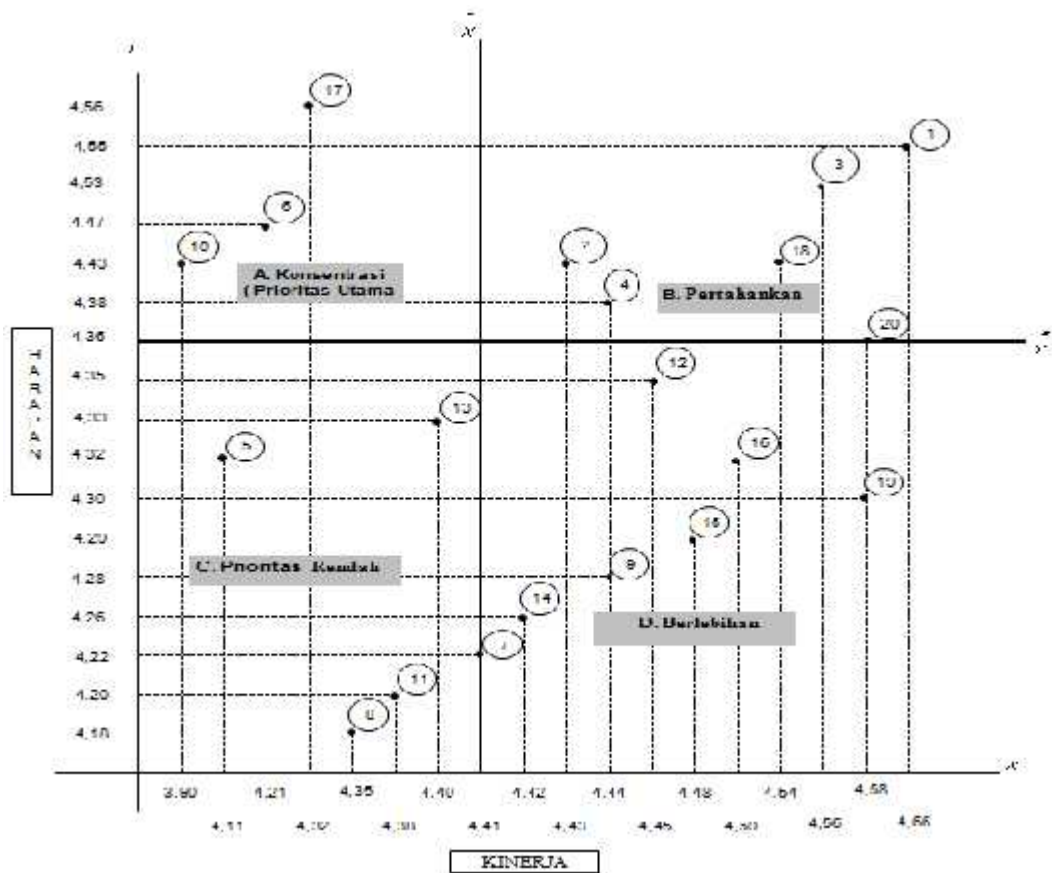
Sumber: Data Diolah Tahun 2014

Berdasarkan tabel di atas ternyata masyarakat wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng, pada dimensi perhatian dengan kesesuaian 1,04 (104%), ketanggapan 1,04 (104%), dan kepastian atau jaminan 1,02 (102%). Hal-hal yang belum sesuai dengan harapan adalah dari dimensi fasilitas fisik baru mencapai kesesuaian 0,99 (99%), dan kehandalan mencapai 0,99 (99%).

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Diagram Kartesius

Analisis kinerja suatu pelayanan (yang dirasakan) dan harapan masyarakat wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng pada tabel 6 dapat digunakan untuk melakukan pemetaan berbagai lemen dari kumpulan dimensi kualitas pelayanan serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng. Peringkat ke dua puluh elemen kualitas pelayanan jasa yang mempengaruhi masyarakat wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng ini dibagi menjadi empat kuadran seperti diagram kartesius di bawah



Berdasarkan diagram kartesius di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Pada kuadran ini ditunjukkan dimensi kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng, tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng, sehingga masyarakat wajib pajak merasa belum puas. Pihak Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng harus berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja pelayanannya. Dimensi pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Dimensi (6): Melakukan komunikasi yang jelas dan mudah di mengerti
- b. Dimensi (10): Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus Pajak Bumi dan Bangunan
- c. Dimensi (17): Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan

2. Kuadran B

Pada kuadran ini menunjukkan dimensi kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat wajib pajak telah dilaksanakan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng, masyarakat wajib pajak merasa puas. Tugas Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng untuk mempertahankan kinerja yang sudah dicapai tersebut. Dimensi pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Dimensi (1): Tempat/loket yang memadai dalam mengurus administrasi.
- b. Dimensi (2): Penerapan sistem Komputerisasi dengan SDM yang Profesional.
- c. Dimensi (3): Tersedianya fasilitas parkir yang luas dan tempat antrian yang memadai
- d. Dimensi (4): Penampilan pegawai yang sopan dan tidak berlebihan.
- e. Dimensi (18): Memberikan informasi yang dapat diterima oleh masyarakat

3. Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan dimensi kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting, dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian, (prioritas rendah). Dimensi pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Dimensi (5): Memberikan harga yang relatif murah dan terjangkau
- b. Dimensi (8): Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus Pajak Bumi Dan Bangunan
- c. Dimensi (11): Keandalan dalam menyampaikan permasalahan
- d. Dimensi (13): Melakukan pengecekan ulang untuk mencegah terjadinya suatu masalah

4. Kuadran D

Kuadran ini juga menunjukkan dimensi kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting oleh masyarakat wajib pajakakan tetapi

dilaksanakan dengan sangat baik, sesuatu yang mungkin sangat berlebihan. Sebaiknya pihak Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng mengurangi kinerja tersebut. Dimensi pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Dimensi (7): Memberikan informasi yang benar dan jelas
- b. Dimensi (9): Memberikan perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan masyarakat.
- c. Dimensi (12): Tepat waktu dalam menyelesaikan pengurusan administrasi
- d. Dimensi (14): Tanggap dalam melayani suatu masalah
- e. Dimensi (15): Meluangkan waktu untuk melayani dan menyelesaikan komplain
- f. Dimensi (16): Selalu ramah dan siap membantu
- g. Dimensi (19): Memberikan kepastian
- h. Dimensi (20): Mempunyai komitmen yang cepat dan tepat dalam melayani masyarakat.

PENUTUP

1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng secara keseluruhan dalam kategori baik karena memperoleh skor rata-rata di atas 4 yaitu 4,41.
2. Tingkat kepuasan masyarakat dalam mengurus administrasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng diukur dari tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan ternyata ada tiga dimensi yaitu perhatian, ketanggapan, dan kepastian atau jaminan tingkat kesesuaiannya di atas 1,00 yang berarti masyarakat merasa puas. Sementara untuk dimensi fasilitas fisik dan

kehandalan belum memberikan kepuasan karena memiliki tingkat kesesuaian di bawah 1,00.

2. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diajukan kepada pihak Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng adalah:

1. Prioritas utama yang harus dilakukan adalah melakukan komunikasi yang jelas dan mudah dimengerti, memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus Pajak Bumi dan Bangunan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
2. Hal yang harus dipertahankan adalah tempat/loket yang memadai dalam mengurus administrasi, penerapan sistem komputerisasi dengan SDM yang Profesional, tersedianya fasilitas parkir yang luas dan tempat antrean yang memadai, penampilan pegawai yang sopan dan tidak berlebihan, memberikan informasi yang dapat di terima oleh masyarakat.
3. Hal-hal yang perlu dikurangi karena dianggap berlebihan adalah memberikan informasi yang benar dan jelas, memberikan perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan masyarakat, tepat waktu dalam menyelesaikan pengurusan administrasi, tanggap dalam melayani suatu masalah, meluangkan waktu untuk melayani dan menyelesaikan keluhan, selalu ramah dan siap membantu, memberikan kepastian, mempunyai komitmen yang cepat dan tepat dalam melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Efendi, Sofian 1992. *Administrasi Kantor*. Penerbit Galia Indonesia. Jakarta.
- Halim, Abdul, 2001. *Bunga Rampai Manajemen Keuangan Daerah*, Edisi Revisi, Yogyakarta, Penerbit UPP AMP.
- Kotler. 1995. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Maholtra, Naresh K. 1996. *Marketing Research*. New Jersey : Prentice - Hall International Inc.
- Mardiasmo, 2000. *Perpajakan*, Yogyakarta, Andi Press
- Moerir. 2001. *Manajemen Pelatanaan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 dan 66 Tahun 2001 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

- Sapoetra Karta, 1989. *Pajak Bumi dan Bangunan Prosedur dan Pelaksanaannya*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Soemitro, 1979, *Dasar-dasar hukum pajak dan pajak*, PT.Eresco: Jakarta
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanandalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit PT. Asdi Mahasatya. Jakarta
- Suprpto. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Harga Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu media Publising.