

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA PONTIANAK BARAT MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

Meisje Cathrine S, Noveicalistus Djanggu, Dedi Wijayanto

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura, Pontianak, 78124

Email: Meisjecathrine@student.untan.ac.id

ABSTRAK

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pontianak Barat merupakan salah satu instansi yang bergerak di bawah Kementerian Keuangan, yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan. Walaupun telah diketahui bahwa Pajak merupakan hal yang Wajib, masih terdapat banyak Wajib Pajak yang tidak melapor. Oleh karena itu, KPP Pratama yang merupakan Kantor Pelayanan Pajak perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga seluruh warga Indonesia taat dalam melapor pajak dan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak khususnya kepada Wajib Pajak.

Penelitian dilakukan menggunakan penyebaran kuesioner kepada 100 responden atau Wajib Pajak dengan menggunakan instrumen pelayanan sebanyak 11 instrumen pelayanan satpam dan 16 instrumen pelayanan karyawan teller atau loket dengan total 27 instrumen. Kemudian melakukan pengolahan data menggunakan metode *Service Quality (ServQual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *ServQual* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan, celah atau *gap* pada atribut pelayanan dengan hasil dari selisih rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat harapan. Hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat harapan akan dijadikan *input* dari metode IPA untuk menentukan atribut penelitian sesuai kuadran (prioritas untuk meningkatkan kualitas) melalui pemetaan diagram kartesius.

Berdasarkan pengolahan data, hasil penelitian menggunakan metode *ServQual* diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja satpam sebesar 3,989 dan karyawan teller atau loket sebesar 3,775. Kemudian rata-rata tingkat harapan pada satpam sebesar 4,231 dan karyawan loket atau teller sebesar 4,319. Hasil perhitungan kesenjangan atau *gap* diperoleh bahwa terdapat 1 atribut satpam dan 1 atribut karyawan loket atau teller yang bernilai positif dan 10 atribut satpam dan 15 atribut karyawan teller atau loket bernilai negatif. Terdapat 2 atribut pelayanan satpam dan 6 atribut pelayanan karyawan teller atau loket pada Kuadran I metode IPA yang menjadi perhatian penting KPP Pratama Pontianak Barat untuk melakukan rekomendasi perbaikan pelayanan.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA)*, KPP Pratama Pontianak Barat, Kualitas Pelayanan, *Service Quality (ServQual)*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penghasilan utama negara dari warga Indonesia untuk kesejahteraan masyarakat. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan di bidang permohonan, penyuluhan, konsultasi, penerbitan dan banyak lagi dalam hal Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung lainnya kepada masyarakat khususnya daerah Pontianak Barat.

Tiap tahunnya KPP Pratama melakukan perhitungan persentase Wajib Pajak yang melapor ke kantor pajak, pada tahun 2019, tercatat bahwa 87% wajib pajak yang melapor atau semua surat masuk dari

total semua wajib pajak yang didata, sedangkan pada tahun 2020 tercatat 85%, kemudian tahun 2021 mengalami penurunan lagi menjadi 84%. Hal ini menunjukkan semakin turunnya persentase pelaporan pajak tiap tahunnya. KPP Pratama Pontianak Barat merupakan salah satu kantor pelayanan pajak terbesar di Kalimantan Barat sehingga pelayanan yang harus diberikan pihak Kantor Pajak lebih banyak dan kinerja yang ditunjukkan juga belum memuaskan Wajib Pajak. Hal ini menimbulkan beberapa persepsi dari Wajib Pajak untuk tidak melakukan proses perpajakan dikarenakan kinerja yang ditunjukkan masih kurang. Pihak Kantor Pajak KPP Pratama Pontianak Barat juga belum melakukan evaluasi hal ini untuk menjadi pertimbangan perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Keluhan yang diperoleh berasal dari hasil penyebaran kuesioner pendukung kepada Wajib Pajak sebanyak 30 responden. Hasil penyebaran kuesioner terhadap performa karyawan yang sudah baik sebesar 53,3%, kemudian terdapat keluhan Wajib Pajak saat melakukan proses pelayanan pajak sebesar 60%. Terdapat beberapa keluhan yang disampaikan dalam kuesioner yaitu seperti kendala dalam pelayanan pajak secara *online (e-filing)*, antrian yang lama dan panjang sehingga memakan banyak waktu, karyawan yang kurang ramah, tidak adanya arahan yang diberikan petugas sehingga menimbulkan kebingungan pada Wajib Pajak, dan Wajib Pajak yang masih belum mengerti mengenai proses perpajakan dikarenakan kurangnya edukasi yang diberikan. Hal ini harusnya menjadi perhatian pihak Kantor KPP Pratama Pontianak Barat.

Oleh karena itu, dilakukan penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pontianak Barat guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan Wajib Pajak. Menentukan pelayanan yang harus diperhatikan, dipertahankan, dan ditingkatkan sehingga memaksimalkan kinerja dan tujuan yang ingin dicapai pihak KPP Pratama Pontianak Barat serta meningkatkan ekonomi Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Jasa

Jasa merupakan suatu aktivitas atau tindakan yang tidak berwujud, atau tidak dapat diraba tetapi dapat diidentifikasi, direncanakan dan dilaksanakan untuk memenuhi permintaan dan kepuasan konsumen. Menurut Rangkuti, jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Beberapa karakteristik unik jasa menurut Lupiyaodi dan Rambat, 2014:

- Tidak berwujud (*intangibles*), artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, ataupun didengar sebelum dibeli.
- Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), artinya jasa tidak dapat dipisahkan dari proses produksi dan konsumsinya
- Keanekaragaman (*variability*), jasa bersifat sangat beraneka ragam, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis
- Tidak tahan lama (*perishability*), artinya tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, maka jasa akan berlalu begitu saja.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Andriani dkk, 2018). Pelayanan merupakan

serangkaian aktivitas yang bersifat tidak terlihat yang terjadi dikarenakan akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) oleh konsumen dan layanan yang dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen.

Kualitas dalam suatu pekerjaan dapat menjalin ikatan yang kuat antara konsumen dan pihak perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan dapat mengerti kebutuhan yang diperlukan konsumen dan meningkatkan kualitas pelayanan (Hafeez, Muhammad (2012).

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas ataupun senang apabila kinerja yang diberikan oleh pekerja sesuai dengan persepsinya (Cahyono, 2012). Inti dari kepuasan pelanggan adalah rasa puas yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan yang dialami. Apabila pelayanan tidak sesuai maka dapat dikatakan bahwa pelanggan atau konsumen dapat kecewa dan hilangnya loyalitas pelanggan.

4. Service Quality (ServQual)

Service quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima (Lovelock dan dkk, 2013). *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima (Tjiptono, 2016). Terdapat 5 dimensi pelayanan berdasarkan ServQual, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai, dan terakhir *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan.

5. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode untuk menunjukkan kepentingan relatif

berbagai atribut atau instrumen pelayanan dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar, sehingga dapat mengidentifikasi area atau atribut mana yang harus dijadikan perbaikan untuk peningkatan kualitas jasa (Wijaya, 2018). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martila dan James dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Ong dan Pambudi, 2014). Terdapat 4 kuadran pada metode IPA yaitu Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan).

6. Pengujian Validitas dan Reabilitas

Pengujian Validitas bertujuan untuk mengukur ketepatan atau keakuratan suatu alat ukur atau data dalam suatu pengukuran (Sugiyono, 2015). Uji validitas juga memiliki tujuan untuk menganalisa apakah tiap atribut dari kuesioner sudah sesuai dan mudah dipahami oleh responden atau tidak, pengujian ini dilakukan untuk menghitung korelasi antar setiap skor pertanyaan dengan skor totalnya (Sugiyono, 2017). Suatu data dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung $\geq r$ tabel.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu data atau atribut pelayanan, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang-ulang (Azwar, 2014). Pengukuran reabilitas dilakukan hanya sekali saja, dan teknik pengukuran yang digunakan merupakan *cronbach's alpha*. Pengukuran data dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_i) $> 0,6$.

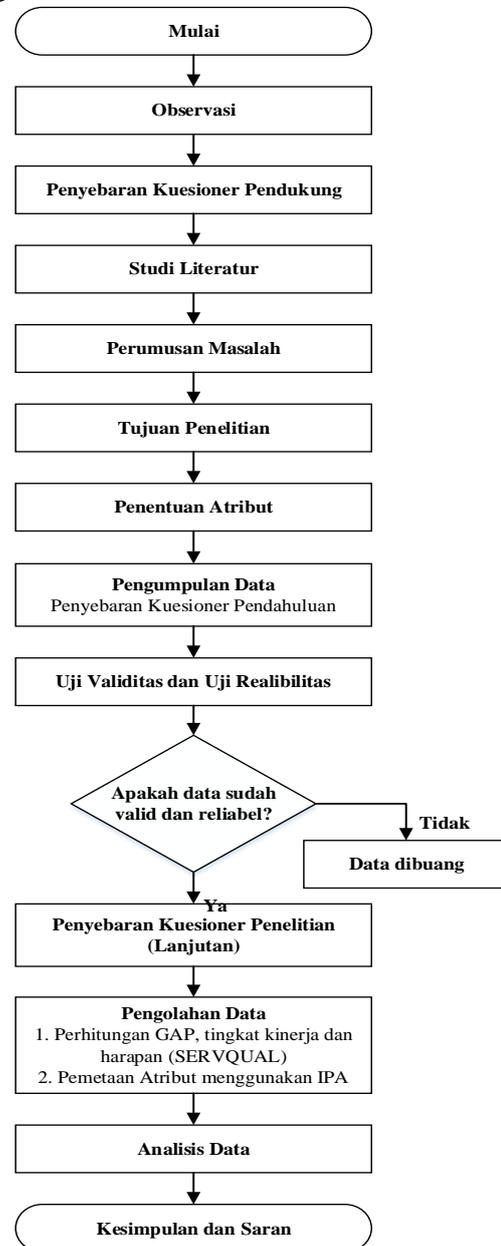
METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pontianak Barat. Objek penelitian ini merupakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dari pihak KPP Pratama Pontianak Barat. Penelitian dilakukan dengan cara observasi langsung dikantor dan dilakukannya penyebaran kuesioner secara *online* dan *offline* dengan atribut yang sudah ditentukan peneliti. Responden merupakan Wajib Pajak yang pernah melakukan pelayanan pajak di KPP Pratama Pontianak Barat.

Pengolahan data dilakukan setelah penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak. Pengolahan data dilakukan menggunakan metode ServQual dan IPA. Metode ServQual akan dilakukan perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan harapan, setelah itu akan dilakukan perhitungan kesenjangan. Kemudian hasil dari perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan harapan pada

atribut menjadi batasan sumbu X dan Y pada pemetaan diagram kartesius metode IPA.

Adapun langkah dalam melakukan penelitian dapat dilihat pada gambar 1. Diagram alir penelitian, sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penyebaran kuesioner pendahuluan sebanyak 33 responden yang mengisi kuesioner, dan kemudian dilakukan pengujian validitas dan reabilitas. Hasil pengujian menunjukkan seluruh atribut valid dan reliabel. Setelah itu, dilakukan penyebaran kuesioner penelitian dengan atribut pelayanan yang sama sebanyak 100 responden atau Wajib Pajak.

1. Penentuan Atribut Pelayanan

Penentuan Atribut awal, ditentukan dengan hasil studi pustaka atau beberapa referensi, dan dari observasi langsung secara nyata. Atribut ini dikelompokkan dalam 5 dimensi *Service Quality* (*ServQual*) yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan perhatian (*empathy*). Atribut pelayanan pun dibagi menjadi 2 departemen yaitu pelayanan yang diberikan dari bidang keamanan (satpam) dan pelayanan (karyawan teller atau loket). Berikut tabel 1. Merupakan atribut pelayanan yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut:

Tabel 1. Atribut Pelayanan Satpam (Najam Burhanudin, 2020, Kriswanto, 2004, Yayu Yulianti, 2016)

No.	Atribut Pelayanan
Tangibles (Bukti Langsung)	
1.	Penampilan satpam yang rapi dan bersih
2.	Ketersediaan satpam dalam mengamankan lingkungan kantor.
3.	Ketersediaan satpam bagian informasi di bagian depan kantor
Reability (Keandalan)	
4.	Satpam mampu menjaga ketertiban dan keamanan Wajib Pajak.
5.	Keahlian satpam dalam melayani wajib pajak untuk petunjuk pelayanan alur perpajakan (pengambilan hingga pengisian formulir pajak).
Assurance (Jaminan)	
6.	Kepercayaan Wajib Pajak akan keamanan kendaraan yang terparkir di parkir.
7.	Jaminan adanya penyampaian informasi yang diberikan satpam secara maksimal dan jelas sehingga mudah dimengerti Wajib Pajak.
Responsiveness (Daya Tanggap)	
8.	Daya Tanggap satpam dalam menertibkan dan mengamankan Wajib Pajak dalam situasi apapun.
9.	Kesigapan satpam dalam melayani dan memberi arahan kepada Wajib Pajak mengenai prosedur pelayanan pajak.
Empathy (Empati)	
10.	Perhatian satpam dalam menanggapi pertanyaan yang dilanturkan oleh Wajib Pajak dan menghargai tiap Wajib Pajak.
11.	Satpam memiliki sikap 3S (Senyum, Salam dan Sapa) selain itu bersikap sopan sehingga Wajib Pajak merasa dihargai.

Tabel 2. Atribut Pelayanan Karyawan Teller atau Loket

No	Tangibles (Bukti Langsung)
1.	Karyawan teller atau loket berpenampilan rapi dan bersih.
2.	Terdapat jumlah kursi tunggu yang mencukupi.
3.	Jumlah teller atau loket mencukupi sehingga antrian tidak panjang.
Reability (Keandalan)	
4.	Kemampuan karyawan loket atau teller dalam menangani proses pemberkasan dan penerbitan surat pajak.

5.	Keterampilan loket atau teller dalam memberikan saran kepada wajib pajak mengenai petunjuk dan prosedur pengisian surat atau formulir perpajakan.
6.	Petugas Loket atau teller memberikan informasi yang jelas mengenai alur lanjutan proses pelayanan pajak.
Assurance (Jaminan)	
7.	Karyawan memberikan biaya atau tarif sesuai peraturan atau ketetapan pajak.
8.	Petunjuk yang diberikan petugas loket atau teller dalam pengisian surat jelas.
9.	Terdapat cap resmi yang sah pada surat yang akan dikeluarkan.
Responsiveness (Daya Tanggap)	
10.	Ketepatan waktu karyawan loket atau teller dalam melakukan proses pemberkasan pajak. (Misalnya: pelaporan, pembuatan, konsultasi dan lain-lain).
11.	Ketepatan waktu dalam pengeluaran atau penerbitan surat pajak
12.	Kesiapan pada bagian loket atau teller dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak, baik dari proses atau alur pelayanan hingga penerbitan surat.
13.	Bila ada kendala mengenai pengeluaran surat bagi Wajib Pajak maka karyawan segera merespon dan mengambil tindakan.
Empathy (Empati)	
14.	Perhatian karyawan loket atau teller dalam menanggapi Wajib Pajak bila ada kesulitan atau kebingungan pada prosedur perpajakan.
15.	Keramahan karyawan loket atau teller saat melayani Wajib Pajak.
16.	Tersedia kotak atau nomor pengaduan untuk menyampaikan kritik dan saran.

2. Perhitungan Jumlah Sampel

Penentuan sampel dilakukan untuk menentukan jumlah kuesioner yang akan disebar. Jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan jumlah populasi Wajib Pajak yang melakukan pelayanan pajak di KPP Pratama Pontianak Barat. Jumlah Wajib Pajak yang melakukan pelayanan pajak pada tahun 2020 sebanyak 2303 dan 2021 sebanyak 1557 dengan total 3860. Perhitungan dilakukan dengan asumsi tingkat kepercayaan sebesar 90%, dan nilai *error* 10% atau 0,1. Maka hasil nilai *n* yang diperoleh:

$$n = \frac{(3860)}{1 + ((3860)(0,01))}$$

$$n = \frac{(3860)}{1 + (38,6)} = 97,4747 \approx 98 \text{ sampel} = 100 \text{ sampel}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh hasil *n* sebanyak 97,4747 (98) sampel jumlah minimum dan akan disebar sebanyak 100 sampel. Responden yang dibutuhkan pada penelitian ini merupakan Wajib Pajak yang pernah melakukan segala bentuk pelayanan pajak di KPP Pratama Pontianak Barat.

3. Pengujian Validitas dan Realiabilitas

Pengujian validitas dilakukan pada kuesioner pendahuluan sebanyak 33 responden (Wajib Pajak) dengan 27 atribut yang dibagi menjadi 2 departemen yaitu bidang keamanan (satpam) dan bidang pelayanan (karyawan loket atau teller) di KPP Pratama Pontianak

Barat. Nilai r tabel sebesar 0,3440, dimana pada semua atribut menyatakan bahwa r hitung > r tabel yang menunjukkan hasil perhitungan sudah valid.

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah melakukan uji validitas guna untuk menguji konsistensi data. Pengujian juga dilakukan pada kuesioner pendahuluan dengan nilai standar reliabilitas sebesar 0,6. Data dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Hasil pengujian pada tingkat kinerja dan harapan menunjukkan hasil > 0,6 sehingga atribut pelayanan sudah reliabel.

4. Metode Service Quality (ServQual)

Pengolahan data dilakukan menggunakan metode *ServQual* merupakan metode yang memperhitungkan kesenjangan antara kinerja dan harapan, sehingga dapat dilihat selisih atau kekurangan dari suatu pelayanan atau atribut pernyataan kuesioner pada Kantor Pajak KPP Pratama Pontianak Barat. Perhitungan kesenjangan atau *gap* dilakukan dengan mengurangi hasil rata-rata tingkat kinerja dengan harapan. Adapun hasil perhitungan kesenjangan atau *gap* berada pada tabel 3 dan 4.

Tabel 3. Hasil perhitungan kesenjangan atau *gap* pada Satpam

No.	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Gap
Tangibles (Bukti Fisik)				
1	Penampilan satpam yang rapi dan bersih	4.03	3.98	0.05
2	Ketersediaan satpam dalam mengamankan lingkungan kantor.	4.03	4.47	-0.44
3	Ketersediaan satpam bagian informasi di bagian depan kantor	3.93	4.41	-0.48
Reability (Keandalan)				
4	Satpam mampu menjaga ketertiban dan keamanan Wajib Pajak.	3.93	4.22	-0.29
5	Keahlian satpam dalam melayani wajib pajak untuk petunjuk pelayanan alur perpajakan (pengambilan hingga pengisian formulir pajak).	4.02	4.53	-0.51
Assurance (Jamianan)				
6	Kepercayaan Wajib Pajak akan keamanan kendaraan yang terparkir di parkiran.	3.9	4.1	-0.2
7	Jaminan adanya penyampaian informasi yang diberikan satpam secara maksimal dan jelas sehingga mudah dimengerti Wajib Pajak.	3.9	4.35	-0.45
Responsiveness (Daya Tanggap)				
8	Daya Tanggap satpam dalam menertibkan dan mengamankan Wajib Pajak dalam situasi apapun.	3.96	4	-0.04

9	Kesigapan satpam dalam melayani dan memberi arahan kepada Wajib Pajak mengenai prosedur pelayanan pajak.	4	4.2	-0.2
Emphaty (Perhatian)				
10	Perhatian satpam dalam menanggapi pertanyaan yang dilanturkan oleh Wajib Pajak dan menghargai tiap Wajib Pajak.	4.05	4.1	-0.05
11	Satpam memiliki sikap 3S (Senyum, Salam dan Sapa) selain itu bersikap sopan sehingga Wajib Pajak merasa dihargai.	4.13	4.18	-0.05

Tabel 4. Hasil Perhitungan kesenjangan atau *gap* karyawan teller atau loket

No	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Gap
Tangibles (Bukti Fisik)				
1	Karyawan teller atau loket berpenampilan rapi dan bersih.	4.11	4.11	0
2	Terdapat jumlah kursi tunggu yang mencukupi.	3.48	3.97	-0.49
3	Jumlah teller atau loket mencukupi sehingga antrian tidak panjang.	3.24	4.41	-1.17
Reability (Keandalan)				
4	Kemampuan karyawan loket atau teller dalam menangani proses pemberkasan dan penerbitan surat pajak.	4.09	4.32	-0.23
5	Keterampilan loket atau teller dalam memberikan saran kepada wajib pajak mengenai petunjuk dan prosedur pengisian surat atau formulir perpajakan.	4.05	4.48	-0.43
6	Petugas Loket atau teller memberikan informasi yang jelas mengenai alur lanjutan proses pelayanan pajak.	3.69	4.45	-0.76
Assurance (Jaminan)				
7	Karyawan memberikan biaya atau tarif sesuai peraturan atau ketetapan pajak.	4.2	4.48	-0.28
8	Petunjuk yang diberikan petugas loket atau teller dalam pengisian surat jelas.	3.76	4.33	-0.57
9	Terdapat cap resmi yang sah pada surat yang akan dikeluarkan.	4.41	4.6	-0.19
Responsiveness (Daya Tanggap)				
10	Ketepatan waktu karyawan loket atau teller dalam melakukan proses pemberkasan pajak. (Misalnya: pelaporan, pembuatan, konsultasi dan lain-lain).	3.22	4.64	-1.42
11	Ketepatan waktu dalam pengeluaran atau penerbitan surat pajak.	3.17	4.59	-1.42
12	Kesiapan pada bagian loket atau teller dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak, baik dari proses atau alur pelayanan hingga penerbitan surat.	3.76	4.32	-0.56
13	Bila ada kendala mengenai pengeluaran surat bagi Wajib Pajak maka karyawan segera	3.72	4.22	-0.5

	merespon dan mengambil tindakan.			
Empathy (Perhatian)				
14	Perhatian karyawan loket atau teller dalam menanggapi Wajib Pajak bila ada kesulitan atau kebingungan pada prosedur perpajakan.	4.01	4.36	-0.35
15	Keramahan karyawan loket atau teller saat melayani Wajib Pajak.	4.09	4.2	-0.11
16	Tersedia kotak atau nomor pengaduan untuk menyampaikan kritik dan saran.	3.4	3.62	-0.22

Hasil perhitungan nilai kesenjangan atau *gap* pada seluruh atribut pelayanan menunjukkan terdapat nilai kesenjangan yang positif sebanyak 2 atribut dan 25 atribut lainnya bernilai negatif. Pada atribut pelayanan satpam nilai kesenjangan positif sebesar 0,05 dan pada karyawan teller atau loket nilai kesenjangan positif terbesar sebesar 0, dimana hal ini menunjukkan bahwa atribut ini sudah baik. Kemudian pada pelayanan satpam nilai kesenjangan negatif tertinggi sebesar -0,51 dan pada pelayanan karyawan teller atau loket sebesar -1,42, hal ini menunjukkan masih kurang baik dan harapan Wajib Pajak masih sangat tinggi.

Adapun hasil perhitungan kesenjangan atau *gap* pada tiap dimensi berada pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai Kesenjangan tiap dimensi

No.	Dimensi	Nilai Kesenjangan	
		Satpam	Karyawan (Teller atau Loket)
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	-0,29	-0,553
2	<i>Reability</i> (Keandalan)	-0,4	-0,473
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	-0,325	-0,615
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	-0,12	-0,827
5	<i>Empathy</i> (Perhatian)	-0,05	-0,227

Hasil perhitungan rekapitulasi nilai kesenjangan pada tiap dimensi menunjukkan bahwa rata-rata nilai kesenjangan tiap dimensi memiliki nilai negatif keseluruhannya. Hal ini menunjukkan bahwa masih tingginya harapan Wajib Pajak terhadap kinerja karyawan Kantor Pajak KPP Pratama Pontianak Barat.

5. Perhitungan Kualitas Pelayanan

Perhitungan Kualitas Pelayanan dilakukan untuk mendukung hasil perhitungan kesenjangan, selain itu, perhitungan kualitas pelayanan juga bertujuan untuk melihat seberapa baik atribut pelayanan pada Kantor Pajak KPP Pratama Pontianak Barat. Apabila hasil perhitungan Kualitas Pelayanan $Q \geq 1$, maka nilai kesenjangan pada kualitas pelayanan dinyatakan baik begitu juga sebaliknya. Perhitungan dilakukan dengan cara membagikan nilai kinerja dengan harapan. Adapun hasil perhitungan kualitas pelayanan pada tiap dimensi terdapat pada **tabel 6** dan **7**.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Kualitas Pelayanan pada tiap Dimensi pelayanan Satpam

No.	Dimensi	Kinerja	Harapan	Hasil Q
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	3.997	4.287	0.932
2	<i>Reability</i> (Keandalan)	3.975	4.375	0.909
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3.9	4.225	0.923
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3.98	4.1	0.971
5	<i>Empathy</i> (Perhatian)	4.09	4.14	0.988
Rata-rata				0,945

Tabel 7. Hasil Perhitungan Kualitas Pelayanan pada tiap Dimensi pelayanan Karyawan Teller atau Loket

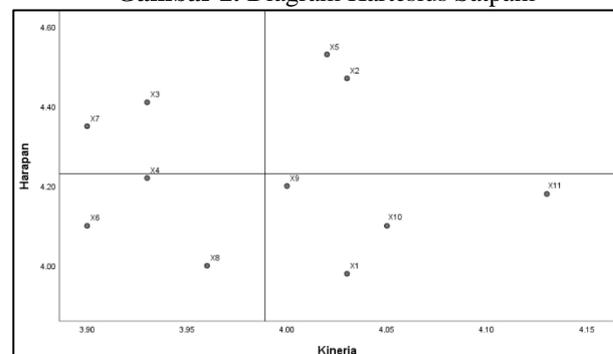
No.	Dimensi	Kinerja	Harapan	Hasil Q
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	3.61	4.16	0.867
2	<i>Reability</i> (Keandalan)	3.94	4.42	0.893
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3.90	4.51	0.864
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3.55	4.38	0.811
5	<i>Empathy</i> (Perhatian)	3.83	4.06	0.944
Rata-rata				0,876

Hasil perhitungan rata-rata kualitas pelayanan tiap dimensi pada pelayanan satpam dan karyawan teller atau loket menunjukkan hasil < 1 , yang artinya masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan dari pihak Kantor Pajak KPP Pratama Pontianak Barat. Hal ini juga menunjukkan adanya kesenjangan pada atribut pelayanan satpam dan karyawan teller atau loket.

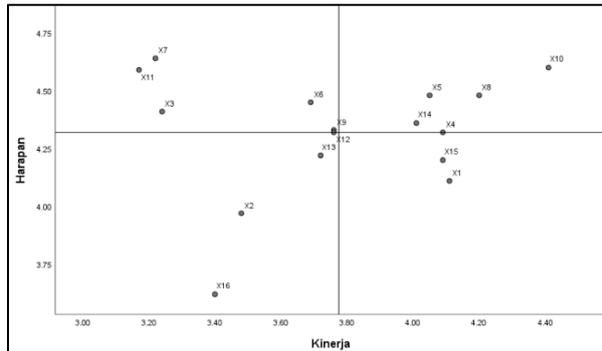
6. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA bertujuan untuk mengetahui posisi tiap atribut pernyataan pelayanan pada Kantor Pajak KPP Pratama Pontianak Barat berada pada kuadran I, II, III atau IV. Perhitungan pada metode IPA ini meliputi rata-rata tingkat kinerja dan harapan pada pelayanan satpam serta karyawan teller atau loket. Kemudian setelah dilakukan perhitungan data tersebut akan dilakukan penjelasan dan pemetaan diagram kartesius menggunakan *SPPS version 26*. Adapun gambar pemetaan diagram kartesius IPA pada pelayanan Satpam dan Karyawan Teller atau loket pada gambar 2 dan 3.

Gambar 2. Diagram Kartesius Satpam



Gambar 3. Diagram Kartesius Karyawan teller atau loket



Berdasarkan diagram kartesius gambar 3 dan 4 terdapat total 8 atribut yang perlu dilakukan perbaikan yang berada pada kuadran I (prioritas utama). Dengan 2 atribut pelayanan pada satpam dan 6 atribut pelayanan pada Karyawan Teller atau Locket. Hal ini diperlukannya rekomendasi perbaikan pada pelayanan. Adapun atribut yang perlu dilakukan, sebagai berikut:

Satpam

- a. X3 (Terdapat satpam didepan yang dapat memberikan arahan atau informasi perpajakan kepada Wajib Pajak)
- b. X7 (Adanya penyampaian informasi yang diberikan satpam secara maksimal dan jelas sehingga mudah dimengerti Wajib Pajak)

Karyawan Teller atau loket

- a. X3 (Jumlah teller atau loket mencukupi sehingga antrian tidak panjang)
- b. X6 (Petugas Locket atau teller memberikan informasi yang jelas mengenai alur lanjutan proses pelayanan pajak)

- c. X7 (Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan (penerbitan surat, dokumen atau

- laporan perpajakan))
- d. X9 (Petunjuk yang diberikan petugas loket atau teller dalam pengisian surat jelas)
- e. X11 (Ketepatan waktu karyawan loket atau teller dalam melakukan proses pemberkasan pajak. (Misalnya: penerbitan surat, dokumen, pembuatan NPWP, dan lain-lain))
- f. X12 (Kesiapan pada bagian loket atau teller dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak, baik dari proses atau alur pelayanan hingga penerbitan surat)

7. Usulan Perbaikan

Rekomendasi perbaikan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Pajak KPP Pratama Pontianak Barat. Berdasarkan hasil pemetaan atribut pelayanan pada diagram kartesius menggunakan metode IPA didapatkan bahwa pada kuadran I, sebanyak 8 atribut terdiri dari 2 atribut pelayanan satpam dan 6 atribut pelayanan karyawan teller atau loket. Berikut tabel 8. Rekomendasi perbaikan pada pelayanan Kantor Pajak KPP Pratama Pontianak Barat.

Tabel 8. Rekomendasi Perbaikan

No.	Atribut Pelayanan	Rekomendasi Perbaikan
1.	X3 - Terdapat satpam didepan yang dapat memberikan arahan atau informasi perpajakan kepada Wajib Pajak.	<ul style="list-style-type: none"> a. Pihak Kantor Pajak harus lebih intens untuk melakukan pengawasan kepada kinerja satpam, seperti ketersediaan satpam didepan ataupun di pos. Dapat dilakukan evaluasi setelah jam kerja untuk lebih memaksimalkan pelayanan satpam informasi. b. Adanya peraturan baru yang diterapkan seperti <i>punishment</i> apabila melanggar Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang sudah ditetapkan sehingga pekerja lebih disiplin dalam menjalankan tugasnya dan lebih menunjang kinerja yang lebih maksimal kepada Wajib Pajak.
2.	X7 - Adanya penyampaian informasi yang diberikan satpam secara maksimal dan jelas sehingga mudah dimengerti Wajib Pajak)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pihak Kantor Pajak harus memberikan arahan atau <i>briefing</i> ataupun <i>training</i> terlebih dahulu kepada satpam yang akan berjaga didepan (satpam bagian informasi) sebelum dipekerjakan dan menjelaskan bagaimana alur proses pelayanan pajak sehingga satpam tidak menerka-nerka mengenai alur perpajakan. b. Akan lebih baik lagi apabila Kantor Pajak memberikan atau membuat desain alur pelayanan pajak menggunakan banner ataupun poster, sehingga satpam dapat langsung mengarahkan ke banner atau poster tersebut, ataupun dari pihak Kantor Pajak sudah memberikan arahan kepada satpam cara menjelaskan alur perpajakan pada banner atau poster sehingga satpam mengerti tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
3.	X3 - Jumlah teller atau loket mencukupi sehingga antrian tidak panjang	<ul style="list-style-type: none"> a. Perlunya ada penambahan karyawan pada bagian teller atau loket sehingga antrian dapat dibagi ke loket lain dan tidak banyak membuang waktu serta kepuasan Wajib Pajak akan pelayanan karyawan kantor pajak menjadi memuaskan. b. Kemudian pihak Kantor Pajak juga perlu membuatnya manajemen strategi dalam jam kerja pekerja, seperti waktu istirahat dan jam kerja. Ini sangat perlu dikarenakan masih banyak karyawan yang molor akan jam kerja seperti jam istirahat yang molor 5-10 menit dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan untuk kedepannya guna menghindari masalah kedepannya karena bagian loket merupakan bagian pelayanan paling pertama.

		c. Ada juga mungkin teller atau loket yang merangkap menjadi bagian lain sehingga pekerjaan menjadi dua kali lipat, hal ini harus diperhatikan, sehingga pekerjaan tidak tumpang tindih. Akan lebih baik, apabila pekerja tiap bagian lebih memperhatikan tiap dan tanggung jawabnya sesuai Standar Operasional Perusahaan (SOP).
4.	X6 - Petugas Loket atau teller memberikan informasi yang jelas mengenai alur lanjutan proses pelayanan pajak	a. Karyawan teller atau loket seharusnya memberikan penjelasan menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti atau lebih umum atau pihak Kantor Pajak lebih memperhatikan <i>public speaking</i> karyawan dalam menjelaskan alur proses perpajakan. b. Pihak Kantor Pajak KPP Pratama Pontianak Barat harus melakukan evaluasi atau <i>follow up</i> tiap pekerja dan melakukan tiap pengecekan berkala pada hasil kinerja karyawan. Hal ini untuk meminimalisir ketidakpuasan Wajib Pajak dan membuat banyak warga Indonesia lebih lagi patuh untuk membayar pajak.
5.	X7 - Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan (penerbitan surat, dokumen atau laporan perpajakan	a. Jaminan perusahaan bahwa surat keluar yang akan dilakukan secara singkat tidak memuaskan Wajib Pajak, sehingga diperlukannya penetapan dan penegasan Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang sudah ada untuk meningkatkan efektivitas pekerjaan untuk mengetahui ketentuan tugas, <i>timeline</i> kerja, dan target yang harus dicapai. Ketidaktepatannya waktu karyawan dalam melakukan pelayanan memiliki banyak faktor misalnya loket yang kurang, ada beberapa karyawan yang masih awam juga mengetahui tugasnya. Hal inilah mengapa penetapan SOP sangat penting. b. Kemudian karyawan diberikannya pelatihan atau <i>training</i> kepada karyawan baru sehingga tidak menghambat pekerjaan dan karyawan lebih menguasai tugasnya.
6.	X9 - Petunjuk yang diberikan petugas loket atau teller dalam pengisian surat jelas	a. Hal ini dapat ditingkatkan dengan adanya program <i>online</i> seperti <i>e-filling</i> , tetapi pada aplikasi juga masih banyak kekurangan karena sering terjadinya <i>error</i> sehingga masih diperlukannya peningkatan pada aplikasi. Apabila proses masih <i>offline</i> juga masih banyak kendala, sehingga untuk karyawan loket bagian informasi harus lebih cekatan dalam melayani seperti Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditentukan. b. Memberikan jaminan bahwa karyawan yang dipekerjakan merupakan karyawan yang semua profesional dalam bidangnya, sehingga informasi yang disampaikan terkait permasalahan yang dialami Wajib Pajak dapat dengan cepat ditangani.
7.	X11 - Ketepatan waktu karyawan loket atau teller dalam melakukan proses pemberkasan pajak. (Misalnya: penerbitan surat, dokumen, pembuatan NPWP, dan lain-lain)	a. Perlunya dilakukan evaluasi pekerja, dan menetapkan kedisiplinan pada karyawan Kantor Pajak sehingga tercapainya tujuan dan memperoleh kepercayaan Wajib Pajak. b. Kemudian juga menegaskan Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang sudah berlaku guna untuk menjadi dasar atau pedoman tiap pekerja dalam melakukan tugasnya. c. Kemudian kecekatan dalam melayani Wajib Pajak dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan kepada tiap karyawan loket atau teller bagaimana cara melayani Wajib Pajak dengan tepat, ramah dan jelas sehingga Wajib Pajak mengerti akan proses perpajakan kedepannya.
8.	X12 - Kesiapan pada bagian loket atau teller dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak, baik dari proses atau alur pelayanan hingga penerbitan surat	a. Diperlukan adanya penambahan pada bagian informasi ataupun loket bagian depan sehingga Wajib Pajak tidak harus menunggu lama untuk bertanya kepada karyawan. Seperti banner atau poster yang menjelaskan tiap bentuk pelayanan pajak dengan jelas. b. Kemudian diperlukannya sikap ramah, ingin menolong ataupun apabila melihat Wajib Pajak yang bingung karyawan langsung bertindak karena hal ini dapat membuat kepuasan Wajib Pajak meningkat dan memaksimalkan kualitas Kantor Pajak KPP Pratama Pontianak Barat.

KESIMPULAN

Berdasarkan dengan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa masih banyak Wajib Pajak yang belum puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pajak KPP Pratama Pontianak Barat. Hal ini didukung dengan hasil perhitungan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)* yang menunjukkan masih terdapat beberapa atribut yang memiliki nilai kesenjangan yang negatif dan hasil perhitungan kualitas pelayanan (Q) yang menunjukkan hasil < 1 yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan masih belum baik. Kemudian pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan masih ada beberapa atribut pelayanan pada satpam yaitu sebanyak 2 atribut yang harus diperbaiki dan ditingkatkan karena memiliki tingkat harapan yang tinggi tetapi kinerja yang diberikan oleh satpam dan karyawan teller atau loket masih belum memuaskan Wajib Pajak, kemudian 6 atribut pada karyawan teller atau loket yang harus diperbaiki dengan 8 atribut pelayanan yang harus diperbaiki. Terdapat pada Kuadran I merupakan X3 dan X7, kemudian pada pelayanan karyawan teller atau loket merupakan

atribut X3, X6, X7, X9, X11, dan X12. Kemudian atribut yang harus dipertahankan berada pada kuadran II (prioritas prestasi) atribut pelayanan pada satpam meliputi X2 dan X5, kemudian atribut pelayanan pada karyawan teller atau loket meliputi X4, X5, X8, X10, dan X14.

REFERENSI

- Andriani, Kiki dan Laksmiwati, Hermien, (2018), "Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen pada Pengguna Jasa Kantor Pos Gempol", Jurnal Psikologi, Vol. 5, No. 3.
- Azwar, Saifuddin. 2014. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cahyono, B. B. (2012). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Laundry XYZ B r: Institut Pertanian Bogor.ogor. Bogo
- Hafeez, Samraz & Muhammad, Bakhtiar. (2012). *The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty:*

Evidence from Banking Sector of Pakistan, 3(16), 200-209.

Kriswanto W. & Irianty. 2004. Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi *Servqual*. Universitas Kristen Petra.

Lovelock, Christopher, Wirtz, Jochen dan Mussry, Jacky, 2013, Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Perspektif Indonesia Jilid 2, Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.

Najam Burhanudin Akbar, Handoyo. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode *Servqual* dan Kano, Vol.01, No.2.

Ong, Johan Oscar dan Pambudi Jati, (2014), "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)", *J@TI Undip*, Vol. 9, No. 1,

Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi

Wijaya, Tony, 2018, Manajemen Kualitas Jasa (Desain *Servqual*, QFD, dan Kano), Jakarta: Indeks.

Yayu Yulianti, 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. Universitas Negeri Yogyakarta.

Biografi Penulis

Meisje Cathrine, lahir di Kota Jakarta pada tanggal 15 Juni 2000. Penulis merupakan anak pertama dari 2 bersaudara. Pendidikan yang telah ditempuh bermula dari SDK Immanuel Bilingual Class tamat tahun 2012, SMPK Immanuel Bilingual Class tamat tahun 2015, dan SMAK Immanuel Reguler tamat tahun 2018. Penulis menempuh pendidikan di Universitas Tanjungpura Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri tahun 2018 dan berhasil menyelesaikan studi atau lulus (ST) pada tahun 2022.

Noveicalistus H. Djanggu, lahir di Pontianak tanggal 02 November 1983. Memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) dari Institut Teknologi Sepuluh Noverber Surabaya dengan bidang keahlian Teknik Industri pada tahun 2007. Tahun 2013 memperoleh gelar Magister Teknik (M.T) dari Institut Teknologi Bandung dengan bidang keahlian Teknik Industri. Sejak tahun 2008 sampai dengan sekarang mengajar di Jurusan Teknik Industri Universitas Tanjungpura.

Dedi Wijayanto, lahir di Pontianak 08 Agustus 1979. Tahun 1998 beliau memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) di Universitas Islam Indonesia (UII) bidang keahlian Teknik Kimia. Kemudian memperoleh gelar Magister Teknik (M.T) di Universitas Gajah Mada (UGM) bidang keahlian Teknologi Informasi tahun 2005. Selanjutnya beliau memperoleh Magister Teknik (M.T) di Institut Teknologi Bandung (ITB) bidang keahlian Teknik Manajemen Industri tahun 2009. Sejak tahun 2008 sampai dengan sekarang merupakan dosen tetap di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.