

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN, UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA WONOCOLO

Didiek Adi Widiyoko¹, Dr.Hj. Nanik Kustianingsih²
didiekawe@gmail.com¹, nanik@stiemahardhika.ac.id²
STIE Mahardika

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini, yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo” adalah untuk menilai kondisi pelayanan pajak KPP Pratama Surabaya Wonocolo saat ini dan mengembangkan rencana untuk meningkatkan pelayanan tersebut. Penulis menggunakan teknik analisis SWOT untuk mengevaluasi strategi dan kuesioner untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan pajak KPP Pratama Surabaya Wonocolo dalam rangka mengidentifikasi bidang-bidang yang perlu ditingkatkan. Area-area yang perlu ditingkatkan meliputi fasilitas administrasi yang mendukung pelayanan pajak saat ini dan infrastruktur KPP yang mendukung pelayanan pajak di Surabaya Wonocolo. Berdasarkan analisis terhadap variabel internal dan eksternal, KPP Pratama Surabaya Wonocolo telah menetapkan rencana yang memprioritaskan pembangunan kelembagaan dan memberikan otonomi penuh dalam menjalankan posisinya sebagai penyedia layanan pajak. Hal ini dilakukan dengan cara meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai pembayaran pajak melalui penyampaian informasi, peraturan, dan kebijakan yang mendukung kekuatan KPP sebagai pelayanan publik dalam mengelola proses pembayaran pajak di Surabaya Wonocolo. Strategi SO diimplementasikan untuk membantu KPP Pratama Surabaya Wonocolo memanfaatkan sumber daya dan potensi yang ada.

Kata Kunci: Mengetahui Kualitas Pelayanan, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak.

Abstract

The purpose of this research, entitled "Service Quality Improvement Strategy to Improve Taxpayer Compliance at the Surabaya Wonocolo Pratama Tax Service Office" is to assess the current condition of the Surabaya Wonocolo Pratama KPP tax services and develop a plan to improve these services. The author uses SWOT analysis techniques to evaluate strategies and questionnaires to measure customer satisfaction with KPP Pratama Surabaya Wonocolo tax services in order to identify areas that need to be improved. Areas that need to be improved include administrative facilities that support current tax services and KPP infrastructure that supports tax services in Surabaya Wonocolo. Based on an analysis of internal and external variables, KPP Pratama Surabaya Wonocolo has established a plan that prioritizes institutional development and provides full autonomy in carrying out its position as a tax service provider. This is done by increasing taxpayers' knowledge regarding tax payments through the delivery of information, regulations and policies that support the strength of the KPP as a public service in managing the tax payment process in Surabaya Wonocolo. The SO strategy was implemented to help KPP Pratama Surabaya Wonocolo utilize existing resources and potential.

Keywords: *Knowing Service Quality, Strategies for Improving Tax Service Quality.*

PENDAHULUAN

Komponen keuangan APBN terdiri dari pendapatan pajak dan pendapatan bukan pajak, namun pendapatan negara adalah sumber utama pengeluaran negara. Karena uang pajak dapat didapat lebih mudah dibandingkan jenis pendapatan lainnya, maka pajak merupakan sumber pendapatan yang paling aman dan dapat dipercaya. Karena pendapatan pajak suatu

negara berfungsi sebagai alat regulasi ekonomi, pendapatan pajak rentan terhadap perubahan sikap pemerintah.

Berdasarkan asumsi dasar ekonomi mengacu pada APBN 2022, perekonomian dihantam kontraksi sebesar 4,47 % di tahun tersebut, inflasi akan mencapai 5,51% , tingkat suku bunga SPN 3 bulan sebesar 5%, kurs Rupiah terhadap Dollar Amerika Serikat (AS) sebesar Rp 15.000, harga minyak mentah mencapai US\$ 75.06 s/d 81.18 US\$ per barel, dan produksi harian minyak mentah ada pada tingkatan 223,53 Juta barel. Jumlah total uang yang diterima negara dalam bentuk pajak dan hadiah naik 3,6% menjadi Rp 1.358,2 triliun. Penerimaan perpajakan dalam APBN mencapai Rp1.109,1 triliun per Juli 2023 (atau 52.35% dari total 2.118,35 triliun). (DJP edisi Juli 2023)

APBN 2023 mengalami defisit sebesar Rp 190,1 triliun (2,23% dari PDB). Pemerintah memperkirakan bahwa mereka dapat mengumpulkan Rp 194,5 triliun dari dalam negeri dan -Rp 4,4 triliun dari luar negeri untuk menutupi defisit tersebut. APBN 2023 memberikan Pemerintah dasar yang kuat untuk mempersiapkan diri menghadapi risiko-risiko energi seperti kenaikan harga minyak jika situasi ekonomi memburuk. Untuk menjaga defisit di bawah 3% dari PDB, Pemerintah perlu bertindak cepat dan tepat dalam perencanaannya. (DJP edisi Oktober2023)

METODE PENELITIAN

Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilaksanakan dalam rangka mengumpulkan data yakni:

1. Menyebarkan kuesioner kepada para pemangku kepentingan dan narasumber untuk mendapatkan masukan tentang bagaimana memprioritaskan dan memeriksa faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan bahaya). Para pemangku kepentingan ahli diperlihatkan contoh pengisian perbandingan berpasangan sebelum melakukan pembobotan.
2. Wawancara dengan informan kunci dan pakar/narasumber yang memahami kualitas pelayanan KPP Pratama Surabaya Wonocolo, dengan menggunakan pedoman dan instrumen wawancara yang telah disusun sebelumnya. Analisis akan bergantung pada informasi yang diperoleh selama wawancara. KPP Pratama Surabaya Wonocolo melakukan pemeriksaan secara internal maupun eksternal terhadap hal-hal yang menyangkut optimalisasi kualitas layanan.
3. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di wilayah Wonocolo Surabaya, strategi ketiga adalah dengan melakukan observasi yang mengharuskan peneliti hadir langsung di lokasi pengamatan.
4. Bahan-bahan/literatur, disebut juga sebagai metode pengumpulan informasi dengan cara membaca referensi yang dijadikan pedoman menyangkut masalah yang relevan. Metode desain, metode pencatatan, dan metode simulasi hanyalah beberapa alat yang digunakan untuk mendukung pendekatan-pendekatan in.

Metode Pengumpulan Sampel

Purposive sampling digunakan untuk memilih sampel penelitian, di mana pemilihan partisipan oleh peneliti dipandu oleh tujuan penelitian (Moleong, 2005). Dalam mengumpulkan informasi yang berguna dan dapat diandalkan tentang suatu topik, populasi memaikan pengaruh yang signifikan. Objek penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Penggunaan kombinasi kuesioner, wawancara langsung, dan data sekunder, menjadikan penulis penelitian ini menganggap bahwa tanggapan dari sedikitnya tiga wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dan sebanyak tujuh pegawai di KPP tersebut dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

Metode dan Teknik Analisis Data

Tujuan keseluruhan dari prosedur dan analisis adalah untuk merampingkan data yang dikumpulkan, menampilkannya secara koheren, dan kemudian menganalisis, mengevaluasi, dan menarik kesimpulan darinya. Menganalisis data adalah upaya untuk menemukan solusi atas pertanyaan penelitian untuk mempelajari lebih lanjut tentang topik yang diteliti. Analisis kualitatif deskriptif, IFAS (Internal Factors Analysis Summary), EFAS (External Factors Analysis Summary), dan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) akan digunakan ketika menyusun rencana dalam mengatasi masalah yang teridentifikasi dalam penelitian ini. Pengimplementasian alat analisis tersebut diyakini dapat menyelesaikan masalah yang akan diteliti.

Analisis Deskriptif Kualitatif

Tanpa menggunakan perhitungan, fakta dan informasi kualitatif dan kuantitatif dapat diorganisasikan, diurutkan, dikelompokkan, diberi kode, dikategorikan, ditafsirkan, dan dijelaskan dengan menggunakan analisis deskriptif.

Menggambarkan secara sistematis, obyektif, dan tepat fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti adalah tujuan dari prosedur ini. Penelitian deskriptif akan memudahkan dalam meneliti keadaan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo ditinjau dari konsep pelayanan pajak berkelanjutan dan pelibatan pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Analisis Internal dan Analisis Eksternal Analisis Internal

Sebelum membuat matriks IFAS (Internal Factor study Summary), perlu dilakukan studi internal untuk memastikan elemen-elemen strategis yang akan digunakan. Pembuatan matriks IFAS seperti yang tersaji dalam Tabel 3.1.

Tabel 1 Matrik Internal Factor Analysis Summary (IFAS)

Faktor-Faktor Internal	Bobot	Peringkat	Skor
Kekuatan :			
1.....			
2.....dan			
Seterusnya			
Kelemahan :			
1.....			
2.....dan			
seterusnya			
TOTAL	1,00		

Sumber : Diadaptasi dari Rangkuti,2005

1. Masukkan sisi kelebihan dan kelemahan dari kualitas pelayanan KPP Pratama Surabaya Wonocolo pada kolom 1.
2. Menggunakan pendekatan perbandingan berpasangan, berikan bobot yang sama pada setiap elemen sehingga bobot akhirnya adalah 1.
3. Berdasarkan sejauh mana keyakinan bahwa setiap aspek memberikan kontribusi terhadap kondisi kualitas pelayanan yang bersangkutan, tentukan peringkatnya (kolom 3) dengan skala dari 4 (sangat tinggi) hingga 1 (sangat rendah).

4. Menambahkan skor pembobotan yang didapat di kolom 4 sehingga ditemukan seluruh skor pembobotan. Bobot di kolom 2 dikalikan dengan bobot kolom 3 sehingga menggambarkan hubungan antara kualitas layanan dan elemen strategisnya.

a. Analisis Eksternal

Analisis lingkungan eksternal akan menemukan peluang dan ancaman apa saja yang harus dimitigasi. Unsur-unsur lingkungan mikro dan lingkungan makro termasuk dalam tahapan ini. Temuan-temuan dari analisis eksternal kemudian digunakan untuk menilai apakah pendekatan yang telah terlaksana mampu mencapai tingkatan optimal atau belum mengingat risiko serta manfaat yang telah diidentifikasi. Tabel 3.2 menampilkan matriks Ringkasan Analisis Faktor Eksternal (EFAS) dan digunakan untuk tujuan ini.

Tabel 2 Matrik External Factors Analysis Summary (EFAS)

Faktor-Faktor Internal	Bobot	Peringkat	Skor
Peluang: 1..... 2..... dan Seterusnya			
Ancaman: 1..... 2..... dan seterusnya			
TOTAL	1,00		

Sumber : Diadaptasi dari Rangkuti,2005

Mengidentifikasi faktor-faktor peluang dan ancaman

1. Perbandingan berpasangan akan digunakan untuk memberikan nilai pada faktor-faktor yang sudah ada sebelumnya, sehingga total keseluruhannya menjadi 1.
2. Berikan peringkat 1 hingga 4 pada masing-masing peluang dan ancaman. Peringkat tertinggi adalah 4, sedangkan 1 adalah yang terendah.
3. Peringkat dikalikan dengan bobot sehingga didapatkan skor tertimbang.
4. Nilai akhir adalah rata-rata tertimbang dari nilai tertimbang individu.

Analisis Strength, Weakness, Oppurtunities, Threats (SWOT)

Metode alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dapat dikembangkan dengan menggunakan wawasan yang diperoleh dari analisis SWOT. Strategi yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dapat ditemukan dalam interaksi antara elemen-elemen SWOT. Gambar 3.3 menunjukkan analisis SWOT yang dibagi menjadi kekuatan (SO), ancaman (ST), kelemahan (WO), dan kekuatan (WT).

Matriks Analisis SWOT

IFAS EFAS	<i>Strengths (S)</i> Tentukan 5-10 faktor kekuatan internal	<i>Weakness (W)</i> Tentukan 5-10 faktor kelemahan Internal
<i>Opportunities (O)</i> Tentukan faktor peluang eksternal	Strategi SO Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Strategi WO Ciptakan Strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<i>Threats (T)</i> Tentukan faktor ancaman Eksternal	Strategi ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Strategi WT Ciptakan strategi yang Meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber : Diadaptasi dari Rangkuti,2005

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui seluruh teknik yang ada, berikut temuan yang didapatkan oleh penulis.

Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Wawasan mengenai Pimpinan KPP Pratama Surabaya Wonocolo diperoleh dari wawancara dengan eksekutif puncak perusahaan.

“Kualitas pelayanan saat ini sudah sejalan dengan visi dan misi KPP Pratama Surabaya Wonocolo dan diharapkan bisa menjadi contoh kpp terbaik se-indonesia” (sumber : Kepala Kantor KPP Pratama Surabaya Wonocolo)

Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Melalui proses wawancara bersama seorang pegawai seksi PKD KPP Pratama Surabaya Wonocolo berkenaan dengan kepatuhan wajib pajak di area tersebut, didapatkan bahwa

“Dari tahun ketahun wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo terus meningkat, terlihat dari banyaknya wajib pajak baru yang mendaftarkan SPT (surat pemberitahuan tahunan) ke KPP Pratama Surabaya Wonocolo ”. (sumber : Pegawai seksi PKD KPP Pratama Surabaya Wonocolo)

Strategi Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Temuan wawancara bersama kepala seksi pelayanan KPP Pratama Surabaya Wonocolo, didapatkan bahwa “Memberi training terhadap Staff dan petugas pelayanan agar dapat melayani WP dengan baik, kami belajar hubungan antar manusia HR penting

mengenai strategi kualitas pelayanan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo supaya pegawai mengerti bagaimana melayani dengan baik dengan jalan in house training” (Sumber: Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Surabaya Wonocolo)

Pembahasan

Teknik yang digunakan dalam mengoptimalkan pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo dapat diketahui dari data yang terkumpul, yakni:

1. Struktur organisasi KPP Pratama Surabaya Wonocolo sudah efisien dalam memenuhi tanggung jawab yang ada dengan tetap berpegang pada standar pelayanan perpajakan yang telah ditetapkan oleh aturan perpajakan.
2. Pajak yang akan diterapkan untuk pelayanan perpajakan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo, dengan tetap memperhatikan urgensi penerapan teknologi informasi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

KESIMPULAN

Hasil kuisioner menunjukkan bahwa wajib pajak sangat puas dengan layanan yang tersedia (skor 3,81 pada survei internal dan skor 2,88 pada survei eksternal menunjukkan kinerja yang tinggi). dua area yang memerlukan perbaikan adalah kedisiplinan petugas layanan dan akses terhadap rincian pembayaran pajak. Kedisiplinan petugas pelayanan dan aksesibilitas rincian pembayaran pajak adalah dua area yang perlu dikembangkan. Untuk melayani pelanggannya dengan lebih baik, para profesional pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo telah menggunakan strategi-strategi berikut

1. KPP Pratama Surabaya Wonocolo telah diberikan kewenangan penuh dan dukungan kelembagaan untuk menjalankan perannya sebagai instansi pemungut pajak.
2. KPP merupakan instansi pemerintah yang membantu masyarakat Surabaya Wonocolo dengan menegakkan peraturan perpajakan, memungut dan menyetor pajak, serta meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui berbagai cara..

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Akadun, 2007, Administrasi Perusahaan Negara, Alfabeta, Bandung
- Nanik Kustiningsih, Ali Farhan, 2022 Manajemen keuangan dasar-dasar keuangan cv Globalcare 2022
- A. Ubaidillah dan Abdul Rozak. 2018. Pendidikan Kewarganegaraan: Demokrasi, Hak Azasi Manusia dan Masyarakat Madani, ICCE UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta
- Belch, George E and Belch, Michael A, 2019, Advertising and promotion : an integrated marketing communications perspective Edisi 8th, McGraw-Hill, Boston.
- Chaizi Nasucha, 2014, Reformasi Administrasi Publik. PT. Grasindo, Jakarta David, Fred R., 2019, Manajemen Strategis. Salemba Empat, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2016, Pemasaran Jasa, PT. Bayu Media Publishing. Malang
- Gaspersz, Vincent. 2021, Total Quality Management, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gunadi, 2019, Akuntansi Pajak (edisi revisi). PT. Gramedia Widiasarana. Jakarta.
- Keban, Yermias T, 2018, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan
- Kotter, Jhon P. and Hoskett, James L., 1992, Corporate Culture and Performance, The Free Press, Toronto
- Kotler, Philip, 2022, Manajemen Pemasaran, indeks. Mardiasmo, 2016, perpajakan, Andi Offset.
- Mohammad Zain, 2017, Manajemen Perpajakan Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Moloeng, Ilexy J. 2012. Metode Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ni Luh Supadmi, 2019, Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan, Universitas Udayana. Bali.
- Nurmantu, Safri, 2013, Pengantar Perpajakan edisi 2, Granit, Jakarta

- Patterson, Kathleen Ann. 2013. *Servant leadership : A theoretical model*. Dissertation abstract. Regent University, Virginia
- Pearce and Robinson, 2018 *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, Edisi 10, Salemba Empat, Jakarta.
- Ratminto, 2015. *Manajemen pelayanan* . Pustaka pelajar, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 1997. *Analisis SWOT teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Rochmat Soemitro, 1991, *Asas dan Dasar Perpajakan 1*, Refika Aditama.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2016, *Perpajakan (Konsep,Teori & isu)*, Kencana Prenada Media. Jakarta
- Supriyono, 2011. *Sistem Pengendalian Manajemen Edisi 1*, BPFE, Yogyakarta. Sutrisno, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media. Jakarta
- Suyanto.& Salamah, Umami. 2019. *Riset Metodologi & Aplikasi*. Mitra Cendikia Press, Yogyakarta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2013, *Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Wheelen, Thomas L, 2022, *Concepts in Strategic Management and Business Policy 13th edition*, Addison-Wesley Publishing Comp, Massachusetts.
- Yusuf Wibisono,2019, *Membedah Konsep dan Aplikasi Corporate Social Responsibility*, Salemba Empat, Jakarta.
- Zeithmal, Valarie A, 1998, *Delivering Quality Srvice Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press. New York.

Jurnal

- Suryadi, 2022, *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur*. *Jurnal Keuangan Publik*. Vol. 4, No. 1, April 2022, Hal. 105 – 121.
- Maria Karanta, 2020. *Mengkaji Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Badan Perpajakan Nasioal Swedia*. *Jurnal Keuangan Publik*.

Penelitian

- Meinarni Asnawi, Zaki Baridwan, Supriyadi, dan Ertambang, 2019, *Analisis Keputusan Kepatuhan Pajak: Strategi Audit Random, Perceived Probability Of Audit Dan Pemahaman Etika Pajak*, Palembang.

Majalah

- Majalah DJP Edisi Oktober 2023, Satria Pajak Siap. *Warta Anggaran Edisi 22 Tahun 2023*. Suara Kami. Acuan Situs Web
- Anonim-a, 2023, *Kamus Wikipedia*, <http://id.wiktionary.org/wiki/kepatuhan> (10 april 2023)
- Anonim-b, 2023, *Pemanfaatan Teknologi*, blog.binadarma.ac.id (23 Oktober 2023)
- Peraturan Perundang-Undangan
- Keputusan Menteri Keuangan No. 38/KMK.04/2023
- Surat Edaran Ditjen Pajak Nomor : SE -13/PJ/2023. *Petunjuk Pelaksanaan dan Penilaian Lomba Pelayanan Tahun 2023*.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2023
- Surat Edaran SE-01/PJ.9/20 tentang *Pengawasan Penyampaian SPT Tahunan UU Nomor 4 Tahun 2023*. *Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2023 UU Nomor. 28 tahun 2023*. *ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.