

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

Bab ini menampilkan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang diberikan penulis bagi pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan. Pada bab ini secara singkat dijelaskan jawaban atas masalah penelitian.

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas administrasi dan pelayanan perpajakan. Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu diketahui persepsi Wajib Pajak atas pelayanan perpajakan yang diselenggarakan oleh KPP di wilayah Jakarta, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan dan langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai salah satu cara untuk mengetahui langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Selain itu, penelitian ini juga membuktikan bahwa integrasi SERVQUAL, model Kano dan QFD dapat diterapkan dalam berbagai bidang, termasuk dalam sektor publik, secara khusus pemberian pelayanan perpajakan.

Berdasarkan analisis data hasil kuesioner, wawancara dan analisis dokumen, didapati bahwa Wajib Pajak tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KPP di wilayah Jakarta. Secara singkat, penelitian ini menggunakan 3 (tiga) metode untuk

mengukur persepsi Wajib Pajak mengenai pelayanan perpajakan.

Pertama, dengan distribusi frekuensi respon/jawaban Wajib Pajak dengan hasil pada semua item dalam 5 dimensi SERVQUAL, Wajib Pajak mempunyai harapan yang tinggi yang ditunjukkan dengan jawaban Wajib Pajak yang didominasi dengan jawaban sangat setuju dan setuju. Pada bagian persepsi, dapat diketahui bahwa jawaban Wajib Pajak didominasi dengan jawaban setuju dan netral. Sehingga ada kesenjangan antara harapan, yang didominasi oleh jawaban “sangat setuju” dan “setuju”, dengan persepsi responden yang didominasi dengan jawaban “netral” dan “setuju”.

Kedua, dengan analisis skor kepuasan SERVQUAL, dimana seluruh item mempunyai skor kepuasan negatif, yang berarti Wajib Pajak tidak puas dalam seluruh item pada dimensi SERVQUAL. Pada dimensi *tangible*, skor kepuasan terendah ada pada item 4 yang berarti bahwa Wajib Pajak merasa bahwa penampilan sarana pendukung KPP tidak menarik dan memadai. Skor kepuasan pada dimensi *reliability* yang terendah ada pada item 5 yaitu “KPP mengerjakan layanan secara tepat waktu” yang dapat diartikan bahwa harapan Wajib Pajak akan pelayanan KPP yang tepat waktu tidak dapat dipenuhi oleh KPP. Pada dimensi *responsiveness*, skor kepuasan terendah ada pada item 10 yang berarti Wajib Pajak merasa KPP belum/tidak memberikan layanan dengan cepat. Pada dimensi *assurance*, seluruh skor kepuasan item-item pada dimensi ini berada di bawah rata-rata skor kepuasan total yang berarti pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan Wajib Pajak jika dibanding dengan dimensi-dimensi lain. Skor kepuasan terendah terdapat pada item 12 yaitu perilaku pegawai KPP dianggap belum/tidak dapat menimbulkan kepercayaan Wajib Pajak. Pada dimensi *empathy*, skor kepuasan terendah ada pada item 15 yaitu pegawai KPP

dianggap tidak/kurang ramah dengan Wajib Pajak. Dari 5 item pada dimensi *empathy*, 4 item di antaranya mempunyai skor kepuasan di atas rata-rata skor kepuasan total. Hal ini berarti pada dimensi ini, kepuasan Wajib Pajak lebih baik daripada dimensi-dimensi lain.

Ketiga, dengan kategori model Kano yang menghasilkan data persepsi kepentingan Wajib Pajak atas item-item dalam dimensi SERVQUAL. Pada dimensi *tangible*, item 1, item 2 dan item 3 mempunyai kategori M (*must-be*). Kategori M berarti item tersebut memenuhi fungsi dasar sebuah pemberian pelayanan. Jika item ini tidak ada atau kinerja tidak memadai maka Wajib Pajak tidak puas. Namun jika item ini ada, tidak akan menimbulkan kepuasan. Item 4 pada dimensi ini mempunyai kategori O (*one-dimensional*). Kategori ini mempunyai arti bahwa kinerja pelayanan akan berbanding lurus dengan kepuasan Wajib Pajak, sehingga dapat diartikan bahwa penampilan sarana pendukung yang menarik dan memadai akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Dimensi *reliability* terdiri dari 4 item yang seluruhnya mempunyai kategori M. Pada dimensi *responsiveness* terdapat 3 item dimana 2 item mempunyai kategori O (*one-dimensional*). Item lain pada dimensi ini mempunyai kategori I (*indifferent*). Jika sebuah item mempunyai kategori ini maka item tersebut berada pada sebuah situasi dimana Wajib Pajak tidak akan terpengaruh pada pemberian pelayanan. Dimensi *assurance* terdiri dari 3 item yang 2 di antaranya mempunyai kategori O. Item lain yaitu “perilaku pegawai KPP dapat menimbulkan kepercayaan Wajib Pajak” mempunyai kategori I yang bukan merupakan prioritas dalam peningkatan pelayanan. Dimensi terakhir adalah *empathy* yang terdiri dari 5 item dengan kategori yang bervariasi. Item yang mendapat kategori O adalah “KPP memberikan perhatian secara personal kepada

Wajib Pajak”. Dua item yaitu “Pegawai KPP ramah dengan Wajib Pajak” dan “KPP mengutamakan kepentingan Wajib Pajak” mempunyai kategori M. Dua item lain mempunyai kategori I yaitu item “KPP memberikan perhatian secara personal kepada Wajib Pajak” dan “KPP mempunyai jam kerja yang sesuai kebutuhan Wajib Pajak”.

Untuk menjawab masalah penelitian kedua, digunakan metode *root cause analysis*. Adapun faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat pelayanan kepada Wajib Pajak adalah prioritas, SDM, dana, regulasi, beban kerja pegawai, pembagian tugas, pengawasan dan motivasi. Faktor-faktor tersebut dapat mendukung pemberian pelayanan, namun di sisi lain juga bisa menghambat pemberian pelayanan.

Masalah penelitian ketiga dijawab dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah (sesuai prioritas) merubah fokus menjadi service-oriented, meningkatkan kompetensi SDM, standarisasi pelaksanaan layanan-layanan kunci/unggulan, standarisasi fasilitas terkait pelayanan, mengembangkan segmentasi Wajib Pajak, pemisahan fungsi AR, meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan e-filling dan sarana elektronik lainnya sehingga dapat membantu meningkatkan kecepatan, ketepatan dan keamanan dalam pelaporan SPT. Langkah ini harus didukung dengan penyediaan sumber daya untuk memudahkan pelaporan dan pembayaran (e-fill dan e-bill), optimalisasi waktu pelayanan dan peningkatan kapasitas *call-centre*.

B. Saran

Untuk dapat meningkatkan kualitas administrasi dan pelayanan perpajakan, maka saran yang dapat diberikan kepada Menteri Keuangan dan Direktur Jenderal Pajak

selaku pembuat kebijakan adalah:

1. Membuat peraturan yang rinci dan jelas mengenai standarisasi pelaksanaan layanan-layanan kunci/unggulan dan standarisasi fasilitas terkait pelayanan.
2. Alokasi dana yang memadai untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana-sarana yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Memperbaiki mekanisme pengawasan pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Sedangkan saran-saran yang dapat penulis berikan kepada DJP, secara khusus KPP di wilayah Jakarta adalah:

1. Mempercepat pengembangan segmentasi Wajib Pajak. Dengan adanya segmentasi Wajib pajak, keinginan dan kebutuhan Wajib Pajak dapat diketahui dengan lebih spesifik.
2. Mengevaluasi dan terus mengembangkan/meningkatkan kualitas kebijakan pemisahan fungsi *Account Representative* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak;
3. Penyediaan infrastruktur yang memadai untuk menyediakan pelayanan kepada Wajib Pajak secara elektronik (*e-filling, e-billing*).
4. Memprioritaskan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan kepada Wajib Pajak, disamping prioritas penerimaan negara. Hal ini sejalan dengan sejalan dengan perubahan *mindset* menjadi *service-oriented*.
5. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui training, diklat, dan lain-lain.
6. Pengukuran dan pemberian beban kerja pegawai dengan melihat kapasitas

pegawai. Hal ini dimaksudkan agar pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan Wajib Pajak dapat dilaksanakan dengan baik.

7. Memberikan motivasi kepada pegawai untuk mengerjakan tugasnya dengan baik melalui sistem *reward* dan *punishment* yang baik. Pemberian *reward* dan *punishment* hendaknya tidak hanya dalam bentuk finansial, namun dapat berupa insentif dalam bentuk lain.
8. Melakukan pengukuran dan pengembangan kualitas pelayanan secara rutin, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat terus diawasi.

Saran yang dapat diberikan oleh penulis untuk penelitian-penelitian yang akan datang terkait dengan kualitas pelayanan perpajakan adalah:

1. Memperluas *scope*/wilayah penelitian, misalnya penelitian dilakukan di wilayah kerja lain di DJP atau dengan *scope* seluruh Indonesia, agar penelitian tersebut dapat menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh DJP.
2. Memperluas obyek penelitian misalnya seluruh Wajib Pajak Badan, Orang Pribadi dan Bendaharawan (tidak terbatas pada Wajib Pajak Orang Pribadi).
3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan pada setiap pelayanan yang diberikan misalnya kualitas pelayanan permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kualitas pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan lain-lain.

A. Keterbatasan

Penelitian ini masih jauh dari sempurna karena terdapat beberapa keterbatasan yang

ditemui yang menghambat pelaksanaan penelitian. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Waktu pengumpulan data yang singkat, karena beberapa alasan teknis menyebabkan target jumlah responden tidak tercapai. Dari 272 target kuesioner yang akan dikumpulkan, hanya 179 kuesioner yang berhasil dikumpulkan.
2. Luas wilayah/cakupan obyek penelitian, keterbatasan waktu dan luasnya obyek penelitian menyebabkan target kuesioner yang sudah dibuat tidak dapat dicapai.
3. Dikarenakan metodologi penelitian dan teknik sampling yang digunakan dan karena keterbatasan jumlah responden maka hasil penelitian dengan lokasi penelitian yang berbeda mungkin akan menghasilkan temuan yang berbeda.