

KINERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA (KPPP) MEULABOH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MINAT WAJIB PAJAK

Alimas Jonsa¹, Yuni Salwan²

¹Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umar

Email: alimasjonsa@gmail.com

²Alumni Prodi Adm Negara, FISIP Universitas Teuku Umar

Abstract

Primary Tax Office Meulaboh (KPPP) has an important role in improving the performance of public services in terms of extension function, service, and supervision to taxpayers. If seen from the function of the Primary Tax Office Meulaboh it is helpful to the Directorate General of taxes in awaken the importance of taxes to the public. The problem in this research is how the performance of Primary Tax Office Meulaboh in increasing interest taxpayers. The purpose of this study is to determine the performance of Primary Tax Office Meulaboh in increasing interest taxpayers. The research method used in this research is qualitative research method with descriptive approach. The source of data in this study consists of primary and secondary data. Then the technique of collected data used interview, observation and documentary. The location of this study was conducted in the Primary Tax Office Meulaboh West Aceh. Based on the results of research in the discussion KPPP Meulaboh in improving performance attract taxpayers. First, productivity KPPP Meulaboh not achieve results in accordance with the vision and mission of the grounds are still no customer complaints. Second, the quality of service KPPP Meulaboh also not yet maximal, the reason there are still many queues. Third; The responsiveness of KPPP Meulaboh is not good, the responsibility of KPPP Meulaboh still not maximal in giving the requirement for the taxpayer. Further Accountability KPPP Meulaboh give good results, because the responsibility is carried out according to the procedures of KPPP Meulaboh.

Keywords: *performance, Primary Tax Office Meulaboh, taxpayers*

PENDAHULUAN

Saat Ini Negara Republik Indonesia NKRI pajak merupakan sumber utama penerimaan terbesar negara Indonesia. Sebagian besar sumber penerimaan negara tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara APBN) berasal dari pajak dan sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara bersumber dari pajak. Muhammad Iqbal “Opini” pajak sebagai ujung tombak pembangunan (Kamis Januari 2015). Pajak memiliki peran sangat vital dalam sebuah negara, tanpa pajak kehidupan negara tidak akan bisa berjalan dengan baik.

Pajak Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2017 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang tertuang oleh orang peribadi atau badan yang bersifat memaksa. Pajak memegang peranan penting, karena merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran yang sifatnya untuk pembangunan negara.

Negara mempunyai kewajiban melaksanakan pembangunan untuk memenuhi kepentingan seluruh rakyatnya. Dalam hal tersebut, negara membutuhkan dana anggaran yang tidak sedikit untuk merealisasikan pembangunan menuju “*welfare state*” atau negara sejahtera, dimana kebutuhan dana tersebut setiap tahunnya meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah dan kebutuhan penduduk.

Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi *budgetair*, adanya kesadaran dan kepatuhan masyarakat khususnya wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan oleh negara. Bentuk kesadaran dan kepatuhan tersebut dapat dilihat dan diukur dari sejauh mana masyarakat khususnya wajib pajak berkontribusi memenuhi kewajiban perpajakannya.

Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, diperlukan perubahan dan perbaikan sistem administrasi dalam pelayanan perpajakan yang baik kepada wajib pajak maka disusunlah sistem administrasi perpajakan modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2016 tentang Restrukturisasi Direktorat Jendral Pajak dan Instansi vertikal dibawahnya yaitu mengenai perencanaan mengimplementasikan program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional multi lintas sektor, baik publik, privat maupun individu. Salah satu langkah Pemerintah terhadap perpajakan di Indonesia yaitu dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983 dan sejak itulah negara republik Indonesia menganut sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang. Dalam sistem *self assessment* ini mengandung pengertian bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap dan tepat waktu. Sehingga diperlukan adanya partisipasi masyarakat wajib pajak dalam menyampaikan pajaknya sesuai peraturan yang berlaku. Serta Kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut.

Namun dewasa ini masalah kepatuhan menjadikan kendala dalam proses penerimaan pajak baik di pusat maupun daerah. Jika angka kepatuhan pajak rendah, maka secara otomatis akan berdampak pada rendahnya penerimaan pajak sehingga menurunkan tingkat penerimaan pula. Belum lagi hal penggelembungan pajak yang dilakukan oleh korporasi seperti kasus Gayus Halunan Tambunan, sehingga menjadi geger dalam hal pajak di publik negeri ini. Belum lagi hal menyangkut penyalagunaan wewenang, dalam implementasi dalam bukunya Ulul Albab yang berjudul “jangan-jangan kita juga korupsi” Lihat Ulul Albab (2013).

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak terhadap negara. Akan tetapi dalam prakteknya seringkali dijumpai adanya tunggakan pajak dari pihak-pihak yang tidak mempunyai kesadaran untuk membayar pajak yang mengakibatkan tidak dilunasinya utang pajak sebagaimana mestinya. Perkembangan jumlah tunggakan pembayaran pajak dari waktu ke waktu menunjukkan jumlah

yang semakin besar, peningkatan jumlah tunggakan ini masih belum dapat diimbangi dengan peningkatan jumlah penerimaan dari penagihan pajak.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak ini tidak terlepas dari persepsi masyarakat yang masih menganggap jeleknya kinerja organisasi dalam pemerintah terhadap pelayanan publik dalam hal sektor perpajakan. Masyarakat sering mengeluhkan layanan instansi pemerintah yang tergolong birokratis, berbelit-belit, tidak efisien, dan termasuk dalam hal pemberian layanan tertentu banyak hal penyelewengan tanggung jawab serta kurangnya kompetensi aparat dalam memberrikan pelayanan yang handal dan profesional.

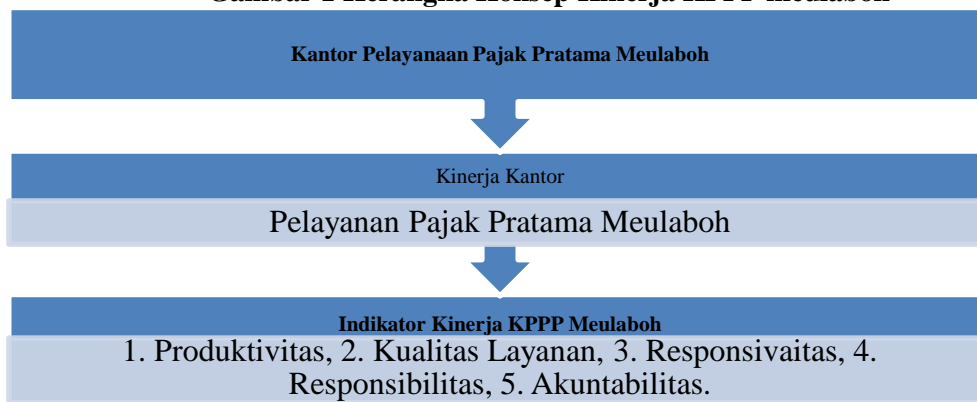
Mencapai kepatuhan wajib pajak yang tinggi memang bukanlah hal mudah untuk diwujudkan. Ditjen pajak harus terus menerus memperbaiki kinerja birokrasi perpajakannya agar kepuasan wajib pajak dapat dicapai dalam hal ini organisasi perpajakan tidak berdiam di tempat dan perlu melakukan trobosan baru dalam hal menjemput bola untuk memberesi birokrasi perpajakan di Indonesia khususnya aceh sehingga parah wajib pajak puas dan pajak cita-cita akan tercapai terus meningkat terhadap jumlah setoran pajak terhadap negara.

Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak dilihat dari fungsi KPPP tersebut maka membantu Direktorat Jenderal pajak dalam menyadarkan pentingnya pajak kepada masyarakat. Berdasarkan fungsi tersebut, maka kantor pelayanan pajak pratama dituntut untuk meningkatkan kinerja di bidang Pelayanan, Pengawasan kepada wajib pajak. Begitu halnya dengan KPP Pratama Meulaboh, diperlukan kinerja yang baik terhadap wajib pajak. Mengingat pengguna jasa perpajakan yang paling besar kontribusinya terhadap penerimaan adalah wajib pajak. Hal ini untuk melihat bagaimana pendapat wajib pajak terhadap kinerja KPPP Meulaboh dan apakah kinerja KPPP Meulaboh tersebut sudah benar-benar mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak sebagaimana yang telah tercantum dalam hal tugas dan fungsi KPPP Meulaboh menjadi *the best service costumer* dalam pelayanan publik di Indonesia khususnya di Provinsi Aceh Kabupaten Aceh Barat Kota Meulaboh.

Kerangka Konsep Kinerja KPPP Meulaboh

Sebagai pedoman dasar berpikir untuk mengembangkan penelitian diperlukan kerangka konsep. Gunanya untuk memberikan gambaran atau batasan-batasan tentang konsep yang akan dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan. Kerangka Konsep menggambarkan suatu problem riset berasal atau dengan teori yang mana problem itu dikaitkan. Teori merupakan serangkaian asumsi, definis dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep mempermudah peneliti dalam menganalisa masalah penelitian.

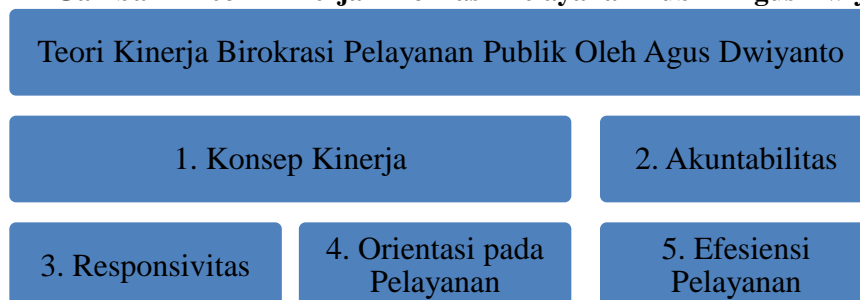
Gambar 1 Kerangka Konsep Kinerja KPPP meulaboh



Teori Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik Agus Dwiyanto

Birokrasi Publik di Indonesia menghadapi masalah multidimensional yang amat kompleks. Struktur Birokrasi yang sangat hirarkhis, terkotak-kotak, dan rigid membuat para pejabat birokrasi kurang mampu mengembangkan kreatifitas dan inovasi dalam pelayanan publik. Masih kuatnya budaya paternalistik dan rendahnya kemampuan masyarakat mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan ikut memberikan kontribusi terhadap buruknya kinerja pelayanan publik. Sehingga Birokrasi Publik di Indonesia telah gagal mewujudkan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel. Dwiyanto, (2012: 47).

Gambar 2 Teori Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik Agus Dwiyanto



METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Moleong (2012: 11) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, mengembangkan teori memastikan kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendiskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka tulisan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran tentang kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh dalam meningkatkan minat wajib pajak di Kabupaten Aceh Barat.

Sumber Data

Data Primer; sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dilapangan berupa observasi, pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan Data sekunder; merupakan data yang didapat dari studi kepustakaan, dokumen, koran, internet yang berkaitan dengan kajian penelitian yang diteliti oleh penulis. Nazir (2015:51).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data kualitatif yang paling independen terhadap semua metode pengumpulan data dan teknik analisi data adalah metode wawancara mendalam, observasi

partisipasi, bahkan dokumenter, serta metode-metode baru seperti metode bahan visual dan metode penelusuran bahan internet, sedangkan metode dan teknik lain yang memiliki keterkaitan antara metode dan teknik analisis data akan dijelaskan dalam metode analisis kualitatif.

Wawancara; Wawancara mendalam secara umum adalah prose memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Bungin (2007: 11).

Observasi; Observasi atau pengamatan adalah kegiatan sehari-hari manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Sesungguhnya yang dimaksud dengan metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui melalui pengamatan dan penginderaan.

Dokumenter; Metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dengan demikian, pada penelitian sejarah maka bahan dokumenter memegang peranan yang amat penting. Bungin (2007:124).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan, dengan diterapkan lokasi dalam penelitian, maka akan lebih mudah untuk mengetahui tempat dimana suatu penelitian dilakukan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh Kabupaten Aceh Barat. Dipilihnya lokasi ini sebagai tempat penelitian, merupakan atas pertimbangan penulis bahwa dengan alasan bahwa masih banyak kelemahan dalam meningkatkan strategi dalam pelayanan guna meningkatkan minat wajib pajak, sehingga masih adanya penunggakan pembayaran pajak dari wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Meulaboh sebagai instansi dalam jajaran Direktorat Jendral Pajak menetapkan Visi yang mengacu pada “ *Menjadi Institusi Pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan yang modern, efektif, efisien, dan dapat dipercaya oleh masyarakat dengan integritas dan profesional yang tinggi*”. Visi tersebut menunjukkan gambaran yang jelas dan tegas mengenai cita-cita yang tinggi dan ingin dicapai di masa mendatang. Sedangkan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) meulaboh yang juga mengacu pada misi Direktorat Jendral Pajak adalah. “*Menghimpun pajak negara berdasarkan Undang-Undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembayaran anggaran pendapatan terhadap belanja negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien*”. Misi tersebut menunjukkan penghimpunan pajak dari masyarakat guna menunjang pembiayaan pemerintah terhadap warga negara dalam hal menuju sejahtera.

Hasil Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh dalam MeningkatkanMinat Wajib Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Meulaboh memiliki tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak tidak langsung lainnya, pajak bumi dan bangunan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Produktivitas

Produktifitas dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperoleh dalam periode tertentu. Dalam penelitian ini konsep produktifitas dibahas bagaimana hasil kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh dalam memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhiddin selaku Kasubag umum dan Kepatuhan Internal, mengatakan:

“Masalah keluhan masyarakat kepada kita, sudah kita tangani dengan baik. Ini merupakan masukan bagi kita dalam hal melaksanakan kewajiban untuk melayani wajib pajak guna patuh kepada pembayaran pajak. Produktifitas kami memang masih ada yang belum maksimal, sehingga penyesuaian standar dan acuan yang berlaku dan syarat-syarat yang kita tetapkan harus dipenuhi agar bisa segera kita layani. Dari pihak kami sudah punya target bisa melayani tepat waktu sesuai dengan standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan.” (wawancara, senin 20 Maret 2017).

Lain halnya dengan penuturan Bapak Ibnu Saddam, selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya, hasil kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh dalam melaksanakan tugasnya belum sesuai dengan visi dan misinya. Cuma yang namanya kinerja pasti ada saja kelemahannya. Misalnya produktifitas yang dihasilkan kurang memuaskan atau sebagainya yang bisa dijadikan alasan dalam melayani masyarakat.” (Wawancara, Senin 20 Maret 2017).

Dari hasil wawancara di atas menerangkan bahwa KPPP Meulaboh masih belum mencapai hasil yang sesuai dengan visi dan misinya. Sehingga perlu pengukuran produktifitas karyawan dengan kecakapan dan kecepatan dalam melaksanakan pekerjaannya, misalnya melakukan pekerjaan dengan cepat, teliti dan akurat, sehingga masyarakat wajib pajak tidak merasa kecewa terhadap kinerja karyawan KPPP Meulaboh.

b. Kualitas layanan

Kualitas layanan KPPP Meulaboh dapat dilihat dua indikator, *Pertama* adalah kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan. Untuk mengetahui usaha KPPP Meulaboh dalam memberikan kemudahan akses pelayanan kepada wajib agar dapat dirasakan atau tidak, maka oleh sebab itu dapat dilihat dari hasil wawancara dengan SURIATI (IRT) selaku masyarakat, yaitu sebagai berikut.

“Dalam pembayaran pajak, kami cukup mudah untuk dilayani, karena tempat dan waktu yang tersedia sebagai akses utama dalam mendapatkan pelayanan pajak. Oleh sebab itu ketika kami ingin membayar pajak di KPPP Meulaboh ternyata akses untuk dapat layanannya begitu mudah, contoh sekarang sudah ada sistem online atau sudah disediakan kotak saran, Namun masalahnya adalah pelanggan wajib pajak tidak tahu atau memahami sistem online.” (wawancara, Senin 20 Maret 2017).

Berikut Wawancara oleh bapak rudi, selaku wajib pajak, yaitu sebagai berikut.

“Kalau saya pak, dalam membayar pajak, saya datang langsung ke KPPP Meulaboh, karena tempat saya tinggal tidak jauh dengan kantor pajak ini dan pembayaran saya lakukan pada waktu jam kerja. Namun ada kelemahan KPPP Meulaboh yaitu masih ada yang kurang dalam hal mendapatkan akses layanan yaitu akses secara online.” (Wawancara, Senin 20 Maret 2017).

Wawancara dengan Safrizal selaku Kasubag Pelayanan mengatakan bahwa: “kami disini memberikan kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal, dengan cara menyediakan fasilitas untuk melayani wajib pajak. Kami akui masih ada kelemahannya yaitu pelanggan masih kurang memahami akses secara online.” (Wawancara, Senin 20 Maret 2017).

Kedua, adanya ketertiban, kelancaran, dan keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal senada juga diungkapkan seorang mahasiswa yang dapati, ketika baru saja membayar rekening pajak yaitu dengan Rahmat, warga meulaboh, sebagai berikut.

“Menurut saya, ketertiban, kelancaran dan keteraturan KPPP Meulaboh dalam hal pelayanan masih ada yang kurang. Misalnya untuk pembayaran pajak kita perlu antri di teler dengan lama, kemudian kita tinggal menunggu panggilan, dan waktu tungguhnyapuncukup cepat. Walaupun di sini disediakan banyak kursi yang berderet sejajar memanjang yang dapat digunakan untuk menunggu panggilan dan kenyamanan bisa dijaga.” (Wawancara, Selasa 21 Mei 2017).

Berikut juga pernyataan oleh Faizar selaku Kasir Pengawasan, yaitu sebagai berikut: “Kalau ketertiban dan kelancaran dalam pelayanan di kantor pajak ini saya rasa masih ada yang kurang tertib dan kurang lancar. Coba anda lihat, untuk pembayaran pajak perlu antri. Walaupun suasana yang kami ciptakan dengan tenang dan lancar setiap pelayanan yang kami berikan”. (Wawancara, Selasa 21 Maret 2017).

c. Responsivitas

Responsivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan KPPP Meulaboh beradaptasi terhadap situasi yang berubah-ubah sesuai dengan aktifitas organisasi dan masyarakat dalam mewujudkan suatu pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan kepada masyarakat karena merupakan bukti kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang tinggi akan menunjukkan dan menciptakan kinerja yang baik. Adapun Responsivitas KPPP Meulaboh dapat diuraikan sebagai berikut:

Pertama; Kemampuan Organisasi untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Fajar Nurcahyo selaku Kasie Pelayanan, bahwa “untuk masalah keluhan yang sifatnya bukan teknis, jarang sekali terjadi Di KPPP Meulaboh. Kemudian masalah keluhan lainnya misalnya lambatnya pelayanan, sehingga terjadi keluhan dari masyarakat sehingga kami menanggapi”. (wawancara, Selasa 21 maret 2017).

Menurut Muhiddin selaku Kasubag Umum dan kepatuhan internal, menagtakan bahwa;” kalau masalah keluhan dari wajib pajak, iya ada terjadi, bahkan bisa dikatakan sering, karena pihak kami dalam hal memberikan pelayanan masih ada juga kendalanya, misalnya lambatnya kinerja karyawan dalam hal melayani”. (wawancara, Selasa 21 Maret 2017).

Kedua; Membuka saluran komunikasi untuk mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat. Hasil wawancara dengan Eden selaku Karyawan KPPP Meulaboh mengtakan bahwa; ”Komunikasi antara petugas dengan pelanggan terkadang ada juga hambatannya sehingga komunikasi yang berjalan kurang maksimal, karena selama ini keluhan yang disampaikan wajib pajak kepada kami, iya kita respon walaupun agak lama”. (wawancara, Selasa 21 Maret 2017).

Hal senada juga diungkapkan oleh Agus selaku petugas pajak mengatakan bahwa;” Iya memang masih ada komunikasi yang kurag baik antara petugas dengan wajib pajak, hal ini dilihat dari lambatnya respon dari wajib pajak”. Wawancara, Selasa 21 Maret 2017).

d. Responsibilitas

Responsibilitas dinilai dari bentuk tanggung jawab pegawai KPPP Meulaboh dapat menjalankan kegiatan perpajakan sesuai dengan kebijakan dan program pajak yang ditetapkan sebelumnya. Bentuk tanggung jawab tersebut tercermin ketika aparaturn pajak dalam menjalankan tugasnya dengan baik, penuh dengan kedisiplinan dan ditunjang oleh kemampuan dan pengetahuan perpajakan yang baik.

Menurut Muhiddin selaku Kasubag Umum mengatakan bahwa: ”Masalah sistem pelayanan KPPP Meulaboh dalam meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu cara dalam

meningkatkan kepuasan wajib pajak ketika melakukan pembayaran pajak”. (wawancara, Selasa 21 Maret 2017).

Kemudian menurut Kusfaizar Selaku Kasie Penagawasan dan Konsultasi Mengatakan bahwa:

“Upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau wajib pajak ialah dengan menerapkan sistem yang baik dalam melayani wajib pajak ketika membayar pajak, salah satunya adalah merespon dengan cepat, melayani dengan cepat dan memanfaatkan waktu yang baik. Walaupun masih ada kejanggalan dan kegagalan dalam memberikan pelayanan yang baik”. (Wawancara, Selasa 21 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat dipahami bahwa responsibilitas KPPP Meulaboh tidak terlalu baik dalam memberikan kebutuhan wajib pajak yaitu seperti masih belum adanya pelayanan yang baik seperti kurangnya menangani dengan cepat dan membiarkan wajib pajak menunggu terlalu lama.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan petunjuk pelaksana yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggara pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Tanggung jawab Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh sebagai satu-satunya pemberi layanan perpajakan di bidang pajak yang memegang peranan penting dalam menjalankan tugasnya tersebut. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan, pengawasan dan pemeriksaan sederhana terhadap wajib pajak yang tercangkup dalam wilayah kerjanya berdasarkan peraturan yang berlaku, maka KPP Pratama Meulaboh harus memiliki laporan yang bisa dipertanggung jawabkan dan bisa menjalankan tugasnya dengan baik.

Sikap tanggung jawab Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh dalam menjalankan tugas-tugasnya sudah berjalan dengan baik dan sudah ada penyusunan laporan kegiatan baik yang rutin maupun yang insidental seperti yang diungkapkan oleh Bapak Muhiddin selaku Kasubag umum dan kepatuhan internal, mengatakan bahwa:”secara organisasi dan hubungan antar instansi sudah ada formasi pertanggungjawaban berupa laporan kegiatan harian maupun bulanan. Hal ini sebagai tolak ukur kinerja karyawan dalam meningkatkan kinerja”. (Wawancara, Selasa 21 Maret 2017).

Pembahasan Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh Dalam Meningkatkan Minat wajib Pajak.

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang amat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Penilaian organisasi adalah kegiatan membandingkan antara hasil yang diperoleh atau kenyataan yang ada dilapangan dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

Pelayanan yang optimal diwujudkan dalam suatu bentuk kinerja organisasi yang mana di dalam kinerja organisasi tersebut memuat indikator-indikator yang digunakan sebagai tolak ukur keberhasilannya. Dalam pembahasan ini akan dibahas mengenai Kinerja Kantor Pajak Pratama Meulaboh dalam pelayanan perpajakan. Untuk mengukur kinerja Kantor Pajak Pratama Meulaboh dalam pelayanan wajib pajak digunakan indikator-indikator produktivitas, kualitas layanan responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

a. Produktivitas

Produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Dalam penelitian ini konsep produktivitas dibahas bagaimana Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh dalam memberikan pelayanan. menurut agus Dwiyanto (2006: h .50).

Dalam memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh mempunyai tujuan yang ingin dicapai dalam hal penanganan permasalahan dalam pelayanan perpajakan. Hal ini sesuai dengan visi yaitu menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan yang modern, efektif, efisien dan dapat dipercaya oleh masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Kantor pelayanan Pajak Pratama Meulaboh belum mencapai hasil yang sesuai dengan visi misi kantor. Produktivitas karyawan dapat diukur dengan kecakapan dan kecepatan dalam melaksanakan pekerjaannya, misalnya melakukan pekerjaannya dengan cepat, teliti, dan akurat, contohnya mengetik surat atau sebagainya, sehingga masyarakat atau wajib pajak tidak merasa kecewa terhadap karyawan kantor pajak.

b. Kualitas layanan

Kualitas pelayanan kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh dapat dilihat dari dua indikator, yaitu pertama adalah kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan. Untuk mengetahui lebih jauh maka akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan

Untuk memudahkan pengguna jasa mendapatkan pelayanan dalam pembayaran pajak, pihak kantor pelayanan pajak pratama Meulaboh berusaha memenuhi hal tersebut dengan membuka berbagai macam fasilitas yang ada antara lain membuka berbagai macam loket pelayanan.

Usaha KPP Meulaboh membuka berbagai macam akses pelayanan termasuk pelayanan pembayaran pajak, terutama ketika masyarakat ingin membayar tentu masyarakat akan dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Namun akses tersebut masih kurang maksimal, karena wajib pajak kurang paham mengakses pelayanan secara online.

2. Adanya ketertiban, kelancaran, dan keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan pelanggan

Ketertiban, kelancaran, dan keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan adalah hal yang penting karena berhubungan dengan situasi yang memberikan keamanan dan kenyamanan. Untuk menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan tertib lancar dan teratur berbagai strategi telah dijalankan oleh KPP Pratama Meulaboh, diantaranya adalah dengan menyediakan teler pelayanan yang disesuaikan.

c. Responsivitas

Responsivitas yang tinggi dari organisasi terhadap keinginan dan aspirasi masyarakat, maka dalam jangka panjang suatu organisasi akan mampu bertahan dalam lingkungan masyarakat yang dinamis. Adapun responsivitas KPPP Meulaboh dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kemampuan organisasi untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, KPP Meulaboh, tentunya tidak lepas dari ketidakpuasan pelanggan akibat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan dan aspirasi masyarakat pengguna jasa. Untuk mengatasi hal tersebut KPP Meulaboh dalam memberikan tanggapan terhadap pelanggan dapat dikatakan kurang baik. Hal tersebut dapat diketahui dari upaya kantor pelayanan pajak pratama Meulaboh dalam melayani keluhan wajib

pajak yang berupa pelayanan terhadap wajib pajak ketika membayar pajak yang masih kurang maksimal.

2. Membuka saluran komunikasi untuk mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat.

Tingginya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya tidak hanya ditunjukkan dengan penampilan mereka dalam menghadapi pekerjaan sehari-hari tetapi juga dari cara menghadapi pelanggannya. Sebagai petugas pelayanan, para petugas dituntut untuk memiliki sikap yang tanggap terhadap keinginan-keinginan yang disampaikan oleh pelanggannya. Keinginan dari pelanggan hanya bisa difasilitasi melalui adanya jalur komunikasi yang baik antara petugas pemberi layanan dan pelanggan sebagai penerima layanan.

d. Responsibilitas

Responsibilitas dinilai dari bentuk tanggung jawab pegawai KPPP Meulaboh dapat menjalankan kegiatan perpajakan sesuai dengan kebijakan dan program pajak yang telah ditetapkan sebelumnya. Bentuk tanggung jawab tersebut tercermin ketika aparat pajak menjalankan tugasnya dengan baik, penuh kedisiplinan dan ditunjang oleh kemampuan dan pengetahuan perpajakan yang baik.

Responsibilitas KPP Pratama Meulaboh belum cukup baik dalam memberikan kebutuhan wajib pajak berupa pelayanan, seperti menangani dengan cepat dan membiarkan wajib pajak menunggu terlalu lama.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit, oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan petunjuk pelaksana yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki Penekanan utama akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konsituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan akuntabilitas kantor pelayanan pajak pratama meulaboh adalah bentuk pertanggungjawaban atas penyekenggaraan pelayanan dalam pembayaran pajak, kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan dalam meminta pertanggungjawaban tersebut.

Tanggung jawab kantor perpajakan pratama meulaboh sebagai satu-satunya pemberi layanan perpajakan di bidang pajak yang memegang peranan penting dalam menjalankan tugasnya tersebut. Dalam menjalankan tugasnya tersebut sebagai pelayanan, pengawasa, dan pemeriksaan sederhana wajib pajak yang tercakup dalam wilayah kerjanya berdasarkan peraturan yang berlaku, maka KPP Pratama Meulaboh harus mempunyai laporan yang bisa dipertanggung jawabkan dan bisa menjalankan tugasnya dengan baik. kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa mengenai kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh dalam meningkatkan minat wajib pajak, dengan berbagai indikatornya yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas kantor organisasi pelayanan pajak dapat dikatakan sudah berjalan sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 dan sifatnya masih standar, akan tetapi dalam hal keterbukaan informasi masih sangat eksklusif dalam hal manajemen sistem yang berlaku terhadap kebijakan keuangan, hal ini di tandai ketika

wawancara dengan parah pelayan kantor tidak ingin diwawancara secara individu akan tetapi masih bersifat kelompok.

Dalam Pelayanan produktifitas kantor pelayanan pajak pratama belum mencapai hasil yang sesuai dengan visi misi kantor KPP Pratama Meulaboh karena masih terdapat keluhan pelanggan. Produktifitas karyawan dapat diukur dengan kecakapan dan kecepatan, teliti dan akurat sehingga masyarakat atau parah wajib pajak merasa kecewa terhadap kinerja karyawan kantor pajak di Meulaboh.

Kualitas Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh belum terlalu maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya hambatan dalam mengakses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan yang disebut sebagai wajib pajak. Begitu juga dengan Responsivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh belum maksimal, misalnya dalam hal dapat dilihat dengan masih minimnya kemampuan organisasi untuk cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan parah wajib pajak. Responsivitas diwujudkan dengan membuka saluran komunikasi untuk mengetahui permasalahan yang ada pada pelanggan yang kemudian ditindaklanjuti dengan tindakan yang nyata oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh.

Dalam Pelayanan Responsibilitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh, belum cukup baik dalam memberikan kebutuhan wajib pajak berupa pelayanan seperti, masih kurang cepatnya penanganan pelayanan customer wajib pajak, sehingga para wajib pajak menunggu lama dalam hal antrian untuk membayar pajak.

Selanjutnya akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh menghasilkan kinerja yang baik, hal ini diketahui dari pendapat yang diungkapkan oleh petugas pajak yang melaksanakan tugas pertanggung jawaban serta menerima laporan keluhan dari wajib pajak.

REFERENSI

- Albab, Ulul. 2013. *Jangan-Jangan Kita Juga Korupsi Saatnya Berhijrah Tinggalkan Korupsi*. Surabaya: litera Jannata Perkasa.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir. 2015. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Download Senin 9 Oktober 2017 www.pajak.go.id. *Pajak Sebagai Ujung Tombak Pembangunan "Opini"* (2015).
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang No 25. Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 Tentang Restrukturasi Direktorat Jenderal Pajak.