

Pengaruh reorganisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terhadap mutu Pelayanan Direktorat Jenderal Pajak: studi pada KPP PMA Dua = Influence of reorganization tax office (KPP) to quality of service directorate general of taxation (case study at KPP PMA Two)

Sianipar, Andy Gerrit T., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107135&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memperbaiki kinerjanya, baik menyangkut fungsi penjamin penerimaan pajak, maupun fungsi pelayanan kepada Wajib Pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan reorganisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjadi sebuah kantor yang modern dengan struktur organisasi yang lebih sederhana namun tetap fungsional sesuai dengan tugas masing-masing. Sumber Daya manusia yang ada juga diseleksi agar mendapatkan SDM yang berkualitas.

Setelah berjalan satu tahun lebih, reorganisasi tersebut sebaiknya dievaluasi apakah sudah mencapai sasaran. Untuk tujuan meningkatkan mutu pelayanan, sangat perlu diketahui bagaimana pendapat Wajib pajak yang benar-benar merasakan secara langsung dampak reorganisasi tersebut. Untuk mengukur mutu pelayanan digunakan konsep Service Quality yang dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan-kawan.

Dalam melakukan penelitian ini dirumuskan pokok masalahnya menjadi beberapa hal yaitu bagaimana reorganisasi KPP yang dilakukan oleh DJP menjadi KPP Modern, pengaruh reorganisasi tersebut terhadap mutu pelayanan KPP serta apa saja yang menjadi hambatan KPP dalam melakukan reorganisasi tersebut.

Penelitian dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang akan diisi oleh wajib pajak KPP PMA Dua yang menjadi sampel untuk mengukur mutu pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak tersebut dalam 5 dimensi ServQual sebelum maupun sesudah reorganisasi yang dilakukan oleh KPP PMA Dua serta melakukan wawancara dengan narasumber yang diberikan oleh pihak KPP PMA Dua. Penelitian juga dilakukan dengan menggunakan data-data sekunder yaitu studi literatur.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa reorganisasi yang dilakukan meliputi perubahan struktur organisasi, mutu SDM yang ada di KPP, dan peralatan dan sistem administrasi yang lebih modern. Sedangkan menurut data kuesioner diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dalam mutu pelayanan antara sebelum reorganisasi dengan setelah reorganisasi. Artinya Wajib pajak menilai mendapatkan mutu pelayanan yang baik setelah dilakukan reorganisasi dibandingkan sebelum reorganisasi yang cukup baik. Secara Persentase. Peningkatan terbesar adalah untuk Dimensi Assurance sebesar 15.56% kemudian adalah dimensi reliability sebesar 13.35% dan menggunakan paired samples t-test didapat hasil yang signifikan.

Oleh karena itu reorganisasi ini merupakan proses yang panjang sehingga diharapkan karyawan KPP PMA Dua dituntut agar bersifat profesionalisme dan terus berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak terutama untuk indikator penyimpanan dokumen, kemampuan memberikan rasa aman,

pengetahuan petugas pajak, mengutamakan kepentingan wajib pajak serta memahami kebutuhan wajib pajak karena masih ada responden yang menjawab kurang baik mutu pelayanan yang diberikan oleh karyawan KPP PMA Dua.

Various effort already done by Directorate General of Taxation to improve its performance, concerning function guarantor of acceptance of tax, and also service function to Taxpayer. One of the effort taken is doing reorganizations tax office ( KPP) become a modern office with more simple organization chart but remain to be functional as according to each duty. Existing human resource also selected to getting Human Resources which with quality.

After walking more than one year, the reorganizations need to evaluated by reached target. For the purpose of upgrading service, it is important to know how taxpayer opinion which directly affect the reorganizations To measure quality of service used concept of Service Quality developed by Parasurahman and friends.

In doing this research, the main problems formulate become several things that is how KPP reorganization done by DIP become Modern KPP, influence of the reorganization to quality of service of KPP and also any kind of becoming resistance of KPP in doing the reorganization.

Research conducted by making questioners to fill by taxpayer of KPP PMA Two becoming sample to measure quality of service felt by the taxpayer in 5 dimension of Servqual before and also after reorganization conducted by KPP PMA Two and also interview with guest speaker given by side of KPP PMA Two. Research is also conducted by using secondary data that is literature study.

Pursuant to result of research obtained by result of that reorganization which is cover change of organization chart, quality of SDM exist in KPP, and more modern administrative system and equipments. While according to data of questioners obtained by result of that there are influence which is significant in quality of service between before reorganization with after reorganization- Its meaning of Taxpayer assess to get quality of better service after reorganization- In Percentage, the biggest increasing in quality of services is assurance 15.56% followed by Reliability 13.35% and using paired samples t-test, we got significant result.

Therefore this reorganization represent long process is so that expected by employees of KPP PMA Two to show professionalism in everything they do to serve the taxpayer and keep trying to upgrade passed to service is taxpayer specially on document or data being saved, ability to give security to the taxpayer so taxpayer will feel secured to have transaction with KPP PMA Two, Tax Employee knowledge, and understanding taxpayer needs because there is still respondents who is answer not so good the quality of service which is already given by employee at KPP PMA Two.