

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi kasus KPP Pratama Semarang Gayamsari)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1 Manajemen**

Program Studi Manajemen



Di susun oleh :

IRSATUL SYIAMI

30401900401

Fakultas Ekonomi Program Studi S1 Manajemen

Universitas Islam Sultan Agung

Semarang

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi kasus KPP Pratama Semarang Gayamsari)**

Disusun Oleh :

Irsatul Syami

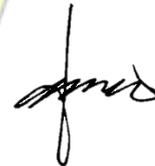
NIM : 30401900401

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Pra Laporan kegiatan MB-KM
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 2 Febuari 2023

Dosen Pembimbing Lapangan,

Dosen Supervisor,



Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM
NIK.210416055

Gana Budi Harsono

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi kasus KPP Pratama Semarang Gayamsari)**

Disusun oleh:

Irsatul Syami

30401900401

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 24 Februari 2023

Pembimbing,

Dosen Pembimbing Lapangan



جامعته سلطان أجونغ الإسلامية

Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM

NIDN.0623036901

HALAMAN PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus KPP Pratama Semarang Gayamsari)**

Disusun oleh:

Irsatul Syiami

30401900401

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 24 Februari 2023

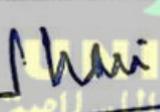
Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing


Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M

NIDN: 0623036901

Dosen Penguji I


Dr. Asyhari, SE, MM

NIDN: 0614116601

Dosen Penguji II


Sri Wahyuni Ratnasari

NIDN : 06291227101

Laporan Business Cases Report-Magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen


Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M

NIDN : 0623036901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Irsatul Syiami
NIM : 30401900401
Program Studi : S1 Manajemen
Jurusan : Pemasaran

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Semarang Gayamsari)” ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil plagiarisme atau duplikasi karya orang lain. Pendapat orang lain yang dimuat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan etika ilmiah. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi ini merupakan plagiat dari tulisan orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 13 Maret 2023



Irsatul Syiami

NIM. 30401900401

ABSTRACT

KPP Pratama Semarang Gayamsari is the result of a merger of several agencies, including KPP South Semarang, KPP East Semarang, Semarang Dua Examination and Education Office, and the UN Service Office Semarang Dua. As a government organization that carries out the task of collecting state revenues and is at the same time obliged to provide services to the community, the role and function of the Directorate General of Taxes is increasingly important. Good service quality is one of the efforts to improve taxpayer compliance. Self-service in the taxation sector can be interpreted as a service provided to taxpayers by the Directorate General of Taxes to assist taxpayers in fulfilling their tax obligations. Tax services are included in public services because they are run by government agencies, aiming to meet the needs of the community as well as in the context of implementing the law and are not profit-oriented.

Keywords: service quality, taxpayers



ABSTRAK

KPP Pratama Semarang Gayamsari merupakan hasil peleburan dari beberapa instansi antara lain KPP Semarang Selatan, KPP Semarang Timur, Kantor Pemeriksaan dan Pendidikan Semarang Dua, dan Kantor Pelayanan PBB Semarang Dua. Sebagai organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas dalam mengumpulkan penerimaan Negara dan sekaligus berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak semakin menjadi penting. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Kata kunci : kualitas pelayanan, wajib pajak



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah nya dan yang telah memberikan kenikmatan jasmani dan rohani yang tiada tara, sehingga saya mampu menyelesaikan laporan kegiatan magang MBKM yang berjudul “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak” Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai derajat Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dalam penyelesaian laporan kegiatan magang MBKM ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak yang mendukung, oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, Allah Maha Kuasa yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam proses pembuatan laporan magang MB-KM ini.
2. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan segenap waktu dan pemikiran untuk membantu, mengarahkan dan memberikan motivasi, serta nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis sehingga laporan magang MBKM ini dapat tersusun dengan baik.
3. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyو, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Dr. E. Drs. Marno Nugroho., M.M selaku Dekan 1 yang telah memberikan dukungan, arahan serta motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan laporan MB-KM ini dengan baik.

5. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan mendukung kelancaran program magang MB-KM.
7. Bapak Gana Budi Harsono selaku Dosen Supervisor di KPP Pratama Semarang Gayamsari yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan, bimbingan, arahan serta saran dalam penulisan Laporan Kegiatan Magang MB-KM ini.
8. Seluruh Tim Supervisor beserta staff lainnya di KPP Pratama Semarang Gayamsari yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, arahan serta motivasi dan semangat selama pelaksanaan magang.
9. Bapak Kriyo dan Ibu Tri orang tua saya yang telah membiayai biaya kuliah saya dan selalu memberikan doa,dukungan,motivasi agar saya selalu semangat dan pantang menyerah dalam menyusun laporan magang MBKM yang terus memberikan semangat agar saya segera menyelesaikan laporan magang MBKM ini. Serta Mbah kakung, Mbah Putri dan adik saya Talita yang selalu memberikan semangat
10. Kepada pemilik NIM 30401900314 yang telah kebersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan tugas akhir. Terimakasih telah menjadi penyemangat dari semester awal sampai akhir ini semoga kita kuat sampai tamat.

11. Seluruh sahabat dan teman yang telah berjuang bersama,saling memberikan semangat,motivasi,dukungan dan doa .

12. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan kegiatan magang ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan laporan magang MB-KM ini dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca serta bagi peneliti laporan selanjutnya.



Semarang,12 Agustus 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Irsatul Syiami', written in a cursive style.

Irsatul Syiami

DAFTAR ISI

OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi kasus KPP Pratama Semarang Gayamsari) ..	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN LAPORAN MAGANG.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	4
1.3 Sistematika Laporan.....	4
BAB II.....	7
PROFILE ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	7
2.1 Profile Organisasi.....	7
2.1.1 Sejarah KPP Pratama Gayamsari.....	8
2.1.2 Struktur Organisasi.....	9
2.1.3 Tugas-tugas sub bagian umum KPP Pratama Gayamsari Semarang.....	10
2.1.3 Visi dan Misi.....	16
2.1.4 Tugas dan Fungsi KPP Pratama Semarang Gayamsari.....	16
2.2 Aktivitas Magang.....	18
BAB III.....	19
IDENTIFIKASI MASALAH.....	19
3.1 Identifikasi Masalah.....	19
3.2 Permasalahan Yang Penting Yang Diambil.....	19
BAB IV.....	21
KAJIAN PUSTAKA.....	21

4.1	Kualitas Pelayanan Perpajakan	21
4.2	Kepuasan Wajib Pajak.....	33
BAB V		0
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISI DATA		0
5.1	Metode Pengumpulan Data	0
5.1.1	Wawancara.....	0
5.1.2	Observasi.....	1
5.1.3	Dokumentasi	2
5.2	Analisis Data	5
BAB VI.....		6
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		6
6.1	Analisis Permasalahan.....	6
6.2	Pembahasan	7
6.2.1	Kualitas Pelayanan.....	7
6.2.2	Kepuasan Wajib Pajak	16
BAB VII.....		19
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		19
7.1	Kesimpulan.....	19
7.2	Rekomendasi	20
7.2.1	Rekomendasi Terkait Hasil Analisis Bab 6	20
7.2.2	Rekomendasi Hal Yang Perlu Diperbaiki Organisasi Tempat Magang....	20
7.2.3	Rekomendasi Hal Yang Perlu Diperbaiki Program Studi	21
BAB VIII		23
REFLEKSI DIRI.....		23
8.1	Hal Positif Yang Diterima Selma Perkuliahan Dan Relevan Ditempat Magang	23
8.2	Manfaat Kegiatan Magang Terhadap Pengembangan <i>Softskill</i>	23
8.3	Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kognitif Mahasiswa.....	24
8.4	Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang	24
8.5	Rencana Pengembangan Diri, Karir, Dan Pendidikan Mahasiswa	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Wawancara Dengan Pegawai Seksi Pelayanan.....	1
Gambar 5. 2 Wawancara Dengan Pegawai Seksi Pelayanan.....	1
Gambar 5. 3 Nilai Kinerja Organisasi Tahun 2020 KPP Pratama Semarang Gayamsari.....	3
Gambar 5. 4 Nilai Kinerja Organisasi Tahun 2021 KPP Pratama Semarang Gayamsari.....	4
Gambar 6. 1 Lift.....	12
Gambar 6. 2 Ruang Pelayanan Lapor SPT.....	13
Gambar 6. 3 Wifi dan printer.....	14
Gambar 6. 4 Nomor Antrian.....	15
Gambar 6. 5 Survei Kepuasan Masyarakat KPP Pratama Semarang Gayamsari.....	18



DAFTAR TABEL

Tabel 6. 1 Wawancara Terkait Kualitas Pelayanan Kepada Pegawai.....	8
Tabel 6. 2 Wawancara Kualitas Pelyanan Dengan Wajib Pajak.....	9



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Identitas Peserta Magang.....	29
Lampiran 2 : Daftar Hadir Peserta Magang.....	31
Lampiran 3 : Log Book Peserta Magang.....	41
Lampiran 4 : Proses pembimbingan laporan magang oleh DPL.....	55
Lampiran 5 : Proses Pembimbingan oleh Dosen Supervisor.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pajak adalah sumber pendapatan penting bagi negara kesatuan republik Indonesia (RI) yang berasal dari rakyat. Penerimaan Pajak saat ini atau pendapatan warga dapat berkontribusi pada perdamaian di masyarakat. Kedamaian sosial di Indonesia karena pajak merupakan sumber utama pendapatan negara, oleh karena itu memungut pajak dari warga negara Indonesia bersifat wajib atau pilihan. Apalagi, pajak kini telah menjadi tanggung jawab warga negara dan semakin berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan.

Hampir setiap negara di dunia memungut pajak dari warganya. Setiap Negara membuat aturan untuk pemungutan pajak. Berdasarkan prinsip atau aturan perpajakan. Peran keuangan Setiap negara pada dasarnya berbeda. Kemampuan negara untuk memungut Pajak juga bervariasi dari satu negara ke negara lain. Manfaat pajak adalah lembaga pendidikan, transportasi, fasilitas kesehatan, sarana dan prasarana umum. Untuk memenuhi segala kebutuhan pembangunan nasional, negara membutuhkan peningkatan penerimaan pajak.

Untuk mencapai peningkatan pendapatan nasional, pemerintah harus bekerja sama dengan presiden Republik Indonesia berusaha semaksimal mungkin untuk memaksimalkan pendapatan pemerintah.

Dimana upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan

melakukan Reformasi Administrasi Perpajakan, yaitu dengan memperbarui undang-undang dan peraturan perpajakan. Pembaruan ini dilakukan melalui sistem manajemen pajak Anda. Basis pajak dapat diperluas lebih lanjut untuk memulihkan potensi penerimaan pajak yang ada dengan memperkuat prinsip keadilan sosial dan menyediakan layanan sederhana terutama bagi Wajib Pajak.

KPP Pratama Semarang Gayamsari dalam misinya menangani pendataan, pengolahan, pengelolaan catatan dan Berkas pajak, Penerimaan dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan, Serta Penerimaan dan pengelolaan Surat pemberitahuan, penerimaan surat lainnya serta penyelenggaraan dokumen perpajakan.

Di Indonesia, Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi terjadi perkembangan dari tahun ke tahun, menurut BPS Finlandia. Pada tahun 2020, indeks Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) sebesar 5,92 meningkat menjadi 5,32 dalam skala 0-10 dibandingkan tahun 2019 (BPS, 2021).

Pajak merupakan sumber pendapatan utama pemerintah, yang digunakan untuk membiayai kebutuhan pembangunan, termasuk pembiayaan untuk keperluan umum seperti jembatan, jalan, rumah sakit, lembaga pendidikan, dan biaya keamanan. Tanpa pajak, sulit untuk melakukan berbagai kegiatan yang mendorong pembangunan negara. Pembangunan dalam kehidupan bernegara sangat penting untuk mewujudkan negara yang maju. Meski DJP telah lama berupaya penerimaan APBN, sejak tahun 2002 DJP telah mencanangkan berbagai reformasi atau disingkat dengan reformasi perpajakan yang lebih dikenal dengan modernisasi.

Dengan semakin pentingnya membayar pajak, penyediaan layanan jasa pajak harus meningkatkan kualitas pelayanan, dan kualitas yang dapat memuaskan bagi wajib pajak itu sendiri. Berikut salah satu perhatian perusahaan yaitu mengerti kebutuhan dan keinginan setiap Wajib Pajak. Jadi semacam panduan bagi instansi untuk memahami perilaku wajib pajak. Salah satu pembayaran wajib kepada pemerintah adalah pajak. KPP Pratama Gayamsari Semarang memiliki tugas pelayanan terkait pemungutan pajak bagi wajib pajak.

Selain itu KPP merupakan badan yang bergerak di Bidang Keuangan negara harus memperhatikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan penerimaan negara di bidang pajak. Kualitas pelayanan tersebut tentunya sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan. Karena KPP juga memberikan pelayanan penerimaan negara, maka kualitas pelayanan juga harus diperhatikan.

Tujuan peningkatan pelayanan kantor pajak adalah untuk menciptakan pelayanan perpajakan yang berkualitas. Saat ini upaya tersebut semakin dimajukan dengan peningkatan profesionalisme, perbaikan dan penyempurnaan sistem manajemen, serta perbaikan perilaku aparatur. Maka dibutuhkan tenaga pelayanan yang bisa menguasai dibidangnya, berkualifikasi yang memadai, pragmatis dan kompeten dalam pekerjaannya, yang menimbulkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak atas layanan yang diberikan.

Pemberian pelayanan kepada wajib pajak dapat dikatakan berhasil tidak didasarkan pada pemberi pelayanan, dalam hal ini otoritas pajak (Wibowo 2013:23) di majalah (Vigryana et al., 2016). Kualitas pelayanan yang baik adalah

dari sudut pandang wajib pajak, bukan otoritas pajak. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik, wajib pajak memiliki pemahaman dan kepuasan yang baik terhadap wajib pajak (Erviana2013:13) . Tujuan akhir dari setiap kegiatan pelayanan adalah kepuasan wajib pajak. Seberapa sukses pelayanan KPP dan KPP memuaskan wajib pajak?

Agar dapat berfungsi dengan baik, SDM Ditjen Pajak Gayamsar Semarang juga harus berkualitas. Oleh karena itu, upaya peningkatan efektivitas organisasi harus melibatkan seluruh jajaran organisasi. Besar kecilnya kinerja organisasi tidak dapat diukur oleh pemberi layanan, melainkan oleh penerima layanan.

1.2 Tujuan Magang

Magang MBKM bertujuan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh, mengembangkan cara berpikir siswa sehingga dapat meningkatkan soft skill maupun hard skill, melatih siswa untuk lebih disiplin, bertanggung jawab dan berpikir ke depan. Untuk mendapatkan pengalaman langsung tentang cara kerja Pelayanan Kearsipan KPP Pratama Semarang Gayamsari, dan mendapatkan solusi berdasarkan teori permasalahan. Dari permasalahan diatas akan dilakukan penelitian lebih lanjut dengan tujuan untuk mendapatkan solusi yang tepat berdasarkan teori yang ada, dan solusi yang diperoleh akan digunakan untuk evaluasi.

1.3 Sistematika Laporan

Pembuatan laporan ini memuat beberapa bab dan sub-bab yang menjelaskan banyak hal. Adapun penjelasannya sebagai berikut

1. BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang permasalahan yang ada di perusahaan magang yang dijadikan topik dan tujuan magang. Serta menjelaskan sistematika laporan yang ditulis dalam laporan.

2. BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Pada bab ini menjelaskan tentang profile instansi KPP Pratama Semarang Gayamsari yang berisi struktur organisasi, visi dan misi. Dan aktivitas magang yang menguraikan semua aktivitas yang dilakukan selama magang

3. BAB III IDENTIFIKASI MASALAH

Mengidentifikasi masalah yang muncul dan memecahkan masalah untuk mendapatkan solusi dari masalah tersebut.

4. BAB IV KAJIAN PUSTAKA

Menjelaskan dan menguraikan teori yang dapat digunakan untuk membahas mengenai topik yang berkaitan dengan laporan masalah magang dan membahas teori-teori yang mendukung penelitian tentang pemberkasan arsip di KPP Pratama Semarang Gayamsari

5. BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan kembali masalah yang menjadi topik pembahasan laporan magang, serta menganalisis mengenai pemberkasan arsip menggunakan teori yang valid.

6. BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Mencakup penejelasan mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari analisis permasalahan dari topik pembahasan. Serta memberikan rekomendasi mengenai hal-hal yzng perludiperbaiki organsisasi tempat magang terhadap peserta magang dan pegawai yang ada dalam organisasi tempat magang.

7. BAB VII REFLEKSI DIRI

Menjabarkan mengenai manfaat magang terhadap mahasiswa terhadap pengembangan soft skill yang didapatkan selama magang, mengidentifikasi mengenai kesuksesan dalam bekerja selama proses kegiatan magang.



BAB II

PROFILE ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profile Organisasi

Direktur Jenderal Pajak (DJP) melapor kepada Kementerian Keuangan Tingkat I. DJP memiliki satuan kerja vertikal di wilayahnya di seluruh Indonesia. Salah satu unit kerjanya adalah KPP Pratama Semarang Gayamsari yang melekat pada Kantor Vertikal DJP yaitu. Penerapan sistem administrasi perpajakan KPP Pratama Semarang Gayamsari saat ini didasarkan pada keputusan menteri keuangan republik indonesia No. 67/PMK.01/2008 tanggal 6 Mei 2008 Tentang Perubahan Kedua dengan peraturan menteri keuangan. Menteri Keuangan No 132/PMK.01/2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Pajak vertikal sehubungan dengan Surat Persetujuan Kuasa Menteri Lembaga Negara No B/1077/M.PAN/04 / 2008 tanggal 22 April 2008. KPP Pratama Semarang Gayamsari berkantor di Gedung Keuangan Negara (GKN) Semarang ILantai 2 dan 4 jalan pemuda No. 2 Kelurahan Kauman, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah, 50188.

KPP Pratama Semarang Gayamsari berkomitmen untuk :

1. melakukan pemrosesan fiskal yang sehat dan berkelanjutan, mencapai penerimaan keadaan optimal, implementasikan dan implementasikan pegawai yang gesit dan pelayanan publik, efektif, dan efisien sesuai tujuan organisasi DJP periode 2020 – 2024
2. Memberikan pelayanan dan pembinaan secara optimal kepada pemangku

kepentingan dan mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan.

2.1.1 Sejarah KPP Pratama Gayamsari

Sejak tahun 2002, KPP secara bertahap melakukan modernisasi sistem dan struktur organisasi menjadi lembaga yang berorientasi pada fungsi. Kantor pajak modern adalah kombinasi dari kantor pajak klasik dan kantor pajak dan audit. Pada tahun yang sama, dua wajib pajak besar KPP dan LTO (Kantor Pajak Besar) diundang. Setahun kemudian, tahun 2003, sepuluh KPP khusus dibentuk.

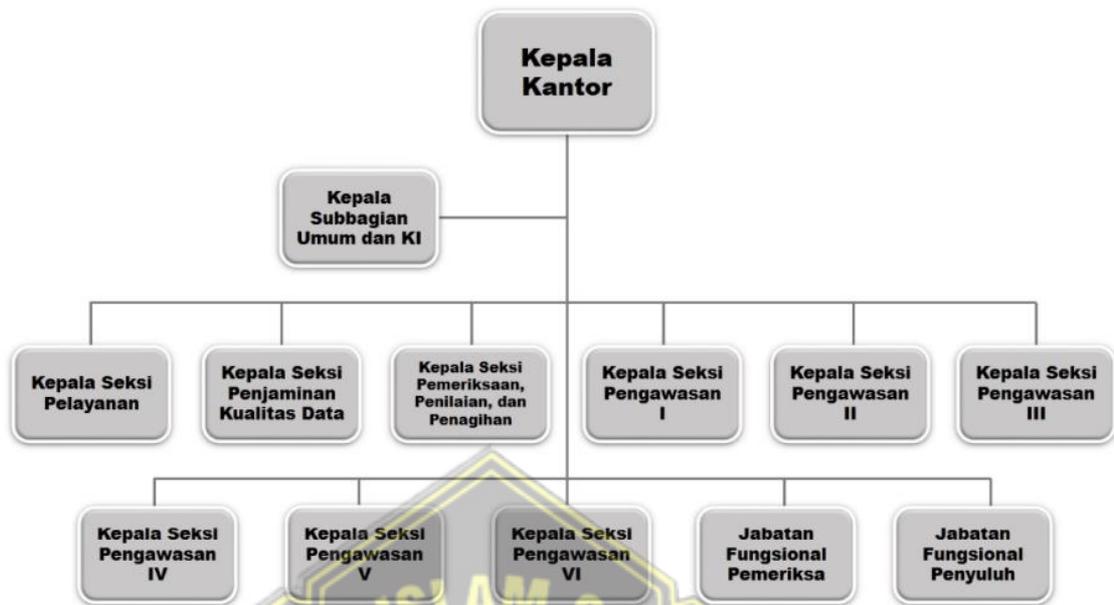
Kemudian, pada tahun 2004, DJP mendirikan Kantor Pajak Antara atau MTO (Kantor Pajak Antara). Dua tahun kemudian, KPP Moderni yang lebih dikenal dengan KPP Pratama atau STO (Kantor Pajak Kecil) dibuka untuk wajib pajak. KPP Pratama mulai terbentuk pada tahun 2006-2008. KPP Pratama merupakan KPP terbesar di seluruh Indonesia.

KPP Pratama Semarang Gayamsari merupakan hasil penggabungan beberapa lembaga antara lain KPP Semarang selatan, KPP Semarang timur, Pendidikan Semarang dua dan kantor pelayanan PBB Semarang dua. Alamat KPP Pratama Gayamsari Semarang adalah Gedung Keuangan Pemerintah I No. 2 Jalan Pemuda, Kota Semarang. KPP Pratama Gayamsari Semarang mulai beroperasi pada tanggal 6 November 2007 Peraturan Perpajakan Dalam Negeri KEP-171/PJ/2007. Adapun cerita berdasarkan tata tertib KPP Pratama Semarang Gayamsari adalah sebagai berikut:

1. Keputusan Direktur Jenderal pajak No KEP-141/PJ/2007 tanggal 3 Oktober 2007 mengatur tentang Mulai Beroperasi KPP Pratama pada tanggal 6 November 2007.
2. Peraturan Menteri Keuangan No 210/PMK.01/2017 sttd.184/PMK.01/2020 mengatur tentang Penetapan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga vertikal direktorat jenderal pajak.
3. Keputusan Direktur Jenderal Pajak No KEP-146/PJ/2021 mengatur tentang penetapan perubahan saat mulai penerapan reorganisasi Lembaga Vertikal DJP dari yang sebelumnya ditetapkan dari tanggal 3 Mei 2021 (KEP-28/PJ/2021) menjadi tanggal 24 Mei 2021.

2.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan bagian yang sangat penting dalam pelaksanaan operasional organisasi/perusahaan. KPP Pratama Semarang Gayamsari menggunakan struktur organisasi linier dimana pendelegasian wewenang secara vertikal dan langsung sepenuhnya dari pimpinan kepada bawahannya. Berikut struktur organisasi dan tata kerja KPP Pratama Semarang Badan Vertikal Gayamsari.



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Semarang Gaymsari

Sumber : KPP Pratama Semarang Gayamsari. 2021. *PROFIL*

1.1.3 Tugas-tugas sub bagian umum KPP Pratama Gayamsari Semarang

1. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal (SUKI)

Tugas Sub wilayah kepatuhan Umum dan Internal adalah melaksanakan pengelolaan SDM, keuangan, administrasi, anggaran dan personalia, pemeriksaan pengendalian internal, pemeriksaan manajemen risiko, pemeriksaan kepatuhan terhadap aturan etika dan kedisiplinan serta hasil Pemantauan dan membuat rekomendasi untuk meningkatkan Bisnis.

2. Seksi Penjaminan Kualitas Data Seksi PKD

Tugasnya adalah Melakukan analisis, Persiapan dan pengelolaan untuk memastikan Perencanaan kualitas informasi, Pengumpulan, Pengolahan, Penyajian informasi dan Data Perpajakan, Penyimpanan dokumen perpajakan, Pengelolaan dan pemantauan kerja sama perpajakan, Penjaminan kualitas informasi terkait kegiatan penyederhanaan dan perluasan, Penyampaian informasi penjaminan mutu, Berikut Pendistribusian informasi, Pengelolaan dokumen terkait pengembangan informasi dan pelaksanaan dukungan pengolahan data dan penyusunan monografi perpajakan serta pelaksanaan penatausahaan.

3. Seksi Pelayanan

Melaksanakan penelitian, persiapan, pengelolaan terkait dengan pemberian pelayanan pajakan yang berkualitas dan memastikan bahwa wajib pajak memahami hak dan kewajiban perpajakannya melalui pelatihan dan nasihat di bidang perpajakan, pendaftaran pajak, pendapatan dan administrasi, persetujuan dan pengelolaan surat pemberitahuan tindak lanjut. Tata cara penyiapan dan pemenuhan permintaan, saran dan/atau pengaduan dan surat lainnya dari Wajib Pajak atau masyarakat, pelaksanaan Wajib Pajak dan pengurusan serta penyimpanan dokumen perpajakan.

4. Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan

Peran Departemen Pemeriksaan, penilaian dan Akuntansi

(P3) adalah melakukan analisis, persiapan serta manajemen untuk mencapai target penerimaan pajak dengan melakukan audit, real estate, penilaian properti komersial dan tidak berwujud, kegiatan akuntansi dan penangguhan. Amortisasi penangguhan pajak dan pengelolaan tagihan pajak dan pengelolaan penemuan dan penerbitan produk legal dan penemuan.

5. Seksi Pengawasan I

Melakukan penelaahan, persiapan dan pengelolaan untuk memastikan wajib pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan dengan merencanakan, melaksanakan dan memantau pendataan dan pemetaan (pemetaan) objek dan objek pajak, memperkuat pengawasan daerah, memeriksa kemungkinan pengendalian pajak dan memperluas informasi perpajakan. Pencarian informasi, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran dan verifikasi, undang-undang perpajakan dan kontrol kualitas wajib pajak, pengajuan dan nasihat wajib pajak, pemantauan amnesti pajak, pelacakan dan pemantauan, dan manajemen penunjukan dan penunjukan auditor cukai dan pajak saham pemantauan.

6. Seksi Pengawasan II

Melaksanakan pemeriksaan, persiapan dan pengelolaan untuk Memastikan Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-

undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan melalui pendataan dan pemetaan (pemetaan) objek dan objek pajak, peningkatan penguasaan wilayah, pemantauan potensi dan informasi perpajakan yang diperlukan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah, menyelidiki, menganalisis, memperbarui dan memantau data pajak, memantau dan mengontrol kualitas pembayaran pajak oleh wajib pajak, melaporkan dan memberi nasihat kepada wajib pajak, melacak dan memantau prosedur pengampunan pajak, dan mengelola penetapan dan pemberlakuan undang-undang produk dan kontrol pajak produk.

7. Seksi Pengawasan III

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka memastikan Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut intensifikasi dan ekstensifikasi berbasis pendataan dan pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak, penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak dan penguasaan informasi, pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan, pengawasan dan pengendalian mutu kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, imbauan dan konseling kepada Wajib Pajak, pengawasan dan pemantauan tindak

lanjut pengampunan pajak, serta melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pengawasan perpajakan.

8. Seksi Pengawasan IV

Melakukan pemeriksaan, persiapan dan pengelolaan untuk memastikan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dengan merencanakan, mengendalikan pendataan dan pemetaan objek dan objek pajak, mengelola dan menyempurnakan, melaksanakan dan mengendalikan, mencari potensi pajak dan data, pengumpulan, pengolahan, penelitian, menganalisis, memperbarui dan memantau informasi pajak, memantau kepatuhan pajak dan kontrol kualitas Wajib Pajak, banding dan nasihat wajib pajak, memantau dan mengawasi pengawasan dan pengelolaan administrasi pengampunan pajak, menetapkan dan menerbitkan produk hukum dan produk pengendalian pajak.

9. Seksi Pengawasan V.

Melakukan penelaahan, persiapan, dan pengelolaan untuk memastikan Kepatuhan Waib Pajak terhadap Peraturan Perundang-Undangan perpajakan 18 dengan meningkatkan dan memperluas perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan, berdasarkan

Pengumpulan dan pemetaan data (pemetaan) objek dan objek pajak, pengendalian wilayah, identifikasi dan pengelolaan data potensi pajak, pencarian informasi perpajakan, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran dan pemantauan, pemantauan kepatuhan pajak dan pengendalian kualitas wajib pajak, banding dan saran, pemantauan dan kontrol wajib pajak. Penghapusan amnesti pajak dan pengurusan perintah dan penerbitan produk hukum dan produk pengendalian pajak

10. Seksi Pengawasan VI

Melakukan pemeriksaan, persiapan dan pengelolaan untuk memastikan bahwa Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan untuk perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan berdasarkan pendataan dan penugasan (pemetaan) objek dan objek pajak, bidang pemantauan, peluang pemantauan untuk peningkatan dan perluasan pengendalian pajak.

Keterbukaan informasi perpajakan, pencarian, pemungutan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran dan pemantauan, tanggung jawab perpajakan dan kontrol kualitas wajib pajak, kompensasi dan nasihat kepada wajib pajak, pemantauan, pelacakan dan pemantauan pengampunan pajak dan pengelolaan penetapan dan keputusan produk keluhan dan ulasan produk pajak.

11. Fungsional Pemeriksa

Melakukan kegiatannya dalam ruang lingkup tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tugas penilai adalah memeriksa ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak wajib pajak.

2.1.3 Visi dan Misi

Visi KPP Pratama Semarang Gayamsari

Menjadikan lembaga yang unggul serta akuntabel dalam menghimpun Penerimaan Negara demi mendukung Kedaulatan dan Kemandirian Negara.

Misi KPP Pratama Semarang Gayamsari

1. Menghimpun penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan menegakkan hukum yang adil di wilayah kerja KPP Pratama Semarang Gayamsari.
2. Memberi pelayanan kepada wajib pajak berbasis teknologi untuk memudahkan pemenuhan wajib pajak.
3. Mencapai aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional.

2.1.4 Tugas dan Fungsi KPP Pratama Semarang Gayamsari

Tugas :

Penyediaan layanan, pelatihan, Pemeriksaan dan kepatuhan Wajib Pajak di bidang PPh, PPN, Barang Mewah dan Pajak tidak langsung

lainnya dan pajak properti dan memelihara informasi tentang subjek dan tujuan perpajakan tergantung pada yurisdiksi.

Fungsi :

1. Menganalisis, penyusunan, dan mencapai target penerima pajak
2. Pengelolaan data dan informasi objek pengendalian dan objek dalam hal-hal yang menjadi kewenangan KPP
3. Pengolahan, pelatihan, pendaftaran dan pengelolaan data pendaftaran wajib pajak.
4. Pendaftaran Wajib Pajak, subjek pajak dan penghapusan NPWP
5. Pengukuhan dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak
6. Pengalihan dan pencabutan NPWP tergantung status, Penarikan gugatan/permintaan lebih lanjut dari wajib pajak dan masyarakat
7. Mengawasi, memeriksa, menilai, dan penagihan pajak
8. Pengelolaan data, pemetaan wajib pajak, objek pajak, dan pengenaan
9. Penetapan, penerbitan atau koreksi produk hukum dan produk jasa Perpajakan
10. Mengawasi dan Memantau tindak lanjut pengampunan perpajakan
11. Penjaminan kualitas data hasil dari perekaman dan Hasil identifikasi data internal dan eksternal
12. Pemutakhiran basis data pajak
13. Pengurangan Pajak bumi dan bangunan
14. Mengelola kinerja dan Mengelola risiko
15. Melaksanakan serta memantau kepatuhan internal

16. Penatausahaan serta mengelola piutang pajak
17. Melaksanakan tindak lanjut kerja sama perpajakan
18. Mengelola dokumen perpajakan dan nonperpajakan
19. Melaksanakan administrasi kantor

2.2 Aktivitas Magang

Aktivitas magang dimulai pada senin tanggal 14 Febuari aktivitas magang diawali dengan pembagian jobsdesk selama magang. Pada tangga 15 febuaru dikantor KPP Pratama Semarang Gayamsari dilakukan test swab karena banyak yang positif covid magang dilakukan secara WFH sampai tanggal 25 Maret, keseharian saya dibagian pemberkasan arsip yaitu menginput nomor NPWP dan mengoutput berkas yang sudah tidak aktif. Mulai tanggal 20 april sampai 28 april saya ditempatkan dibagian pelayanan SPT, tugasnya memberikan nomor antrian WP yang akan melakukan pajak. Aktivitas selanjutnya saya kembali dibagian kearsipan kegiatannya masih menginput NPWP wajib pajak dan mengurutkan berkas wajib pajak dirak. Selanjutnya, ada pula kegiatan pemilihan berkas wajib pajak melalui sistem KPP Pratama, terlepas dari apakah wajib pajak tersebut masih aktif. Berkas yang dianggap tidak aktif akan pajak dihapus, dan berkas wajib pajak yang aktif diarsipkan dengan berkas lain. Beberapa berkas NPWP dikategorikan berdasarkan apakah berisi wajib pajak orang pribadi, badan, atau usaha untuk memudahkan input data.

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

3.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada KPP Pratama Semarang Gayamsari dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan diskusi. Wawancara merupakan kegiatan Tanya jawab untuk memperoleh informasi yang jelas. Identifikasi permasalahan yang dihadapi KPP Pratama Semarang Gayamsari, sebagai berikut.

Banyaknya arsip membuat pegawai kesulitan untuk menemukan kembali arsip. Proses pengelolaan berkas pajak yang meliputi proses penyimpanan data, pengambilan atau penemuan data mengembalikan data yang diperlukan, serta peminjaman berkas, kurangnya sdm membuat pegawai kesulitan untuk mengelolah arsip sehingga arsip menumpuk dan tidak tertata dengan rapi. Selain itu banyakya antrian wajib pajak mengakibatkan penumpukan disatu tempat, kurang disiplinya pegawai membuat wajib pajak yang ingin konsultasi menunggu lama, kurangnya fasilitas seperti tempat duduk membuat wajib pajak kurang nyaman.

3.2 Permasalahan Yang Penting Yang Diambil

Wajib Pajak adalah faktor yang penting untuk menentukan berhasil tidaknya kegiatan pemungutan dan pemungutan pajak yaitu keberadaannya harus di tempat yang paling bergengsi, pelayanan

terbaik, kenyamanan, kemudahan dan kepastian hukum harus terjamin. Mengidentifikasi permasalahan yang muncul ketika pejabat bekerja lambat, menunggu terlalu lama, kantor dan pelayanan tidak nyaman, fasilitas tidak memadai, dll. Oleh karena itu, jika sikap dan pelayanan yang diberikan tidak diperbaiki, kemungkinan besar pasokan suku cadang kereta api akan terus berlanjut. Kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak harus lebih ditingkatkan lagi dengan layanan yang lebih baik, cepat dan akurat sehingga dapat meningkatkan pendapatan wajib pajak.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kata kualitas memiliki banyak definisi dan arti karena orang yang berbeda menafsirkannya secara berbeda, seperti: Kesesuaian, Kenyamanan, Peningkatan Berkesinambungan, Tanpa Cacat atau Tanpa Cacat, Memenuhi Persyaratan Pelanggan, Melakukan Segalanya untuk Membuat Anda Bahagia. Dari sudut pandang TQM (Total Quality Management), kualitas didefinisikan secara luas, yaitu. tidak hanya aspek hasil, tetapi juga proses, lingkungan dan manusia. Kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Candra, 2012). Di sisi lain, definisi kualitas bervariasi dari kontroversial hingga strategis. Lima cara memandang kualitas, salah satunya adalah orang yang menghargai kualitas, yaitu. Produk yang paling sesuai dengan preferensi majalah (Lupiyoadi, 2013) dalam jurnal (Maskur et al., 2016).

Setiap organisasi yang modern dan maju selalu mengutamakan bentuk-bentuk implementasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan harus memberikan bentuk pelayananyang optimal yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari mereka yang mencari dan mencari pelayanan. Konsep kualitas layanan terkait dengan kepuasan didefinisikan oleh lima elemen yang biasa dikenal sebagai kualitas layanan "RATER" (daya tanggap, keamanan, konkret, empati, dan

keandalan) (Kotler & Keller, 2009). Konsep RATER kualitas layanan pada dasarnya terdiri dari pembentukan sikap dan perilaku pengembang layanan untuk memberikan layanan yang kuat dan mendasar agar peringkatnya konsisten dengan kualitas layanan yang diterima.

Menurut UU RI No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pajak adalah pelayanan publik. Sedangkan menurut Nila (2011:10), indikator yang menggambarkan kualitas pelayanan perpajakan, adalah sebagai berikut:

- a. Fiskus harus memiliki keahlian (Ability), pengetahuan (Knowledge), pengalaman (Experience) dalam kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan dan legislasi.
- b. Fiskus memiliki motivasi yang cukup tinggi sebagai pelayanan publik.
- c. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
- d. TPT bisa memudahkan dalam pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.
- e. Sistem informasi perpajakan dan sistem manajemen perpajakan merupakan sistem pelayanan prima bagi wajib pajak yang semakin hari semakin penting.

Instansi perpajakan dapat dipahami sebagai suatu pelayanan yang ditawarkan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak yang membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak merupakan pelayanan publik karena diselenggarakan oleh instansi pemerintah dan melayani kebutuhan masyarakat dan berkaitan dengan penegakan hukum dan tidak mencari keuntungan. Meningkatkan kepatuhan pajak bermanfaat (Mohamad Rajif, 2012) (Nirajenani & Aryani, 2018)

Dari program modernisasi ini merupakan penerapan good governance melalui sistem teknologi informasi yang handal dan terkini. Strategi yang dipilih adalah memberikan pelayanan prima dan pengendalian wajib pajak secara intensif. Jikaprogram ini dicermati secara menyeluruh, termasuk perubahan-perubahan yang telah dilakukan, dilaksanakan dan dilaksanakan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang membawa perubahan yang cukup fundamental dan revolusioner. Strategi modernisasi dengan pelayanan prima sangat penting dalam modernisasi. Aah modernisasi dapat membawa manfaat bagi masyarakat. DJP telah melakukan beberapa hal untuk meningkatkan layanan yang terintegrasi adalah sebagai berikut:

- 1) Konsep One Stop Service yg melayani seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PBB & BPHTB).
- 2) Terdapat Account Representative (AR) yang memiliki tanggung jawab sebagai berikut: Saran membantu semua masalah wajib pajak, mengingatkan wajib pajak untuk pemenuhan kewajiban perpajakannya, update peraturan pajak terbaru, penggunaan email IT secara maksimal, e-SPT, e-Filling.
- 3) Sumber daya manusia yang profesional meliputi adanya uji profisiensi dan pemetaan kompetensi, penerapan kode etik yang ketat dan terpadu serta tunjangan khusus (remunerasi yang lebih tinggi), ujian yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep peminatan.

Strategi modernisasi yang mengarah pada layanan ini merupakan upaya Wajib Pajak DJP karena membantu memenuhi kewajiban perpajakan pemerintah.

Karena pajak merupakan masalah penting bagi penerimaan negara. Upaya yang dilakukan dan pelayanan tersebut merupakan salah satu cara Wajib Pajak dalam memenuhi pembayaran pajaknya.

Adanya pelayanan yang didukung oleh pelayanan seperti tempat parkir yang luas, tempat yang asri dan bersih, tersedianya formulir pajak, tersedianya taman bermain anak pada saat anak dibawa Wajib Pajak, adanya nomor antrian elektronik, dan teknologi informasi atau sistem elektronik mendukung. Selain fasilitas fisik yang indah, pelayanan yang ditawarkan fiskus. kemudahan pelayanan pajaksangat membantu, dan fiskus yang menjaga kejujuran, tanggung jawab dan transparansi dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak. Dengan pengaturan tersebut dapat dikatakan bahwa KPP Pratama Gayamsari Semarang telah bekerja dengan baik dalam menjaga kepuasan wajib pajak dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan setiap wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Fakta bahwa orang mengkritik kualitas layanan telah menjadi dorongan untuk meningkatkan layanan. Kualitas layanan berarti seberapa besar perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan dari layanan yang dibeli. Jika kinerja yang diamati sesuai dengan kinerja yang diharapkan, kualitas kinerja dianggap positif atau baik. (Bukhari, 2007) Kualitas dapat diartikan sebagai keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, SDM, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jika layanan yang dirasakan melebihi harapan, kualitas layanan dianggap sebagai kualitas yang ideal. Semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi loyalitas pelanggan. Menurut (Kotler & Keller, 2016), kualitas pelayanan pada perusahaan jasa adalah penyajian produk/jasa yang sesuai

dengan ukurannya, dimana produk disimpan dan pengirimannya paling tidak memenuhi keinginan konsumen dan menunggu (Ambarwati et al., n.d.).

Studi oleh Ahmed et al. (Putri, K & Nurcaya, 2013) menemukan banyak bagi pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Ternyata variabel empati berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Arianto (Maulidin et al., 2022), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan. Menjaga harapan pelanggan tetap up to date. Kualitas pelayanan mengacu pada semua jenis layanan yang ditawarkan perusahaan selama pelanggan berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (Andi Riyanto, 2018), “Kualitas adalah kelengkapan karakteristik suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (Candra et al., 2020), kualitas layanan didefinisikan sebagai tindakan atau tindakan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk membuat pelanggan atau karyawan senang. Sementara itu, menurut Aria dan Atik (Putri, 2013), kualitas layanan adalah faktor utama yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Kualitas layanan merupakan masalah penting bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan muncul ketika kualitas layanan benar.

Suatu layanan atau produk mungkin tidak memenuhi kebutuhan semua pelanggan, tetapi mungkin memenuhi kebutuhan pelanggan tertentu. Dalam keadaan seperti ini, kualitas layanan yang baik sangat penting untuk memastikan

bahwa pelanggan puas dengan apa yang mereka inginkan. Pengertian atau definisi mutu itu sendiri J. Supranoton (2001:285) adalah “kata yang bagi penyedia jasa adalah sesuatu yang harus dilakukan dengan baik”. Meskipun Ibrahim Pal (2000:1) mendefinisikan bahwa kualitas adalah strategi bisnis mendasar yang menghasilkan produk dan layanan yang secara eksplisit dan implisit memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal (Along, 2020). Strategi kualitas ini menggunakan dan membutuhkan keterampilan sumber daya manajemen informasi, kompetensi inti, modal, teknologi, peralatan, bahan, sistem, dan mitra untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah untuk kepentingan masyarakat dan pemegang saham. Selain itu, keunggulan produk jasa tergantung pada keunikannya, yaitu Apakah memenuhi harapan dan permintaan pelanggan atau tidak. Melihat lebih dekat mengapa kualitas diperlukan, Ibrahim Buddy (2000) dapat menjelaskan bahwa kualitas diperlukan karena hal-hal berikut diharapkan:

1. Konsumen semakin menuntut dalam hal rasa dan pilihan.
2. Persaingan menjadi semakin menuntut dan canggih.
3. Peningkatan biaya, yang hanya dapat diatasi dengan peningkatan kualitas proses dapat meningkatkan produktivitas tanpa batas.
4. Terlepas dari krisis, apa pun bentuknya, pemasok, bank, proses teknologi, pasar konsumen yang bergejolak, mata uang atau ekonomi makro dan ekonomi mikro, dapat mempersiapkan diri menghadapi dan mengatasi krisis yang muncul.

Lovelock dan Warright (2007:96) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan atas penyampaian layanan

organisasi. Secara umum, kinerja perusahaan yang baik mengarah pada tingkat kepuasan yang tinggi dan pembelian berulang yang sangat tinggi. Menurut Parasuraman (Putri, K & Nurcaya, 2013), kualitas pelayanan tercermin dalam 5 dimensi, sebagai berikut: indikasi Langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*Certainty*) dan Empati (*empathy*). Menurut Lovelock dan Warrigh (Utomo et al., 2020), kualitas pelayanan merupakan penilaian kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyampaian pelayanan perusahaan. Menurut Parasuraman et al. (Putri, K & Nurcaya, 2013) Kualitas Pelayanan bisa diukur pada 5 dimensi, antara lain:

1. **Bukti fisik (*Tangible*)**

Menurut Tjiptono (Tjiptono, 2014), bukti fisik adalah bukti (fisik) sebenarnya atau ciri-ciri yang berkaitan dengan penampilan, perlengkapan, personel, dan media. Definisi lain yang diberikan oleh Rosalia dan Purnawat (Jayanti, 2016) dalam kajiannya menunjukkan bagaimana organisasi-organisasi ini menunjukkan kekuatan infrastruktur mereka dan infrastruktur yang terpercaya. Lupiyoadi dan Hamdani (Afidatur Ro'azah, 2021) mengungkap bukti fisik seperti kemampuan perusahaan untuk membuktikan keberadaannya ke dunia luar.

(Tjiptono, 2014) Kemampuan mempresentasikan keberadaan perusahaan ke dunia luar. Keberadaan dan kapasitas sarana dan prasarana perusahaan yang dapat diproduksi sesuai dengan kondisi lingkungan merupakan indikasi yang jelas dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Artinya dalam memberikan pelayanan, siapapun yang menginginkan

pelayanan tersebut dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang diberikan oleh pengembang pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan. Indikator yang mengukur aspek ini dapat ditemukan dalam jurnal (Jayanti, 2016). Tjipton Bukti fisik, seperti kemudahan proses pelayanan, kemudahan lokasi penyedia pelayanan dan ketersediaan yang mudah saat meminta pelayanan.

2. **Kehandalan (*Reliability*)**

Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan sempurna secara akurat dan andal, terutama tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Menurut Tjiptono & Chandra (2012), kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan keinginan dan kemampuan untuk membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat. (Iskandar & Nasution, 2019) Sunyoto (2004:16) menyatakan bahwa keandalan individu diperlukan untuk memberikan layanan, karena setiap layanan pasti membutuhkan kemampuan individu untuk dapat dipercaya (HARTANTI, 2016)

Untuk mengukur dimensi ini Tjiptono (Zamrodah, 2016) dalam Kualitas Pelayanan public dapat dilakukan dengan "Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal" seperti: Presisi dalam pelayanan pelanggan.

3. **Tanggapan (*Responsiveness*)**

Kesadaran & impian buat membantu pelanggan & menaruh pelayanan yg cepat. Dia menghargai perhatian & ketepatan saat pada menangani permintaan, pertanyaan, & keluhan pelanggan. Berdasarkan Parasuraman dalam Yarimoglu (2014:83) Tanggung jawab adalah kemauan dan kerelaan petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan, pengiriman layanan tepat waktu dan cepat. Wang & Wang dalam Felix (2017:5) Persepsi membantu dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, layanan yang cepat, membuat pelanggan tetap mengetahui rencana layanan. Sokachae et al. (2014:5) menafsirkan Kesiediaan untuk membantu pelanggan, menunjukkan kepekaan terhadap permintaan dan keluhan pelanggan. Pengukurandimensi ini, adalah merespon dengan baik pelanggan yang menginginkan layanan, perusahaan menangani layanan dengan benar dan cepat. Perusahaan menangani semua keluhan pelanggan dengan ramah.

Tjiptono (Zamrodah, 2016) mengatakan dimensi ini bisa diukur dengan “Kesiediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat”, seperti Merepson semua keluhan pelanggan dengan ramah, Pelayanan perusahaan cepat, tepat dan cermat.

4. **Simpati (*Emphaty*)**

Dalam Parasurama, Sokachae et al. (2014:5) Dinyatakan bahwa "Mempertimbangkan semangat individu dan memberi mereka perlakuan

khusus, pelanggan puas bahwa organisasi memahami mereka dan bahwa mereka penting bagi organisasi". Demikian menurut Wang & Wang dalam Felix (2017:5) Empati berarti perhatian individu, layanan berdedikasi dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Menurut Tjipton dalam Panjaitan dkk. (2016:270), Empati meliputi kemudahan dalam membangun hubungan, Komunikasi yang baik, Perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan individu klien. Pada saat yang sama, empati dapat digambarkan sebagai perhatian dan perhatian konsumen individu, yang Donkoh et al. (2012:217). Berdasarkan teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa empati merupakan kemampuan untuk mengurus masalah pelanggan secara individu dan mendukung mereka untuk mencari solusi. Berdasarkan teori yang ada dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab merupakan penilaian seorang karyawan untuk menanggapi keluhan atau masalah konsumen secara akurat dan cepat (Asmara Indahingwati, 2019). Tjipton (Zamrodah, 2016)

Untuk mengukur dimensi tersebut harus terdapat. Pengukuran dimensi ini, Tjiptono (Zamrodah, 2016) menjelaskan " Perusahaan harus bersikap baik ramah dan jujur" seperti, Melayani pelanggan dengan baik, menghargai setiap pelanggan, dan melakukan tindak diskriminatif.

5. **Jaminan dan kepastian (*Assurance*):**

Pengetahuan dan kemampuan staf KPP Pratama Gayamsar Semarang untuk memberikan penghargaan dan membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sejumlah faktor berperan, termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, keahlian, dan kesopanan. Menurut Tjiptono (Jayanti,

2016), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya dapat membangkitkan kepercayaan pelanggan. Setiap bentuk pelayanan membutuhkan kepastian tentang pelayanan yang ditawarkan. Bentuk jaminan pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan percaya bahwa semua pelayanan yang diberikan selesai dan terselesaikan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan. , ekspresi dan kualitas layanan yang dibuat Parasuraman, 2001:69). Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh kegiatan pelayanan atau jasa, sehingga diasumsikan bahwa pegawai tersebut mampu bekerja secara handal, mandiri dan profesional, yang berdampak pada kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Selain prestasi tersebut, jaminan pelayanan juga ditentukan oleh komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai melayani dengan sungguh-sungguh dan sungguh- sungguh untuk memuaskan orang yang dilayaninya. Membentuk penjaminan lainnya adalah penjaminan bagi pegawai yang bercirikan perilaku pribadi yang baik dalam pemberian jasa.

Tjiptono (Zamrodah, 2016) mengukur dimensi-dimensi tersebut: Perusahaan menjamin layanan pelanggan tepat waktu, pembayaran sesuai dengan layanan dan jaminan legalitas.

Penyedia layanan harus menunjukkan Kualitas pelayanan yang membuat Pelanggan merasa bahwa produk atau layanan yang mereka alami melebihi harapan pelanggan. Kondisi ini dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat dilihat bahwa wajib pajak merasa pelayanannya memuaskan. Konsumen yang senang mendapat informasi yang baik tentang layanan yang mereka terima. Menurut (Tjiptono, 2014), kepuasan pelanggan adalah tingkat emosional yang muncul ketika kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan, sehingga menimbulkan perasaan puas atau sebaliknya. Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan beberapa penelitian menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. (Saleem & Raja, 2014) menemukan bahwa kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di industri perhotelan Pakistan. (Mutmainnah, 2018) menemukan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Djanas, 2016) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Mahmudah, 2019)

Kualitas layanan adalah seperangkat layanan yang ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi harapan konsumen dengan sebaik-baiknya. Sebagai pelayanan publik CPP Semarang Gayamsar, setiap orang harus mendapatkan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya kepada pemerintah berdasarkan NPWP. 25/2009. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan untuk memenuhi harapan wajib pajak badan guna meningkatkan kepuasan wajib pajak

badan. Bukti fisik dapat membuat perbedaan besar dalam kepuasan wajib pajak perusahaan. Dengan kata lain, semakin baik bukti fisik maka semakin besar kepuasan wajib pajak. Bukti Fisik adalah Fitur Jasa yang dapat dilihat dengan jelas (tangible), seperti ruangan yang bersih dan nyaman, fasilitas yang modern ditunjang oleh petugas yang bersih dan teratur membuat Wajib Pajak senang (Andriyanto, 2010).

4.2 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Kotler (2001:56) Kepuasan konsumen adalah kepuasan atau kekecewaan seseorang ketika membandingkan persepsi mereka sendiri tentang kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan mereka. Jika kenyataan lebih baik dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan tinggi, sedangkan jika kenyataan lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan buruk. Ketika kenyataan memenuhi harapan, kita berbicara tentang pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diterimanya (Lupiyoadi, 2001). Engel et al. di Jepang (2005:89) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca penjualan dimana pilihan yang dipilih memenuhi atau setidaknya melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika hasil (hasil) tidak memenuhi harapan. Ketika kepuasan konsumen terhadap barang/jasa jauh lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen kehilangan minat terhadap produsen/penyedia jasa, dalam hal ini rumah sakit. Sebaliknya, ketika barang/jasa yang dinikmati memenuhi atau melebihi minatnya, konsumen cenderung menggunakan barang/jasa tersebut kembali (Kotler, 2001:59).

Kepuasan Wajib Pajak adalah kegembiraan atau kekecewaan individu yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan kinerja karyawan. Asuri (2012:11) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan mengukur keberhasilan bisnis masa depan perusahaan, dengan seberapa baik pelanggan merespon masa depan perusahaan. Nitisemito (2001:171) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil pengalaman pembeli atas efisiensi perusahaan dalam pemenuhan harapan mereka. Pelanggan senang ketika harapan mereka terpenuhi dan senang ketika harapan mereka terlampaui. Dari hasil yang dirasakan konsumen setelah mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, serta kinerja yang sesuai dengan harapan perusahaan, kesimpulannya adalah bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang (Gulla et al., 2015).

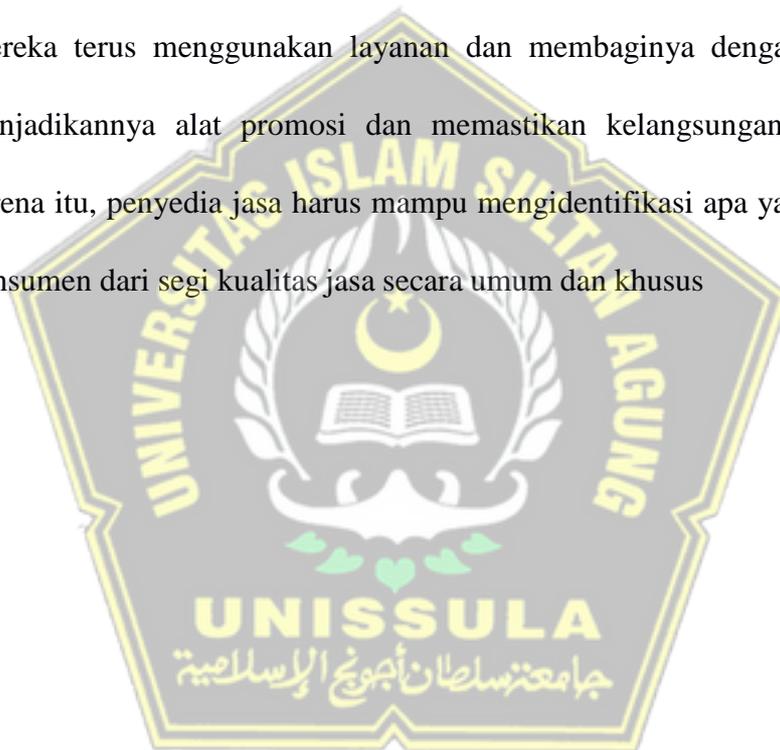
Untuk mencapai kepuasan wajib pajak, KPP Pratama Semarang Gyamsar harus secara cermat mendeteksi Kebutuhan dan keinginan wajib pajak hampir selalu berubah. Pembeli yang telah membentuk nilai kepuasan bergerak berdasarkan kinerja, berdasarkan kinerja karyawan terhadap harapan. Kepuasan konsumen adalah tingkat persepsi setelah membandingkan persepsi (kinerja atau hasil) dengan harapan (Kotler, 2007) (Maskur et al., 2016) Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan total, yaitu ketika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen kecewa, tetapi ketika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa kecewa, puas, dan ketika kinerja melebihi harapan, konsumen merasa senang. Pelanggan sangat puas, senang atau antusias. Kepuasan konsumen adalah label yang digunakan konsumen untuk meringkas serangkaian karakteristik atau karakteristik

yang dapat diamati yang terkait dengan suatu produk atau layanan. Kepuasan konsumen, di sisi lain, adalah perasaan positif yang dimiliki konsumen tentang produk/jasa selama atau setelah menggunakan jasa/produk tersebut (Setiawan et al., 2019).

Menurut Lupiyoad (2001:158) menyatakan bahwa dalam menentukan kepuasan, ada 5 faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas Produk: Pelanggan puas ketika hasil review mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi.
- b. Kualitas layanan: Khususnya di bidang jasa, pelanggan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional: Pelanggan dengan bangga dan yakin bahwa ketika mereka menggunakan produk dari merek tertentu yang biasanya lebih bahagia, orang lain akan senang dengan mereka. Kepuasan tidak dicapai dengan kualitas produk, tetapi dengan nilai sosial atau harga diri yang membuat pelanggan senang dengan merek tertentu.
- d. Harga: Produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan mereka
- e. Biaya: Pelanggan tidak perlu membayar ekstra atau membuang waktu untuk mendapatkan produk atau layanan, mereka biasanya puas dengan produk atau layanan tersebut.

Wajib Pajak memilih penyedia jasa dengan manfaat yang diharapkan. Jika layanan yang dirasakan lebih lemah dari yang diharapkan, pelanggan merasa tidak puas, kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan melemah (menghilang), omzet perusahaan menurun dan akhirnya membahayakan keberhasilan kinerja perusahaan. Sebaliknya, jika jasa yang diterima sama atau lebih baik dari yang diharapkan, maka pelanggan puas. Mereka terus menggunakan layanan dan membaginya dengan orang lain, menjadikannya alat promosi dan memastikan kelangsungan bisnis. Oleh karena itu, penyedia jasa harus mampu mengidentifikasi apa yang diinginkan konsumen dari segi kualitas jasa secara umum dan khusus



BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISI DATA

5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Jadi hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan atau dibutuhkan untuk mencapai tujuan penulisan.

5.1.1 Wawancara

Menurut (prof. dr. sugiyono, 2011), Wawancara merupakan mengumpulkan data ketika peneliti sedang melakukan penelitian, pendahuluan untuk mengetahui masalah apa yang sedang diteliti dan ketika peneliti ingin mengetahui sedikit lebih detail dan ketika jumlah responden sedikit. (Sugiarto, 2017)

Wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data ketika penulis dan mengumpulkan data untuk mengetahui dengan tepat informasi apa yang Anda terima. Hal ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada mereka yang terlibat dan berhubungan langsung dengan klarifikasi situasi dan keadaan yang sebenarnya.

Dalam Wawancara, pengumpulan data menyiapkan alat penelitian, berupa pertanyaan tertulis yang juga disiapkan alternatif jawabannya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tanya jawab dengan dua staf bagian pelayanan KPP Pratama Gayamsari Semarang.



Gambar 5. 1 Wawancara Dengan Pegawai Seksi Pelayanan



Gambar 5. 2 Wawancara Dengan Pegawai Seksi Pelayanan

5.1.2 Observasi

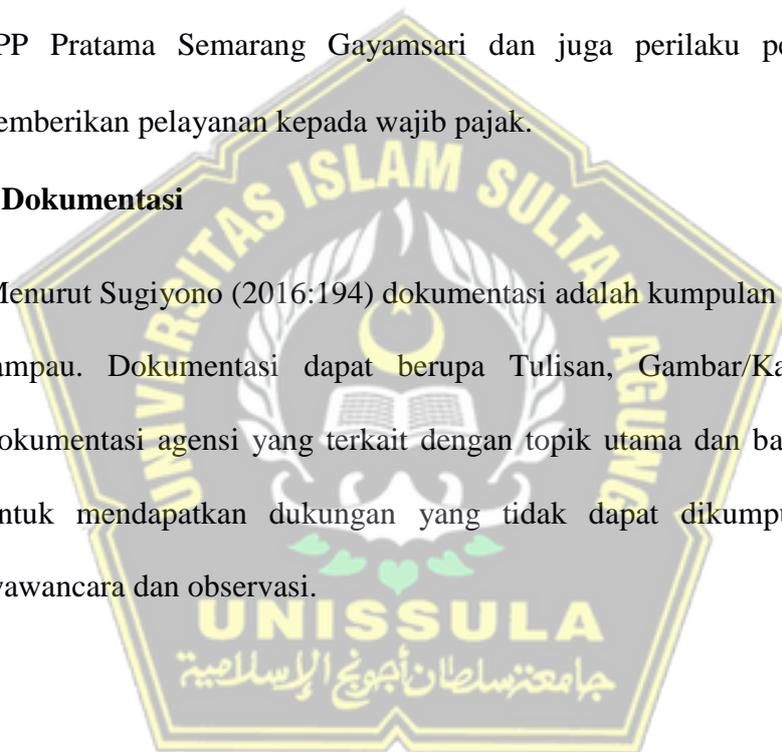
Observasi adalah salah satu teknik yang digunakan untuk mencari/mempelajari perilaku nonverbal adalah penggunaan teknik observasi.

Menurut Sugiyono (2018:229) Observasi merupakan teknik pengumpulan data

yang memiliki karakteristik dibandingkan dengan teknik lainnya. Penulis terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau berfungsi sebagai sumber informasi untuk laporan tersebut. Penulis berpartisipasi dalam apa yang dilakukan oleh sumber data. Informasi yang diperoleh melalui observasi ini lebih lengkap, tajam, dan turun ke tingkat makna dari setiap perilaku yang terjadi. Yang penting selama magang penulis mengamati kegiatan pelayanan KPP Pratama Semarang Gayamsari dan juga perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

5.1.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:194) dokumentasi adalah kumpulan peristiwa masa lampau. Dokumentasi dapat berupa Tulisan, Gambar/Karya. Telusuri dokumentasi agensi yang terkait dengan topik utama dan bahan penelitian untuk mendapatkan dukungan yang tidak dapat dikumpulkan melalui wawancara dan observasi.



NILAI KINERJA ORGANISASI TAHUN 2020

Kode SS/IKU	Sasaran Strategis/ Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Polarisasi	V/C	Bobot IKU	Bobot Tertimbang	Indeks Capaian
Stakeholder Perspective							25,00%	
1	Penerimaan pajak negara yang optimal							112,99%
1a-CP	Persentase realisasi penerimaan pajak	100,00%	103,65%	Max	E/M	21%	42,86%	103,65%
1b-CP	Persentase realisasi penerimaan pajakeffort	100,00%	135,92%	Max	P/M	14%	28,57%	120,00%
1c-CP	Persentase pertumbuhan penerimaan pajak bruto	100,00%	120,00%	Max	P/M	14%	28,57%	120,00%
Customer Perspective							15,00%	15,84%
2	Kepatuhan wajib pajak yang tinggi							105,98%
2a-CP	Persentase tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi	95,00%	95,51%	Max	P/M	14%	33,33%	100,54%
2b-CP	Persentase WP PP 23 yang melakukan pembayaran dan/atau pemanfaatan fasilitas pajak ditanggung pemerintah (DTP)	100,00%	96,23%	Max	P/M	14%	33,33%	96,23%
2c-CP	Persentase tingkat pencapaian pertumbuhan WP Non PP 23 yang melakukan pembayaran	100,00%	130,38%	Max	P/M	14%	33,33%	120,00%
Internal Process Perspective							30,00%	35,57%
3	Edukasi dan pelayanan yang efektif							117,37%
3a-CP	Persentase efektivitas kegiatan edukasi dan penyuluhan	67,00%	97,39%	Max	P/M	14%	31,82%	120,00%
3b-CP	Tingkat efektivitas penyuluhan dan pelayanan	78,00	89,87	Max	E/M	21%	47,73%	115,22%
3c-N	Persentase realisasi penyelesaian permohonan layanan unggulan tepat waktu	100,00%	118,29%	Max	A/M	9%	20,45%	118,29%
4	Pengawasan yang efektif							118,92%
4a-CP	Persentase penyelesaian permintaan penjelasan atas data dan/atau keterangan	100,00%	114,50%	Max	P/M	14%	56,00%	114,50%
4b-N	Persentase penyampaian IDLP	100,00%	200,00%	Max	P/H	11%	44,00%	120,00%
5	Penegakan hukum yang efektif							120,00%
5a-CP	Persentase nilai keketatan dibayar pada tahun berjalan	40,00%	76,12%	Max	P/M	14%	33,33%	120,00%
5b-CP	Persentase penagihan aktif dengan pencegahan	100,00%	200,00%	Max	P/M	14%	33,33%	120,00%
5c-N	Tingkat efektivitas Pemeriksaan	80,00%	135,79%	Max	P/M	14%	33,33%	120,00%
6	Data dan Informasi yang berkualitas							120,00%
6a-CP	Persentase penyediaan data potensi perpajakan	100,00%	151,77%	Max	P/M	14%	56,00%	120,00%
6b-N	Persentase pengemasan dokumen perpajakan non-SPT yang akan dikirim ke/bembel oleh PPDP/KPDDP	75,00%	90,31%	Max	P/H	11%	44,00%	120,00%
Learning & Growth Perspective							30,00%	33,39%
7	SDM yang kompeten							117,65%
7a-N	Persentase pegawai yang memenuhi standar jam pelatihan	85,00%	100,00%	Max	P/H	11%	100,00%	117,65%
8	Organisasi yang fit for purpose							118,09%
8a-N	Persentase Efektivitas Dialog Kinerja Organisasi dan Pemantauan Rencana Aksi	90,00%	100,00%	Max	P/H	11%	44,00%	111,11%
8b-N	Indeks Efektivitas Pelaksanaan FGD Kode Etik	80,00	96,89	Max	P/M	14%	56,00%	120,00%
9	Pengelolaan anggaran yang berkualitas							100,21%
9a-N	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95,00%	95,20%	Max	P/M	14%	100,00%	100,21%
Nilai Kinerja Organisasi								113,88%

39 | Profil KPP Pratama Semarang Gayamsari

Gambar 5. 3 Nilai Kinerja Organisasi Tahun 2020 KPP Pratama Semarang Gayamsari

Sumber : KPP Pratama Semarang Gayamsari. 2021. *PROFIL*

NILAI KINERJA ORGANISASI TAHUN 2021 Semester I								
Kode SSI/KU	Sasaran Strategis/ Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Polarisasi	V/C	Bobot IKU	Bobot Tertimbang	Indeks Capaian
Stakeholder Perspective							25.00%	28.36%
1	Penerimaan Negara dari Sektor Pajak yang Optimal							113.44%
1a-CP	Persentase realisasi penerimaan pajak	40.00%	54.30%	Max	E/M	21%	80.00%	120.00%
1b-CP	Persentase realisasi pertumbuhan penerimaan pajak bruto	100.00%	103.59%	Max	P/M	14%	40.00%	103.59%
Customer Perspective							15.00%	18.00%
2	Kepatuhan tahun berjalan yang tinggi							120.00%
2a-CP	Persentase capaian tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi	70.00%	92.93%	Max	P/M	14%	50.00%	120.00%
2b-CP	Persentase realisasi penerimaan pajak dari kegiatan Pengawasan Pembayaran Masa (PPM)	40.00%	48.62%	Max	P/M	14%	50.00%	120.00%
3	Kepatuhan tahun sebelumnya yang tinggi							112.27%
3a-CP	Persentase realisasi penerimaan pajak dari kegiatan Pengawasan Kepatuhan Material (PKM)	35.00%	6.20%	Max	P/M	14%	100.00%	112.27%
Internal Process Perspective							30.00%	34.16%
4	Edukasi dan pelayanan yang efektif							N/A
4a-CP	Persentase efektivitas kegiatan edukasi dan penyuluhan	-	-	Max	P/M	14%	-	N/A
4b-N	Indeks efektivitas penyuluhan dan pelayanan	-	-	Max	E/M	21%	-	N/A
5	Pengawasan pembayaran masa yang efektif							N/A
5a-CP	Persentase pengawasan pembayaran masa	-	-	Max	P/M	14%	-	N/A
6	Pengawasan kepatuhan material yang efektif							101.49%
6a-CP	Persentase penyelesaian permintaan penjelasan atas data dan/atau keterangan	40.00%	34.78%	Max	P/M	14%	56.00%	86.95%
6b-N	Persentase penyelesaian pemeriksaan oleh Pejabat Pemeriksa Pajak Wajib Pajak Lainnya (Berbasis Kewilayahan)	-	-	Max	P/M	14%	-	N/A
6c-N	Persentase penyampaian IDLP	50.00%	86.87%	Max	P/H	11%	44.00%	120.00%
7	Penegakan Hukum yang efektif							120.00%
7a-CP	Persentase nilai ketetapan dibayar pada tahun berjalan	37.50%	46.72%	Max	P/M	14%	50.00%	120.00%
7b-CP	Efektivitas Penagihan	35.00%	45.44%	Max	P/M	14%	50.00%	120.00%
7c-N	Tingkat efektivitas Pemeriksaan	-	-	Max	P/M	14%	-	N/A
8	Data dan Informasi yang berkualitas							120.00%
8a-CP	Persentase Penyediaan Data dan Potensi Perpajakan	50.00%	76.33%	Max	P/M	14%	100.00%	120.00%
Learning & Growth Perspective							30.00%	31.77%
9	SDM yang kompeten							N/A
9a-N	Persentase Pegawai yang Memenuhi Standar Kompetensi	-	-	Max	P/M	14%	-	N/A
10	Organisasi yang berkinerja tinggi							107.21%
10a-N	Persentase Efektivitas Dialog Kinerja Organisasi dan Rencana Mitigasi Risiko yang selesai dijalankan	65.00%	68.57%	Max	P/H	11%	55.00%	105.46%
10b-N	Indeks Penilaian Integritas Unit	-	-	Max	P/M	14%	-	N/A
10c-N	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD Pejabat Administrator	90.00	98.38	Max	A/M	9%	45.00%	106.31%
11	Pengelolaan keuangan yang optimal							104.56%
11a-CP	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95.50%	99.85%	Max	P/M	14%	100.00%	104.56%
Nilai Kinerja Organisasi								112.27%

40 | Profil KPP Pratama Semarang Gayamsari

Gambar 5. 4 Nilai Kinerja Organisasi Tahun 2021 KPP Pratama Semarang Gayamsari

Sumber : KPP Pratama Semarang Gayamsari. 2021. *PROFIL*

5.2 Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses sistematis mengumpulkan dan membandingkan informasi dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen, mengatur informasi ke dalam kategori, menggambarkan informasi ke dalam unit, mensintesis informasi, menggabungkan ke dalam model, dan memilih informasi apa yang penting dan menyelidiki informasi apa yang penting dan menarik kesimpulan dengan cara yang bisa dimengerti oleh anda dan orang lain.

Artikel ini menjelaskan bahwa, penelitian komparatif digunakan dalam analisis data. Menurut Hudson (2007:3) Metode komparatif membandingkan persamaan dan perbedaan dua fakta atau lebih dan sifat-sifat objek kajian berdasarkan caraberpikir tertentu. Metode komparatif memungkinkan peneliti menemukan jawaban mendasar tentang kualitas dengan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan atau terjadinya suatu fenomena tertentu. Tujuan dari studi banding adalah untuk membandingkan teori dengan praktek yang digunakan di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Tori yang dimaksud disini adalah Kualitas Pelayanan untuk meningkatkan wajib pajak.

BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Analisis Permasalahan

Kepuasan wajib pajak di ukur dari kualitas pelayanan, kedua hal tersebut saling berkaitan, apabila sistem kualitas pelayanan nya baik maka dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pembayar nya serta memberikan rasa senang, dan begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang kurang baik maka dapat meningkatkan rasa kurang puas terhadap wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diukur dari segi kualitas pelayanan perlu untuk memperhatikan dari beberapa sudut pandang, tidak hanya dari sikap dan penampilan pegawai saja tetapi juga melihat dari segi kondisi tempat maupun fasilitas yang di ada di kantor pelayanan pajak.

Namun di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari di temukan permasalahan yaitu seperti fasilitas kurang memadai seperti wifi, print, kursi diruang spt, petugas yang lamban dalam melayani konsultasi kepada wajib pajak, dan ruang spt yang kurang luas yang menimbulkan wajib pajak kurang nyaman sehingga pada akhirnya akan berakibat tumbuhnya sikap wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

6.2 Pembahasan

6.2.1 Kualitas Pelayanan

Penyediaan layanan dalam masalah pajak yang berkaitan dengan organisasi menurut aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan untuk kebutuhan individu atau masyarakat (Siregar, 2012:7). Pelayanan yang baik merupakan kebutuhan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada mereka yang membantu membangun negara dengan cara membayar pajak.

Wajib Pajak harus dihargai atas kesediaannya memberikan pelayanan sebagai imbalan atas tanggapan yang positif. Dengan menyediakan layanan publik, negara bertujuan untuk membantu pemerintah kota memenuhi kewajiban pajaknya. Service excellence merupakan bentuk keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang menjadi tanggung jawab otoritas pajak atau otoritas pajak.

Instansi harus banyak memperhatikan Kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pendidikan wajib pajak. Memahami apa yang diinginkan dan diharapkan wajib pajak dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan yang diukur dengan kualitas pelayanan harus diperhatikan dari banyak aspek, tidak hanya dari sikap dan perilaku pegawai, tetapi juga dari sudut pandang lokasi dan keadaan kantor pajak (Aminül,2012).

Hasil wawancara yang penulis peroleh saat melakukan wawancara di bagian pelayanan KPP Pratama Gayamsari Semarang dengan pertanyaan “Apakah

pegawai KPP Pratama Gayamsari Semarang memberikan kualifikasi pelayanan bagi wajib pajak?”

Tabel 6. 1 Wawancara Terkait Kualitas Pelayanan Kepada Pegawai

<p>Pegawai seksi pelayanan Gana Budi Harsono (7 November, 2022)</p>	<p>Pelayanan yang menangani langsung wajib pajak Kepuasan wajib pajak diutamakan. Karena sudah ada pengaturannya di Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Artinya, apa yang kita lakukan, apa yang kita tawarkan, harus menghormati hak-hak mereka yang membutuhkan layanan tersebut.</p>
<p>Pegawai seksi pelayanan Romdoni (7 November, 2022)</p>	<p>Kalau berbicara mengenai pelayanan, Pelaksanaannya harus sesuai. Kenapa harus sesuai, Agar pelaksanaannya berjalan efektif. Karena jika tidak, kami tidak dapat melayani. Pada akhirnya, ini berkaitan dengan standar layanan yang ada. Setiap implementasi dari setiap jenis layanan yang ada memiliki persyaratan dan prosedur tersendiri. Kami selalu mengacu pada SOP yang ada. Selain itu, kerja tim, komunikasi dan evaluasi di antara mereka, itulah yang kami lakukan, implementasinya lebih terstruktur dan</p>

	efektif untuk mencapai tujuan dan sasaran, dan ketika prosedur dan persyaratan serta kerja tim dilakukan dengan benar, layanan otomatis bekerja
--	---

Dari kegiatan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa para petugas pengabdian melakukan tugasnya dengan optimal selama proses pelayanan dan mematuhi peraturan yang berlaku.

Hasil wawancara yang penulis dapatkan pada saat melakukan wawancara di kepada wajib pajak KPP Pratama Semarang Gayamasari dengan pertanyaan “Apakah pelayanan yang diberikan pegawai KPP Pratama Semarang Gayamsari sudah cukup layak?”

Tabel 6. 2 Wawancara Kualitas Pelyanan Dengan Wajib Pajak

Wajib pajak Yohanes Soegiyanto (7 November, 2022)	Menurut saya pelayanan disini sudah baik, untuk komunikasi mereka cukup baik dengan wajib pajak, namun beberapa pegawai juga tidak cekatan dalam melayani seperti misalnya pas pergantian pelayanan dispt beberapa pegawai lama datang sehingga loket kosong, dan melihat beberapa pegawai berlalu lalang.
Wajib pajak Dewi Ambarwati	Berdasarkan pengalaman saya sering kali AR tidak ada ditempat sehingga saya yang datang untuk

(7 November, 2022)	melakukan konsultasi sering kali tidak ketemu AR yang bersangkutan membuat saya kurang nyaman karena sudah menunggu lama, selain itu pegawai juga kurang ramah kepada wajib pajak
--------------------	---

Dari kegiatan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai belum melayani Wajib Pajak dengan sebaik-baiknya sehingga Wajib Pajak tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, namun dengan faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan KPP Pratama Semarang Gayamsari. Beberapa pegawai masih disiplin dan pegawai tidak memenuhi syarat untuk melayani wajib pajak.

Kompetensi otoritas pajak adalah salah satu faktor yang perlu ditingkatkan administrasi perpajakan Finlandia guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi wajib pajak. Kompetensi wajib pajak merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan wajib pajak, karena pegawai yang kompeten dalam pekerjaannya berarti pegawai tersebut dapat memenuhi tugas dan tanggung jawabnya untuk membantu wajib pajak dengan cara yang benar (Ans, 2015). Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu Dina dan Rahayu (2017) yang penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas perpajakan dan pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan kualitas pajak dan pelayanan pajak berpengaruh positif untuk wajib pajak. Kepuasan pajak Kalafasilitasnya bagus, wajib pajaknya juga bagus.

Dimensi Kualitas Pelayanan :

1. *Tangible* (bukti fisik)

Tangible merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi wajib pajak dan hal tersebut merupakan hal yang konkrit. Artinya kualitas tersebut dapat di lihat dan di rasakan secara nyata oleh wajib pajak. Kpp Pratama Semarang Gayamsari tersedia fasilitas fisik, perlengkapan , dan sarana komunikasi yang cukup memadai. Adapun secara rinci fasilitas fisik yang di miliki KPP Pratama Semarang Gayamsari berupa

a. Lift

Di Kpp Pratama Semarang Gayamsari lift hanya untuk pegawai saja, karena lift terletak di bagian belakang kantor dan lebih dekat dengan parkir khusus pegawai sehingga wajib pajak yang akan melakukan lapor spt di lantai 4 tidak bisa menggunakan lift. Seharusnya letak lift strategis agar di ketahui wajib pajak untuk memudahkan wajib pajak melakukan lapor SPT di lantai 4 atau dengan memberikan petunjuk arah letak lift agar bisa mempermudah lansia atau ibu hamil yang akan lapor SPT.



Gambar 6. 1 Lift

b. Ruang pelayanan lapor SPT

Ruang pelayanan lapor SPT di KPP Semarang Gayamsari kurang luas, dikarenakan setiap pelaporan SPT ruangan selalu membludak dan menumpuk, selain itu kekurangan kursi yang tersedia juga sedikit tidak sepadan dengan wajib pajak yang akan lapor SPT, sehingga wajib pajak harus berdiri karena tidak ada kursi yang tersedia. Dibeberapa sudut ruangan juga ada AC yang membuat ruangan sejuk sehingga wajib tidak kepanasan saat menunggu antrian.



Gambar 6. 2 Ruang Pelayanan Laporan SPT

c. Wifi dan Print

Di KPP Pratama Semarang Gayamsari belum tersedia wifi untuk wajib pajak, dengan adanya fasilitas free wifi akan membuat wajib pajak nyaman selama menunggu antrian, selain itu juga mempermudah wajib pajak yang akan melakukan lapor SPT dalam mengakses web lapor SPT. Wifi yang tersedia hanya untuk pegawai saja. Di KPP Pratama Semarang Gayamsari belum tersedia printer untuk wajib pajak yang membutuhkan atau yang akan mencetak berkas yang dibutuhkan, karena printer yang tersedia di KPP Pratama Semarang Gayamsari hanya bisa digunakan untuk computer khusus pegawai saja, dengan begitu akan mempersulit wajib pajak yang membutuhkan printer.



Gambar 6. 3 Wifi dan printer

d. Nomor antrian

KPP Pratama Semarang Gayamsari sudah menggunakan antrian elektronik yang dibantu oleh anak magang yang akan mengarahkan dan memberikan nomor antrian sesuai dengan yang dibutuhkan wajib pajak. Fasilitas antrian yang diberikan KPP Pratama Semarang Gayamsari mempermudah wajib pajak untuk menyelesaikan masalah dan kewajiban lapor SPT.



Gambar 6. 4 Nomor Antrian

1. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Seperti pembuatan NPWP sehari langsung jadi selain itu pembuatan NPWP juga bisa melalui online dan bisa dikirim kerumah wajib pajak, masalah yang terjadi pada akun wajib pajak bisa langsung diatasi dengan konsultasi kepada pelayanan.

2. *Responsiveness* (tanggap)

Yaitu respon cepat tanggap dari pegawai terhadap permasalahan yang dihadapi wajib pajak. Di KPP Pratama Semarang Gayamsari masih terdapat keterlambatan beberapa pegawai dalam menyelesaikan janji kepada wajib pajak yang akan konsultasi, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat ditemui.

3. *Emphaty* (simpati)

Berkaitan dengan kepuasan wajib pajak diharapkan pegawai memberikan perhatian yang tulus, berusaha memahami apa yang diinginkan wajib pajak, terutama untuk memahami apa yang dibutuhkan wajib pajak. Pegawai KPP Pratama Semarang Gayamsari selalu memberikan bantuan kepada wajib pajak yang kesulitan, contohnya seperti wajib pajak yang kesulitan dalam melakukan pengisian formulir SPT pegawai selalu memberikan arahan kepada wajib pajak, menyediakan minuman dan juga permen.

4. *Assurance* (jaminan)

Merupakan jaminan kepastian dari pegawai kepada wajib pajak, assurance didapatkan dari pegawai yang berpengetahuan luas, komunikasi yang baik. Dengan adanya assurance maka kepercayaan wajib pajak terhadap jasa yang diberikan oleh pegawai akan meningkat. Kemampuan pegawai KPP Pratama Semarang Gayamsari pengetahuan terhadap jasa yang diberikan selalu tepat, seperti wajib pajak yang kurang tau mengenai lapor SPT pegawai bisa menjelaskan dan memberikan informasi dengan tepat.

6.2 Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak atas penerimaan layanan merupakan cara fiskus/fiskus untuk mendapatkan rasa simpati kepada masyarakat akan pentingnya penegakan kewajiban perpajakan. Kepuasan dilihat berdasarkan dua variabel yaitu layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan (Rangkuti, 2006:57). Sebagai imbalan untuk meningkatkan kepuasan

wajib pajak, diharapkan negara akan berterima kasih atas kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan fiskus seharusnya juga menyebabkan warga negara memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya.

Kajian dilakukan oleh lembaga penelitian independen internasional AC Nielsen (2013) yang mempublikasikan Kepuasan wajib pajak terhadap aktivitas fiskus, d. H. nilai Indeks Kepuasan Wajib Pajak (EQ Index) merupakan skala tertinggi ke-81 bagi wajib pajak. 100 yang artinya semakin tinggi result index maka tingkat kepuasan wajib pajak juga semakin tinggi (ortax.org, diakses 15 April 2015).

Kepuasan wajib pajak merupakan tercapainya kebutuhan konsumen dan kebutuhan pelayanan sudah sesuai harapan, indikator kinerja dinas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan Octavianto dan Wardani (2015:50).

Dari hasil survey wajib pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai KPP Semarang Gayamsari sudah baik, dari hasil survey dapat diketahui bahwa 55% responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KPP Gayamsari Semarang. Karyawan KPP Pratama Semarang Gayamsari, 36% responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan karyawan dan 9% responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan karyawan KPP Pratama Semarang Gayamsari. Namun

faktor pendukung kualitas pelayanan KPP Pratama Semarang Gayamsari adalah fasilitas kantor seperti WiFi, printer, ruang sempit dan kurangnya kursi tunggu, yang masih belum memberikan kepuasan wajib pajak. Keadaan ini merupakan indikasi peningkatan kepuasan wajib pajak atau penurunan kinerja manfaat yang diterima dan tidak sesuai dengan manfaat yang diharapkan.



Gambar 6. 5 Survei Kepuasan Masyarakat KPP Pratama Semarang Gayamsari

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dipaparkan mengenai optimalisasi kualitas pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan wajib pajak (studi kasus KPP Pratama Semarang Gayamsari), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan KPP Pratama Semarang Gayamsari sudah baik, namun respon cepat dari pelayanan pajak belum sesuai dengan harapan. Kedisiplinan beberapa pegawai juga masih belum maksimal dikarenakan pegawai tidak tepat waktu dalam melayani wajib pajak dan kurang memberikan sikap ramah kepada wajib pajak.
2. KPP Pratama Semarang Gayamsari kurang memperhatikan kesulitan-kesulitan yang dihadapi wajib pajak seperti fasilitas yang kurang memadai sehingga membuat wajib pajak tidak nyaman. Kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan harus dilihat dari beberapa sudut, bukan hanya karena penampilan para pegawai, tetapi juga karena kondisi tempat dan fasilitas KPP Pratama Semarang Gayamsari.

7.2 Rekomendasi

7.2.1 Rekomendasi Terkait Hasil Analisis Bab 6

1. Sebaiknya KPP Pratama Semarang Gayamsari Meningkatkan fasilitas penunjang seperti menyediakan wifi gratis untuk wajib pajak agar merasa nyaman saat menunggu antrian.
2. Hendaknya KPP Pratama Semarang Gayamsari membuat kebijakan mengenai peningkatan pelayanan kepada pegawai yang melayani konseling kepada wajib pajak agar selalu tepat waktu.
3. Untuk kualitas lainnya perlu ditingkatkan mulai dari kondisi ruangan SPT yang sempit, dan untuk menambahkan kursi di ruang pelayanan SPT.
4. Diharapkan KPP Pratama Semarang Gayamsari memberikan petunjuk atau arahan letak lift agar wajib pajak yang sudah lansia atau sedang hamil lebih mudah menuju ke lantai 4 untuk melakukan lapor SPT.

7.2.2 Rekomendasi Hal Yang Perlu Diperbaiki Organisasi Tempat

Magang

1. Mampu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan terus-menerus yang berguna memperbaiki berbagai kesalahan umum dan tawarkan solusi untuknya.
2. Selalu bersikap ramah pada setiap wajib pajak supaya terjalin

sebuah hubungan yang baik antara wajib pajak dengan KPP Pratama Semarang Gayamsari.

3. Pegawai dapat lebih memperhatikan fasilitas-fasilitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan Wajib Pajak, agar Wajib Pajak merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari.
4. Melakukan evaluasi terhadap kinerja yang dijalankan oleh pegawai pada bagian pelayanan, agar bisa memperbaiki kekurangan yang terjadi dalam seksi pelayanan.
5. Diharapkan KPP Pratama Semarang Gayamsari dapat melakukan pelatihan mengenai peningkatan kualitas pelayanan kepada pegawai, agar mendorong terwujudnya layanan yang efektif, efisien dan akuntabel.

7.2.3 Rekomendasi Hal Yang Perlu Diperbaiki Program Studi

1. Melatih mahasiswa untuk lebih aktif, sehingga belajarmemahami dinamika kehidupan kerja dan kondisi nyata di lapangan kerja yang ada selama magang dan bereaksi menemukan hal baru yang tidak diajarkan di perkuliahan.
2. Memberikan arahan dan pembekalan yang baik dan jelas terlebih dahulu terhadap mahasiswa, dosen supervisor dan dosen pembimbing lapangan terkait program MBKM agar bisa melaksanakan program magang dengan baik.

3. Memberikan buku panduan magang untuk diserahkan pada tempat magang tentang program MBKM yang akan dijalankan oleh mahasiswa.
4. Memberikan buku saku atau pedoman pada mahasiswa terkait system magang yang baik dan benar selama program berlangsung.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal Positif Yang Diterima Selma Perkuliahan Dan Relevan Ditempat

Magang

Hal-hal positif yang penulis terima selama perkuliahan sangat bermanfaat untuk mempercepat proses pelaksanaan magang, yang memberi kesempatan penulis untuk langsung mengaplikasikan dasar-dasar ilmu tersebut dalam praktek. Seperti teori manajemen sdm terkait dengan pelayanan perpajakan yang berkualitas, manajemen pemasaran mengenai penyuluhan perpajakan dan perpajakan seperti saat melakukan pelayanan di SPT. Berbekal dari ilmu yang didapatkan selama perkuliahan penulis dapat menerapkannya saat magang. Penulis juga belajar manajemen waktu agar pekerjaan yang ditugaskan kepadanya dilakukan dengan baik keputusan yang tepat tentang tugas yang diberikan karena penulis masih harus bertanya tentang setiap sub-bagian.

8.2 Manfaat Kegiatan Magang Terhadap Pengembangan *Softskill*

Rencana pengembangan diri penulis adalah selalu berusaha untuk meningkatkan pengalaman kerja dan melatih soft skill dan hard skill agar kompetitif dalam dunia kerja. Pelajari dan perbaiki kesalahan yang ada dan fokus ke masa depan. Tahun ini penulis akan menyelesaikan studinya dan lulus, penulis sangat berharap setelah menyelesaikan gelar ini akan lebih mudah baginya untuk mendapatkan pekerjaan seperti yang diharapkan.

Salah satu pengembangan kemampuan kognitif penulis adalah peningkatan konsentrasi, perhatian dan daya tanggap secara selektif ketika diberikan beberapa tugas yang dipercayakan kepada peserta pelatihan KPP Pratama Gayamsar Semarang yang mengembangkan public speaking untuk bergaul dengan baik dengan rekan kerja dan wajib pajak dalam berinteraksi dan berkomunikasi. Kelemahan dalam pelaksanaan kegiatan pemagangan untuk mengembangkan kemampuan kognitif penulis dalam berargumen kurang berkembang karena adanya informasi rahasia.

8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kognitif Mahasiswa

Pengembangan kemampuan kognitif penulis salah satunya meningkatkan konsentrasi, perhatian dan kecepatan respon dengan selektif ketika diberikanya beberapa tugas yang dipercayakan kepada mahasiswa magang diKPP Pratama Semarang Gayamsari, pengembangan public speaking untuk dapat berinteraksi dan berkomunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun wajib pajak. Kekurangan dalam kegiatan pelaksanaan magang terhadap pengembangan kemampuan kognitif penulis dalam menalar sebuah pekerjaan kurang berkembang dikarenakan terdapat informasi yang bersifat rahasia.

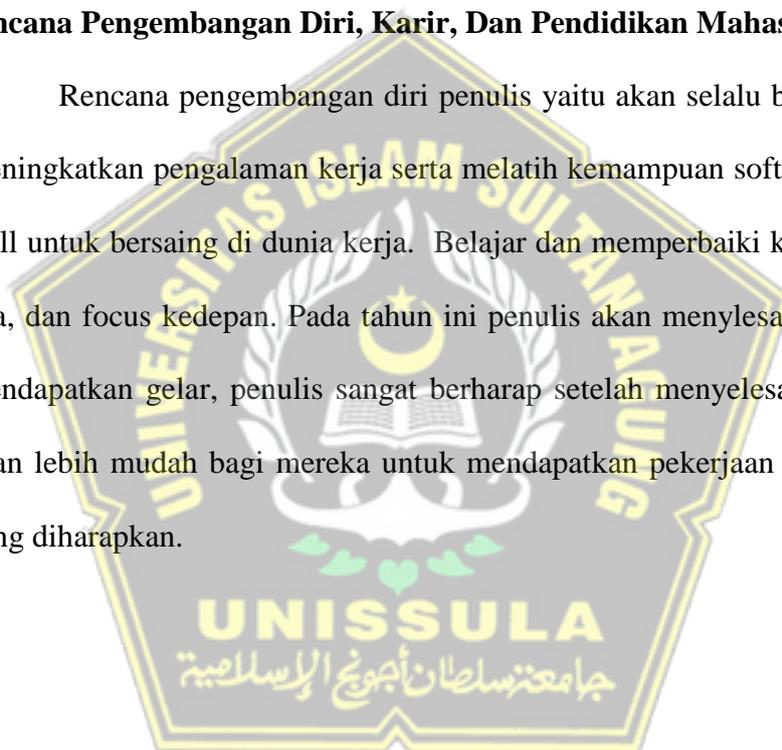
8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang

Kegiatan magang dapat menjadi pengalaman yang bermanfaat yang mana dalam menjalankan sebuah pekerjaan kunci suksesnya adalah adanya

kemauan yang kuat sekalipun mengalami kegagalan ,hambatan ,kesulitan di sepanjang jalan dan mampu kerjasama dengan tim dan berani mengambil resiko dengan tujuan untuk menemukan hal baru. Selain itu jujur , disiplin, berintegritas, komunikasi yang baik , bertanggungjawab, mampu bekerja sama dan memiliki ketrampilan dalam bidang pekerjaanya.

8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir, Dan Pendidikan Mahasiswa

Rencana pengembangan diri penulis yaitu akan selalu berusaha untuk meningkatkan pengalaman kerja serta melatih kemampuan soft skill dan hard skill untuk bersaing di dunia kerja. Belajar dan memperbaiki kesalahan yang ada, dan focus kedepan. Pada tahun ini penulis akan menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar, penulis sangat berharap setelah menyelesaikan gelar ini akan lebih mudah bagi mereka untuk mendapatkan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan.



DAFTAR PUSTAKA

- Afidatur Ro'azah. (2021). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Ambarwati, I. U., Qomariah, N., & Sanosra, A. (n.d.). *Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD*.
- Andi Riyanto. (2018). Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Andriyanto, R. D. (2010). Analisis Pengaruh Internet Marketing terhadap Pembentukan Word of Mouth dan Brand Awareness untuk Memunculkan Intention to Buy. *Manajemen Teknologi*, 9(1), 15. <http://www.sbm.itb.ac.id/wp-content/uploads/2011/08/2-Richard.pdf>
- Asmara Indahingwati, S. E. (2019). *KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA INSTITUSI KEPOLISIAN PADA KUALITAS LAYANAN SIM CORNER DI INDONESIA*. CV. Jakad Media Publishing.
- BPS. (2021). Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) 2020. *Badan Pusat Statistik*, No. 63/08/(63), 1–8. <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>
- Candra, R., Zamrodah, Y., Agustinus, A., Junaidi, A., Patel, Sulistyowati, F. A., Pradiani, T., Herdana, A., Zamrodah, Y., Susanti, E., Rizaldi, T., Putranto, H. A., Fitrianna, H., Aurinawati, D., Andriyanto, R. D., & Purwana ES, Dedi,

- Rahmi, Aditya, S. (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Negeri Raden Intan Lampung*, 15(2), 1–23. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v3i3.147>
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace inn. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1).
- HARTANTI, S. R. I. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Tans Collection Di Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Iskandar, D., & Nasution, M. I. B. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU). *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 128–137.
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Mahmudah, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 238–246.
- Maskur, M., Qomariah, N., & Nursaidah, N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(2).
- Maulidin, T., Alexander, N., & Zulbetti, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Teradap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bhakti Idola Tama Bandung*. 9(2), 519–524.
- Mutmainnah, M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan*

Pemasaran Jasa, 10(2), 201–216.

Nirajenani, C. I. P., & Aryani, N. K. L. M. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia email : coknira64@yahoo.com / Telp : + 6285737795768 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unive. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 24(1), hal. 339-369. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v24.i01.p13>

prof. dr. sugiyono. (2011). prof. dr. sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. intro (PDFDrive).pdf. In *Bandung Alf* (p. 143).

Putri, K & Nurcaya, I. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.

Putri, K. I. N. S. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.

Sugiarto, E. (2017). *Menyusun proposal penelitian kualitatif: Skripsi dan tesis: Suaka media*. Diandra Kreatif.

Utomo, B. P., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Surakarta, U. M. (2020). *Analisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Alfamidi Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

Vigryana, E. E., Mukhzam, M. D., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)/ Vol*, 9(1).