

**MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS WEBSITE DALAM PENINGKATAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR BAPENDA
KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

LILLA NAFANIADA

30401900172

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN
“MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS WEBSITE DALAM PENINGKATAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR BAPENDA
KOTA SEMARANG”

Disusun Oleh:

Lilla Nafaniada

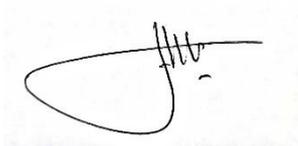
30401900172

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

Semarang, 16 Desember 2022

UNISSULA
Pembimbing,
جامعته سلطان ابوبنوع الإسلامية

Dosen Supervisor Lapangan,



Erwin Widhiutomo, SE

Dosen Pembimbing



Dr. Asyhari, SE, MM

Halaman Pengesahan Laporan Magang MB-KM setelah Ujian

HALAMAN PERSETUJUAN

**MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS WEBSITE
DALAM PENINGKATAN KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR
BAPENDA KOTA SEMARANG**

Disusun Oleh:

Lilla Nafaniada

30401900172

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 6 Januari 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan


Dr. Asyhari, SE, MM
NIDN. 0624116601

Dosen Penguji I


Dr. Mulyana, SE., M.Si
NIDN. 0607056003

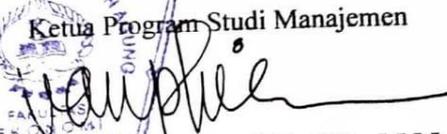
Dosen Penguji II


Agus Sobari, S.E., M.Si
NIDN. 0610126302

Digitally signed
by Agus
Sobari
Date:
2023-02-07
14:52+07:00

Laporan Magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen tanggal 6 Januari 2023

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M.
NIDN. 0623036901

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : LILLA NAFANIADA

NIM : 30401900172

Prodi :S1 Manajemen

Jurusan : Manajemen Keuangan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Keaslian Skripsi berjudul “Membangun Kualitas Pelayanan dan Kualitas Website Dalam Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak di Kantor BAPENDA Kota Semarang” adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan keaslian skripsi ini adalah hasil plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 20 Mei 2022

Yang menyatakan,



Lilla Nafaniada

ABSTRACT

**Building Service Quality and Website Quality in Increasing Taxpayer Satisfaction
at the Semarang City BAPENDA Office**

Lilla Nafaniada

Faculty of Economics Sultan Agung Islamic University

The realization of consumer satisfaction can provide several benefits and impacts on agencies and consumers, one of which is a harmonious relationship. Consumer satisfaction is the main guideline needed by various agencies in the service sector, such as BAPENDA. This MB-KM Internship Report aims to build service quality and website quality at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) Semarang City office and then provide solutions to improve service systems both offline and online.

In this study focuses on taxpayers in the city of Semarang. Data was collected using a questionnaire, the data analysis used was descriptive method with qualitative data analysis.

The theoretical basis used in this report is the theory of service quality and website quality in meeting customer satisfaction. The results of this study are service quality and website quality have a significant effect on taxpayer satisfaction. The quality of services provided by BAPENDA includes compliance, assurance, physicality, reliability, empathy and responsiveness.

Keywords: Service quality, Website quality, Taxpayer satisfaction

ABSTRAK

Membangun Kualitas Pelayanan dan Kualitas Website dalam Peningkatan
Kepuasan Wajib Pajak di Kantor BAPENDA Kota Semarang

Lilla Nafaniada

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

Terwujudnya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat dan dampak terhadap instansi dan konsumen salah satunya hubungan menjadi harmonis. Kepuasan konsumen adalah pedoman utama yang dibutuhkan diberbagai instansi dalam bidang pelayanan seperti BAPENDA. Laporan Magang MB-KM ini bertujuan untuk membangun kualitas pelayanan dan kualitas website pada kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Semarang kemudian memberikan solusi untuk peningkatan sistem pelayanan baik secara offline maupun online.

Pada penelitian ini berfokus pada wajib pajak di kota semarang. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, analisis data yang digunakan yaitu dengan metode deskriptif dengan analisa data kualitatif.

Dasar teoritik yang digunakan dalam laporan ini ialah teori kualitas pelayanan dan kualitas website dalam memenuhi kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kualitas website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan BAPENDA mencakup kepatuhan, jaminan, fisik, kehandalan, empati dan daya tanggap.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kualitas website, Kepuasan wajib pajak

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan kegiatan magang dengan judul **“Membangun Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Website Dalam Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor BAPENDA Kota Semarang”** dengan baik. Laporan kegiatan magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyusunan laporan kegiatan magang ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberi bantuan dan arahan yang sangat bermanfaat. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M., selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. Asyhari, SE, MM selaku Dosen Pembimbing dan Bapak Erwin Widhiutomo, SE yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta saran dalam penulisan Laporan Kegiatan Magang ini.

4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi kepada penulis.
5. Seluruh Staff Karyawan dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan arahan dalam penyusunan Laporan Kegiatan Magang ini.
6. Alm ibu Aflina selaku ibu kandung peneliti atas curahan dan kasih sayang, untaian doa dan motivasi yang tiada henti sangat besar tidak ternilai harganya bagi penulis. Semoga Allah SWT menempatkan beliau di surga-Nya.
7. Bapak Mastur Arief selaku ayah kandung peneliti, Lilly Umma Azhani, Lissa Uzza Mutiya selaku adek kandung peneliti yang sudah mendoakan, memberi motivasi, memberi semangat dan bantuan yang selalu mereka berikan tanpa henti.
8. Pemilik NIM 30401900097 yang menjadi orang spesial dalam penyusunan laporan magang, semangat, motivasi dan bantuan.
9. Keluarga BAPENDA Pos 3 yang selama ini telah mendoakan, memberi semangat, memberi motivasi, memberi pelajaran berharga, memberi pengalaman, serta memberi arahan.
10. Zahra, Naufal, Nindita sebagai sahabat penulis yang telah memberikan bantuan serta support selama kegiatan magang berlangsung dan penyusunan laporan kegiatan magang.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
Halaman Pengesahan Laporan Magang MB-KM setelah Ujian.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN UNGGAH PERNYATAAN PUBLIKASI FE	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 Tujuan Magang	10
1.3 Sistematika Laporan	10
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	13
2.1 Profil Organisasi.....	13
2.1.1 Gambaran Umum Organiasasi.....	13
2.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang	14
2.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan	16
2.1.4 Struktur Organisasi	17
2.2 Aktivitas Magang	21
2.2.1 Deskripsi Kegiatan Magang.....	21
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	24
BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....	29
4.1 Kualitas Layanan	29
4.2 Kualitas Website.....	33
4.3 Kepuasan.....	36
4.4 Model Kerangka Pikir dan Hubungan Kualitas Pelayanan, Kualitas Website terhadap Kepuasan Konsumen	41

BAB V METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	42
5.1 Metode Pengumpulan Data	42
5.2 Sumber Data	42
5.3 Analisis Data	43
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
6.1 Analisis Masalah.....	45
6.2 Pembahasan	47
6.2.1 Kualitas Pelayanan	47
6.2.2 Kualitas Website	56
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	61
7.1 Kesimpulan	61
7.2 Rekomendasi.....	64
BAB VIII REFLEKSI DIRI.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Data Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kualitas Website.. 26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi..... 21

Gambar 4. 1 Research Gap 32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Peserta Magang.....	73
Lampiran 2 Proses Laporan Magang Dosen Pembimbing Lapangan.....	74
Lampiran 3 Daftar Hadir Peserta Magang	75
Lampiran 4 Catatan harian (LoogBook) peserta magang	83
Lampiran 5 Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Supervisor	87
Lampiran 6 Surat Balasan Permohonan Magang	88



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi yang maju merupakan hal yang tidak dapat dihindari pada zaman globalisasi saat ini, hal itu dikarenakan ilmu pengetahuan pada saat ini semakin berkembang (Akbar & Noviani, 2019). Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang merubah tatanan industri sehingga terjadi transformasi digital. (Fukuyama, 2018). Perkembangan strategi pemasaran mengikuti perkembangan industri dan karakteristiknya. Pengembangan revolusi industri dari 4.0 menuju Society 5.0 merupakan keseimbangan peranan bagi teknologi dan manusia. Inovasi dan teknologi harus digunakan untuk meningkatkan masyarakat bukan untuk menggantikan manusia. Dalam pengembangan Society 5.0 lebih fokus pada manusia dan akan membentuk pola tatanan sosial yang lebih baik, yang akan meningkatkan standar interaksi sosial antar manusia. *Infrastruktur, technology innovation, finance, health care, logistics, and artificial intelligence* adalah enam pilar utama Society 5.0.

Di era Society 5.0, digitalisasi sangat penting untuk mengatasi insentif digital dan meningkatkan investasi dalam struktur digital dengan membangun lebih banyak jaringan dengan kualitas lebih tinggi sehingga orang dapat menggunakan teknologi dan internet secara efektif (von Leipzig et al., 2017).

Sebagai dampak positif dari pemanfaatan teknologi digital, instansi dapat mencapai kesuksesan dalam pengoptimalan sumber daya, pengurangan biaya, efisiensi kerja karyawan dan peningkatan produktivitas, pengoptimalan rantai pasokan, dan peningkatan kepuasan.

Setelah APBD, pajak merupakan penyumbang terbesar pendapatan negara, dan tetap menjadi sumber utama pendanaan pembangunan infrastruktur administrasi negara dan kota. Setiap warga negara yang telah memenuhi syarat untuk membayar wajib pajak, maka wajib dalam membayar pajak setiap tahunnya..

Penerimaan pajak suatu negara merupakan sumber pendapatan negara yang signifikan. Pajak adalah salah satu jenis penghasilan yang dapat dikenakan pajak dengan tarif lebih dari 70% di negara berkembang. Target penerimaan pajak meningkat rata-rata 17,7% selama lima tahun terakhir. Proyeksi penerimaan pajak tahun 2013 adalah sebesar Rp 1.042,32 triliun, naik 24,79% dari realisasi penerimaan pajak tahun 2012. Pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Bea Cukai, dan pajak lainnya merupakan contoh pajak dalam negeri. Dalam sistem pajak tersebut, wajib pajak mempunyai kewajiban menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya. Dalam usaha peningkatan penerimaan pajak, ekstensifikasi dilakukan dengan peningkatan jumlah wajib pajak yang aktif, sedangkan intensifikasi dilakukan dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak, peningkatan kualitas pelayanan website kantor, peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap wajib pajak serta dilakukannya pengawasan. Di Indonesia yang beban pajaknya baru mencapai 12,3%, tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah dalam hal pelaporan pajak. Namun jumlah penerimaan pajak selalu meningkat setiap tahunnya. Penerimaan pajak secara alami akan meningkat setiap tahunnya jika kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak cukup tinggi. Unsur utama yang mempengaruhi realisasi

penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini, akan dibahas mengenai salah satu jenis Pajak Daerah yaitu Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan Kota Semarang sepenuhnya diatur oleh Pemerintah Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang dalam hal ini memiliki tanggung jawab dalam membuat peraturan mengenai besaran tarif pajak. Selama ini Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak pusat, namun hampir seluruh penerimaannya diserahkan kepada daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, mulai Januari 2010 Pajak Bumi dan Bangunan dialihkan menjadi pajak daerah. Untuk meningkatkan akutanbilitas pengelolaan keuangan daerah, khusus Pajak Bumi dan Bangunan sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah. Sedangkan Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkebunan, perhutanan dan pertambangan, masih merupakan pajak pusat. Pajak Bumi dan Bangunan yang menjadi pajak daerah Kabupaten/Kota akan menjadi Pendapatan Asli Daerah yang dipungut oleh Badan Pendapatan Daerah. Dalam hal pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan, selalu ada target dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sebagian sumber pendapatan daerah yang ditetapkan tersebut terealisasi dengan baik.

Semua pihak dalam pemerintahan daerah harus terus berupaya untuk meningkatkan pendapatan daerah, khususnya pendapatan asli daerah. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) memiliki peran dan kewenangan yang sangat penting dan harus memiliki cara-cara yang dapat mengoptimalkan pendapatan daerah. Pendapatan daerah selalu memiliki target, untuk target tahun 2022 naik

sebesar 50% dari realisasi pajak tahun 2021. Realisasi pajak tahun 2021 yaitu Rp. 1,4 triliun, sedangkan target tahun 2022 sekitar Rp. 2,2 triliun.

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan positif kepada aparat pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak tahunan. Diharapkan dengan adanya kepuasan tersebut wajib pajak secara sukarela untuk membayar pajak sehingga dapat memenuhi target penerimaan setiap tahunnya. Upaya untuk lebih memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, seperti menggunakan website yang disediakan instansi, guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masalah kepatuhan wajib pajak dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas website kantor pajak, kualitas pelayanan publik pada wajib pajak dan pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Dalam kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dalam mendaftarkan diri untuk menyetorkan surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Perbaikan upaya efisiensi administrasi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui dua cara yaitu pertama, karena mereka mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan dan kedua, karena mereka percaya bahwa mereka akan menghadapi hukuman berat jika mereka tidak memenuhi kewajiban perpajakan dan membayar pajak.

Sebagaimana dapat kita ketahui bahwasanya semua organisasi memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan, seperti organisasi publik negara/pemerintah pada dasarnya mengutamakan kualitas pelayanan (*service quality*) adalah suatu hal

yang dapat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut yang berorientasi memaksimalkan keuntungan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan sesuai dengan standart yang di tetapkan adalah impian masyarakat terhadap pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Pada umumnya masyarakat akan puas apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan standar yang telah di tentukan, sehingga hal ini pada akhirnya akan menimbulkan persepsi positif masyarakat bawa pelayanan yang diberikan tersebut adalah pelayanan prima. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia, ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas layanan prima kepada masayarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, dan disiplin.

Para pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) merasa bahwa wajib pajak yang meminta formulir, menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), mengajukan restitusi pajak, pengajuan salinan SPPT, pengajuan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), mengajukan keberatan, dan mengajukan pengurangan PBB adalah pelanggan yang harus dilayani dengan baik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan administrasi publik. Pemerintah dapat menggunakan pelayanan publik berbasis teknologi digital dengan melakukan administrasi publik karena mempunyai dimensi yang sangat luas. Karena, dengan teknologi, transparansi, kecepatan, kemudahan yang menjadi kunci pada suatu pelayanan akan tercapai (Anissa Ratna Widuri, 2016). Di antaranya sistem pelayanan oleh lembaga lembaga pemerintahan yang mengacu oleh

perkembangan digital sehingga terjadi proses-proses layanan yang berbasis *online*. Dengan adanya layanan berbasis online tersebut, instansi pemerintahan membutuhkan inovasi dalam penyusunan proses bisnis dan standar pelayanan publik sebagai implementasi *service quality*. Pelayanan publik pemerintah merupakan salah satu contoh peran aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan negara. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan pelayanan sebagai upaya membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan orang lain. pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan alasan material dengan menggunakan sistem prosedur dan memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Kuat et al., 2013).

Baik instansi pemerintah atau perusahaan memiliki kesamaan tujuan dalam hal kualitas pelayanan yaitu menginginkan pelayanan yang berdampak positif ke dalam kantor. Instansi pemerintah juga memiliki tujuan untuk memberi kepuasan pengguna layanannya sebagai tujuan utama.

Kantor Badan Pendapatan Daerah Wilayah III Semarang melakukan pelayanan terhadap wajib pajak yang terdiri dari penginputan data wajib pajak, verifikasi, pemecahan, pembetulan SPPT, Objek Baru. Dalam melakukan standar pelayanan publik. Menurut (Mathias Weske, 2007) definisi proses bisnis adalah urutan tindakan yang diambil oleh perusahaan untuk menciptakan barang dan jasa. Kegiatan proses bisnis ini dapat dilakukan secara manual atau dengan bantuan sistem informasi.

Tugas utama pemerintah antara lain memberikan pelayanan, melakukan pembangunan dan mengorganisir pemerintahan untuk mengendalikan dan mengurus masyarakatnya, dengan membangun ketentraman dan ketertiban yang melindungi dan menguntungkan masyarakatnya. Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri PAN No. 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2004 berarti, segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Riset yang dikembangkan oleh Parasuraman mengemukakan “*Perceived service quality is a global judgment, or attitude, relating to the superiority of the service, whereas satisfaction is related to a specific transaction*” (Parasuraman, Dkk. 1985.). Penelitian Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) mengembangkan bahwa dalam menilai kualitas layanan digunakan 5 dimensi yang berpotensi yaitu: *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*.

Sedangkan riset yang dikembangkan oleh (Radman et al., 2012) dalam skala ukur *service quality* menggunakan CARTER 5 dimensi yaitu: *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness*.

Pelayanan adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tentukan dan di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan pada (Hardiyansyah, 2009).

Pentingnya *service quality* adalah sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat menyesuaikan dengan tuntutan dan harapan pelanggan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut serta memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Adanya perbedaan prinsip dan pendapat yang berkaitan dengan persepsi kualitas pelayanan. (Parasuraman, Dkk. 1985.) mengembangkan skala SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan. Sebagai Instansi Pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan kantor BAPENDA Semarang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima agar konsumen merasa bahwa harapan mereka terpenuhi dengan pelayanan yang memuaskan. Hal ini dapat menjadikan kantor BAPENDA Semarang untuk lebih memaksimalkan terhadap pelayanan.

Kepuasan konsumen sebagai pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapannya terpenuhi, oleh karena itu sebagai aparatur pelayanan tidak mempunyai sedikitpun mempunyai alasan untuk tidak berupaya memuaskan pelayanan terhadap konsumen. Kepuasan konsumen sebagai pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa yang menjadi pelanggannya, dengan mengetahui pelanggannya aparatur pelayanan akan lebih mudah memahami keinginan pelanggan. Implementasi keberhasilan kualitas pelayanan tertuang kedalam level yang semakin baik termasuk inovasi dalam hal digitalisasi layanan, tidak hanya dari segi kualitas layanan sebagai tolak ukur dalam kepuasan konsumen akan tetapi kualitas dalam layanan digital seperti kualitas website juga menjadi pacuan dalam keberhasilan konsumen dalam menggunakan website layanan yang di sediakan. Website adalah media utama dalam menyampaikan informasi secara

cepat sehingga instansi harus mampu menyajikan website yang profesional dan berkualitas. Kualitas website merupakan suatu yang membuat masyarakat berfikir apa yang mereka perlukan dapat ditemukan, sehingga masyarakat akan menjadi puas dan yakin akan fungsi website tersebut, peran website, tujuan, jangkauan akses, interaksi, faktor penghambat, faktor pendukung dalam peran pemerintah.

Pada semua perusahaan, kualitas situs web memainkan peran penting dalam menentukan keuntungan dan kenyamanan yang dapat ditawarkan situs web ini kepada pengunjungnya dalam bentuk layanan online. Website yang mudah digunakan juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga mereka dapat melakukan registrasi secara online melalui perangkat digital yang tidak perlu datang langsung ke kantor. Kualitas website yang efektif dan efisien akan menciptakan pelayanan yang prima bagi masyarakat yang menggunakannya. (S. J. Barnes & Vidgen, 2003) mengembangkan teknik pengukuran kualitas website yaitu WebQual dimana dari skala pengukuran ini memiliki 3 dimensi *Usability*, *Information quality*, *Service interaction quality*.

WebQual adalah proses terstruktur dan disiplin yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa suara pelanggan melalui setiap tahap pengembangan produk atau jasa dan pelaksanaannya. Menurut (Rosania, 2016) WebQual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu website berdasarkan pengguna. Menurut (Jatmiko, Maharay, 2015). menyatakan bahwa kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya, semakin tinggi kualitas suatu website maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses .

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dalam magang yang saya lakukan merupakan proses pembelajaran secara praktik di Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Semarang dalam kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Dari proses pembelajaran tersebut penulis menemukan topik Membangun Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Website Dalam Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor BAPENDA Kota Semarang. Dari topik tersebut penulis melakukan pengkajian secara mendalam dengan tujuan solusi terbaik dari setiap permasalahan yang muncul berdasarkan teori. Tema dari topik yang penulis ambil berdasarkan konsep jurnal yang mencakup kualitas pelayanan, kualitas website dan kepuasan konsumen.

1.3 Sistematika Laporan

Penyusunan laporan magang ini terdiri dari beberapa bab dan sub-bab yang masing masing menjelaskan hal yang berbeda. Adapun sistematika sebagai berikut:

1.3.1 BAB 1 Pendahuluan

Menjelaskan secara umum gambaran magang yang dilakukan, permasalahan, dan tujuan magang. Serta menjelaskan mengenai sistematika penyusunan laporan magang.

a. Latar Belakang

Menguraikan alasan dari pemilihan topik yang dipilih berdasarkan permasalahan atau keunikan perusahaan.

b. Tujuan Magang

Menjelaskan hal-hal yang akan diuraikan dalam bab analisis.

c. Sistematika Laporan

Menguraikan bab dan sub-bab dalam laporan magang.

1.3.2 BAB 2 Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Menguraikan profil organisasi tempat magang dan menjelaskan kegiatan yang di lakukan mahasiswa selama proses magang.

a. Profil Organisasi

Apabila diijinkan oleh perusahaan maka akan dimasukkan sub-bab profil organisasi tempat magang. Dengan menguraikan profil porganisasi yang menjadi konteks dari topik yang dipilih.

i. Gambaran Umum Organisasi

Menggambarkan dan mengenalkan organisasi tempat magang.

ii. Tugas pokok dan Fungsi BAPENDA

Menyebutkan tugas dan fungsi organisasi tempat magang

iii. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Organisasi

Menyebutkan visi dan misi organisasi tempat magang

iv. Struktur Organisasi

Menggambarkan struktur organisasi tempat magang.

b. Aktivitas Magang

Menguraikan seluruh aktivitas yang dilakukan selama magang.

1.3.3 BAB 3 Identifikasi Masalah

Menngidentifikasi masalah yang muncul dan memilih beberapa masalah yang paling penting untuk dipecahkan.

1.3.4 BAB 4 Kajian Pustaka

Menguraikan teori yang dapat digunakan untuk membahas masalah yang dipilih.

1.3.5 BAB 5 Metoda Pengumpulan dan Analisis Data

Menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian, skala pengukuran dalam penelitian, serta analisis data hasil penelitian.

1.3.6 BAB 6 Analisis dan Pembahasan

Menguraikan kembali masalah penting yang menjadi topik pembahasan.

a. Kesimpulan

Menyimpulkan pendapat tentang masalah yang dianalisis

b. Rekomendasi

Rekomendasi tentang hal hal yang perlu diperbaiki perusahaan

1.3.7 BAB 7 Kesimpulan dan Rekomendasi

Menjelaskan kesimpulan yang dihasilkan dari analisis permasalahan yang ada. Serta memberikan rekomendasi tentang hal hal yang perlu diperbaiki organisasi tempat magang terhadap permasalahan yang ada dan program studi terhadap kelemahan kontribusi mahasiswa saat magang.

1.3.8 BAB 8 Refleksi Diri

Memberikan jabaran tentang hal hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama magang. Serta penjabaran tentang manfaat magang terhadap pengembangan softskill yang didapatkan.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

2.1.1 Gambaran Umum Organiasasi

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 diperbaharui dengan Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat Daerah dalam rangka pelaksanaan Otonomi Daerah maka dibentuklah Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Semarang atau biasa disebut DPKAD Kota Semarang, yang merupakan organisasi baru hasil penggabungan Dinas Pendapatan Daerah Kota Semarang (Dipenda) dengan Bagian Keuangan Setda Kota Semarang.

Awal tahun 2017 Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang diubah menjadi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang sesuai PP No. 18 Tahun 2016. Badan Pendapatan Daerah atau BAPENDA memiliki kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja yang telah diatur dalam peraturan Walikota Semarang No. 89 Tahun 2016. BAPENDA khusus untuk melayani PBB memiliki unit pelayanan sendiri yang berbeda tempat yang terdiri dari 4 unit kerja yaitu Pos Pelayanan PBB Wilayah 1 sampai Wilayah IV yang memiliki lokasi berbeda. Pos Pelayanan PBB ini dibentuk sejak tahun 2012 yang regulasinya tetap dibawah naungan Badan Pendapatan Daerah.

Instansi Pemerintah Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Semarang dipimpin oleh Kepala Badan yang dibantu oleh Sekretaris dalam melaksanakan tugasnya. Kantor Badan Pendapatan Daerah beralamat di Jalan

Pemuda No. 148 Komplek Balaikota Semarang Gedung C. Kantor Badan Pendapatan Daerah Semarang memiliki tugas dalam penunjang urusan pemerintahan dibidang keuangan yang menjadi kewenangan daerah.

Pelaksanaan Magang MBKM dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Semarang dan unit kerja Pos Pelayanan PBB Wilayah III Kota Semarang yang beralamat di Jl.Ronggolawe Selatan No. 4 Semarang. Wilayah kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dalam hal ini pada bagian bidang Pajak I yaitu Pajak Bumi dan Bangunan.

2.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang memiliki tugas pokok “Membantu Walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan Pemerintahan dibidang keuangan yang menjadi kewenangan daerah”.

Dalam melaksanakan tugas fasilitas peningkatan mutu tersebut, Kantor Badan Pendapatan Daerah memiliki fungsi-fungsi yang meliputi :

1. Perumusan kebijakan Bidang Pajak Daerah I, Bidang Daerah II, Bidang Daerah Pendapatan Daerah Bukan Pajak dan Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.
2. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi walikota.
3. Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Kesekretariatan, Bidang Pajak Daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak dan Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.
4. Penyelenggaraan pembinaan kepada bawahan dalam lingkup tanggung

jawabnya.

5. Penyelenggaraan penyusunan sasaran kerja pegawai.
6. Penyelenggaraan kerjasama Bidang Pajak Daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pendapatan Daerah Pajak dan Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.
7. Penyelenggaraan kesekretariatan Bapenda.
8. Penyelenggaraan kerjasama Bidang Pajak Daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pendapatan Daerah Pajak dan Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.
9. Penyelenggaraan penilaian kinerja pegawai.
10. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Pajak Daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pendapatan Daerah Pajak dan Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.
11. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan.
12. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Kantor Badan Pendapatan Daerah Wilayah III memiliki fungsional yang bertugas melayani. Sebagai Institusi Pemerintahan yang bersifat pelayanan publik di bidang perpajakan, maka jasa yang diciptakan oleh Badan Pendapatan Daerah Wilayah III sebagian besar berupa pelayanan terhadap Wajib Pajak Semarang. Pelayanan publik yang diberikan berbasis kebutuhan serta keperluan pribadi dalam mencakup pajak bumi dan bangunan.

Untuk merealisasikan efisiensi serta kemudahan pelayanan, Kantor Badan

Pendapatan Daerah Wilayah III menerapkan pelayanan secara online yang dapat di akses oleh wajib pajak melalui website yang tersedia. Hal ini sangat memberikan efisiensi pelayanan yang mampu memberikan kemudahan tanpa datang secara langsung ke Kantor BAPENDA.

Proses pelayanan secara online secara otomatis merubah skema mekanisme pelayanan sehingga masing masing fungsi di dalam Kantor BAPENDA perlu memperbaharui peta proses bisnis serta standar pelayanan publik yang dimiliki. Dalam proses pelayanan online dan pelayanan publik ini yang menjadi fokus saya untuk meneliti lebih dalam keterkaitan antara kualitas pelayanan, kualitas website dengan kepuasan dari wajib pajak yang dilayani.

2.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan

a. Visi

“Terwujudnya Kota Semarang sebagai Kota Perdagangan dan Jasa yang Berbudaya menuju masyarakat sejahtera”

b. Misi

1. Mewujudkan sumber daya manusia dan masyarakat Kota Semarang yang berkualitas.
2. Mewujudkan pemerintah yang efektif dan efisien, meningkatkan fasilitas pelayanan publik, serta menjunjung supremasi hukum yang tinggi.
3. Mewujudkan kemandirian dan daya saing daerah.
4. Mewujudkan tata ruang wilayah dan infrastruktur yang berkelanjutan.

5. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang sejahtera.

c. Tujuan

Tujuan Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang Tahun 2016-2021 adalah meningkatkannya pendapatan daerah dengan indikator: Prosentase peningkatan pendapatan daerah.

2.1.4 Struktur Organisasi

Badan Pendapatan Daerah sebagai instansi pengelola keuangan dan aset daerah bertanggung jawab kepada Walikota Semarang. Dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2001 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

Susunan organisasi dan tata kerja pada Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang berdasarkan peraturan Walikota Semarang No. 89 Tahun 2016 tentang penjabaran tugas dan fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang terdiri dari:

1. Kepala Badan
2. Sekretariat, terdiri dari :
 - a. SubBagian Perencanaan dan Evaluasi
 - b. SubBagian Keuangan dan Aset
 - c. SubBagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Pajak Daerah I, terdiri atas :
 - a. SubBidang Pendaftaran Pajak Daerah I
 - b. SubBidang Penetapan Pajak Daerah I
 - c. SubBidang Penagihan Pajak I
4. Bidang Pajak Daerah II, terdiri atas :

- a. SubBidang Pendaftaran dan Pendataan Pajak Daerah II
 - b. SubBidang Penetapan Pajak Daerah II
 - c. SubBidang Penagihan Pajak Daerah II
5. Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak, terdiri atas :
- a. SubBidang Perimbangan
 - b. SubBidang lain-lain PAD dan lain-lain pendapatan yang sah
 - c. SubBidang Penatausahaan Retribusi
6. Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah, terdiri atas :
- a. SubBidang Pembukuan dan Pelaporan
 - b. SubBidang Penyuluhan dan Pelayanan Pendapatan Daerah
 - c. SubBidang Sistem Informasi Pendapatan Daerah

Kelompok Jabatan Fungsional

A. Kepala Badan

Kepala badan mempunyai tugas merencanakan, memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pendapatan Daerah.

B. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, mensinkronisasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kesekretariatan, Bidang Pajak Daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak dan Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.

C. Bidang Pajak Daerah I

Bidang Pajak Daerah I mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi di bidang pendaftaran dan pendataan, penetapan, serta penagihan Pajak Daerah I. Pajak Daerah I tentang PBB & BPHTB. Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Pajak Daerah I mempunyai fungsi:

- a. Perencanaan program, kegiatan dan anggaran.
- b. Pendistribusian tugas kepada bawahan.
- c. Pemberian kegiatan penyusunan data dan informasi.

D. Bidang Pajak Daerah II

Bidang Pajak Daerah II mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, serta mengevaluasi tugas SubBidang Pendaftaran dan Pendataan, Penetapan serta Penagihan Pajak Daerah II. Pajak Daerah II tentang Hotel, Restoran, Hiburan, Reklame, Parkir, Air Tanah, Sr Br Walet, Mineral. Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Pajak Daerah II mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan.
- b. Menjalankan penyusunan data dan informasi.
- c. Mengelola keuangan pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan.

E. Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak

Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, serta mengevaluasi SubBidang Perimbangan, lain-lain PAD

dan Pendapatan yang sah, Penatausahaan Retribusi. Bidang ini tentang Dana Alokasi Khusus (DAK) hanya di alokasikan untuk daerah-daerah khusus seperti daerah Khusus Ibu kota Jakarta dan Daerah Istimewa Aceh selain itu juga Dana Alokasi Umum (DAU) dialokasikan ke seluruh daerah di Indonesia tanpa terkecuali. Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan kegiatan penyusunan kebijakan.
- b. Mengelola dan bertanggung jawab atas keuangan.
- c. Memonitor dan melakukan evaluasi program dan kegiatan.

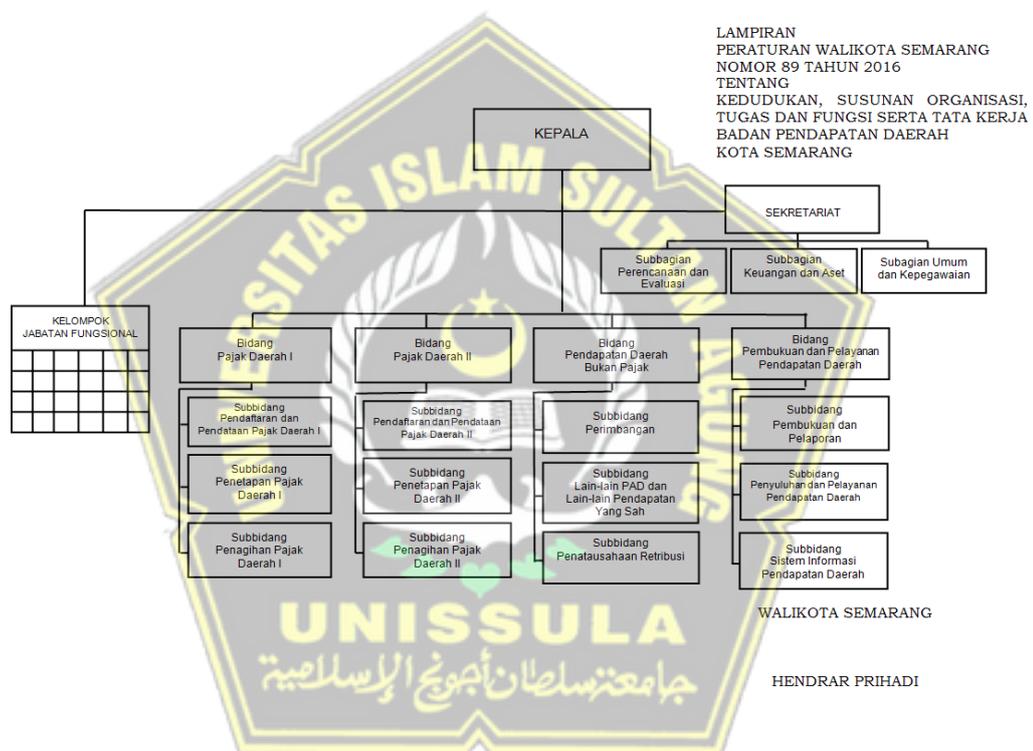
F. Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.

Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, serta mengevaluasi Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan, Penyuluhan, Pelayanan dan Sistem Informasi Pendapatan Daerah. Bidang ini hanya melayani di bagian pelayanan guna membantu dalam penerimaan pajak daerah. Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah mempunyai fungsi:

- a. SubBidang Pembukuan dan Pelaporan.
- b. SubBidang Penyuluhan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.
- c. SubBidang Sistem Informasi Pendapatan Daerah.

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan Pendapatan Daerah sesuai dengan keahlian dan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai struktur organisasi BAPENDA Kota Semarang maka disajikan dalam bagan seperti gambar.



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

2.2 Aktivitas Magang

2.2.1 Deskripsi Kegiatan Magang

Berikut ini merupakan jadwal kegiatan magang di Kantor Balai Pendapatan Daerah Kota Semarang Wilayah III:

- i. Masuk pukul 09.00 WIB
- ii. Istirahat pukul 12.00 WIB
- iii. Pulang pukul 15.00 WIB

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin-Kamis	<ul style="list-style-type: none"> – 09.00- 12.00 WIB (masuk) – 12.00 – 13.00 WIB (Istirahat) – 13.00 – 15.00 WIB (pulang)
Jumaat	<ul style="list-style-type: none"> – 08.30- 11.00 WIB (masuk) – 11.00 WIB (pulang)

Penjelasan Kegiatan Magang di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

- i. Kegiatan magang dimulai pukul 09.00. Pada hari senin diawali dengan perkenalan jobdesk didalam Kantor BAPENDA dan memperkenalkan diri ke staff lain di kantor.
- ii. Selama magang saya mendapatkan tugas yang beragam mengenai tugas tugas yang ditangani oleh Kantor BAPENDA Wilayah III, seperti halnya penginputan data wajib pajak, menyeleksi berkas-berkas pengajuan BPHTB, menyeleksi berkas Verifikasi PTSL, pengambilan salinan PBB, pengajuan Objek Baru, balik nama sertifikat, mutasi SKL, serta standar pelayanan publik. Hal ini menambah pengetahuan saya mengenai bagaimana cara untuk manajemen dalam penyusunan standar pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kepuasan wajib pajak dalam

layanan pajak daerah.

- iii. Setiap bulan saya melakukan pekerjaan-pekerjaan rutin seperti bulan sebelumnya seperti validasi hasil verifikasi PTSL dan lain sebagainya. Pengalaman magang di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang menjadikan pengetahuan yang sangat berharga bagi saya. Dimulai dengan penambahan *soft skill*, hingga mempelajari manajemen *service quality* yang sebelumnya belum saya dapatkan secara praktik di dunia kerja. Hal ini menjadikan saya lebih berkembang serta mampu menerapkan ilmu-ilmu selama masa perkuliahan sekaligus mendapatkan ilmu baru.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Perwujudan pelayanan publik yang baik, meliputi pelayanan yang tepat, cepat, efektif, efisien, serta tepat sasaran. Salah satu teknologi yang digunakan pemerintah dalam pelayanan publik adalah elektronik. Guna mendukung pelayanan publik yang baik kaitannya dengan pelaksanaan *good governance*, maka pemerintah memutuskan adanya SPBE yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang diatur dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Di Indonesia sudah banyak instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik berbasis *e-government*. Pelayanan yang berbasis elektronik mengefisienkan biaya dan waktu sehingga diharapkan dapat mengembalikan *trust society* masyarakat kepada pemerintah dengan kinerja pelayanan publik semakin baik.

Kondisi nyata penerapan pelayanan publik berbasis teknologi pada organisasi yaitu pada program pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui e-sumpah dan aplikasi PAKDESEMAR yang dapat dilaksanakan melalui website BAPENDA.

Dalam pengelolaan suatu instansi atau lembaga, permasalahan merupakan suatu hal yang tak bisa untuk dihindari oleh siapapun. Namun keberadaannya mampu menjadikan evaluasi yang berguna sebagai pengelolaan lebih baik di kemudian hari. Permasalahan tersebut dapat muncul diberbagai aspek maupun aktivitas kegiatan yang dijalankan oleh suatu institusi atau lembaga. Tak lain

mungkin di dalam instansi pemerintahan juga tidak dapat menghindari suatu permasalahan. Dalam hal ini penulis memaparkan identifikasi permasalahan berdasarkan hasil survey yang didapat yaitu kualitas pelayanan dan kualitas website terhadap kepuasan wajib pajak. Dalam pernyataan (Sediawan, 2015) bahwa masalah atau persoalan yang biasa dihadapi baik perusahaan atau instansi maupun konsumen berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan instansi kepada konsumennya adalah sistem layanan yang berbelit-belit, dan tidak jelas, kedua sumber daya manusia instansi yang masih belum menyadari arti pentingnya konsumen bagi keberhasilan instansi, pengetahuan dan kemampuan yang kurang, sikap dan perilaku yang belum baik dari hasil penelitian tentang pengukuran tingkat kepuasan konsumen bahwa tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi secara positif oleh dimensi pelayanan.

Menurut (Anissa, 2016) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai “suatu sistem manajemen strategik dan intragetif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan”. Dalam *Buku Pelayanan Publik karya Prof. Dr. Sadu Wasissistiono, MS. Dan Dr. Rahyunir Rauf, M, Si* memiliki 2 bentuk makna yakni pelayanan “dalam arti yang luas” dan pelayanan “dalam arti yang sempit”. Pelayanan dalam arti luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan dalam arti sempit merupakan pelayanan yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan (aparatur pemerintah)

dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat menyurat, administrasi pelayanan masyarakat. Dari beberapa definisi tersebut menggambarkan kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam instansi atau lembaga pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Dengan ini dapat diidentifikasi permasalahan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang Wilayah III yaitu kualitas pelayanan dan kualitas website yang merupakan fungsi untuk dapat melayani serta memiliki kewajiban sebagai jasa pelayanan. Permasalahan didalam Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang Wilayah III adalah terdapat adanya permasalahan didalam pelayanan baik secara offline maupun online melalui website yang dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan bagi wajib pajak.

Tabel 3. 1 Tabel Data Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kualitas Website

No.	Permasalahan	Hasil	
		Baik	Kurang Baik
1.	Kualitas Layanan BAPENDA	8	12
2.	Kualitas Website BAPENDA	6	14

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2022

Dari 20 responden menghasilkan jawaban bahwa permasalahan yang didapatkan dalam survey mengenai kualitas pelayanan dan kualitas website terhadap kepuasan wajib pajak sebagai berikut:

1. Pelayanan yang dilakukan secara langsung di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang Wilayah III

Menurut (Dintyani & Maskan, 2017) merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan kosnumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Semua permasalahan yang terjadi terhadap pengaduan wajib pajak tidak semua dapat terselesaikan dikantor cabang atau di setiap wilayah sehingga dari cabang di alihkan untuk dapat mengajukan pengajuan ke kantor pusat. Maka dari itu dari pihak kantor cabang atau wilayah mencoba memberikan pengertian ke wajib pajak bahwasanya masalah yang diajukan bisa langsung diurus dan dijelaskan dikantor pusat.

Seperti halnya kesalahan dalam penginputan luas tanah. Kesalahan seperti ini sering terjadi disaat sedang melakukan penginputan karena terkadang seorang wajib pajak disaat ingin mengajukan PTSL baru atau Objek Baru mereka belum memiliki PBB sendiri. Oleh sebab itu mereka diharuskan meminjam PBB milik tetangga guna untuk menghitung NJOP disekitar daerah rumah. Sehingga luas tanah yang tercantum dalam PBB dan sertifikat tentunya berbeda dan hal seperti ini rentan terjadi dan mengakibatkan kesalahan dalam menentukan jumlah BPHTB yang akan dibayarkan oleh wajib pajak.

Kesalahan yang sering terjadi pada saat layanan yaitu: Tidak adanya jaminan waktu dalam penyelesaian berkas, ketidaktelitian petugas dalam menyeleksi berkas wajib pajak, kesulitan akses pelanggan dalam

permohonan pelayanan, minimnya alat bantu dalam pelayanan, petugas melayani dengan ceroboh, petugas slowrespon dalam melakukan pelayanan, kelambatan dalam merepon keluhan wajib pajak.

2. Pemahaman wajib pajak dalam memahami SOP melalui *website* saat proses pengajuan berkas yang diinginkan

Pemahaman atau penjelasan mengenai pendaftaran atau pengajuan melalui situs *website* yang dimiliki kantor yang belum sepenuhnya dipahami oleh para wajib pajak sehingga mempersulit mereka harus datang ke kantor untuk dapat mengajukan berkas yang diinginkan. Hal seperti ini dapat menjadi acuan dalam evaluasi untuk menjadikan *kualitas website* di perbarui dan dijadikan sarana utama dalam pelaksanaan pelayanan, tanpa adanya pemahaman yang jelas serta mendalam mengenai *website* ini dapat mempengaruhi kepuasan kepada konsumen terhadap pelayanan yang dilakukan oleh kantor pajak sendiri.

Dalam permasalahan ini yaitu kurang optimalnya kualitas *website* sehingga apabila dikemudian hari tidak diperbaiki maka akan menimbulkan permasalahan lain yang lebih kompleks. Sehingga dalam kasus ini ingin mengoptimalkan kualitas *website* berdasarkan oleh teori-teori. Kesalahan dalam melakukan registrasi online melalui *website* ataupun aplikasi yaitu: *Website* yang sulit dipahami oleh pengguna, Tidak adanya kejelasan dan informasi di *website* guna membantu layanan pengguna, Tidak adanya pembaruan informasi dalam *website* terkini.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Kualitas Layanan

Definisi kualitas menurut (Tjiptono, 2012) sejauh mana layanan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, ditentukan oleh sifat dan karakteristik yang disebut kualitas, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa baik sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhan mereka.

SERVQUAL merupakan suatu metode yang terbukti secara empiris dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan serta pemahaman tentang kebutuhan layanan yang dirasakan oleh konsumen.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Persepsi adalah evaluasi kinerja pelayanan berdasarkan apa yang dirasakan dari awal proses pelayanan sampai pelayanan diterima, harapan adalah tingkat kinerja pelayanan yang harus dicapai atau diharapkan dari suatu pelayanan. Untuk memberikan layanan berkualitas dapat melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan mereka.

Menurut (Radman et al., 2012) 6 dimensi kualitas layanan yaitu : *Compliance* (kesesuaian/kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (kehandalan), *Tangibility* (bukti fisik), *Emphaty* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap).

1. *Compliance* (kesesuaian/kepatuhan) kemampuan untuk memenuhi Hukum dan beroperasi dibawah prinsip prinsip undang undang.
2. *Assurance* (jaminan) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
3. *Reliability* (kehandalan) kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan, kehandalan dan akurasi.
4. *Tangibility* (bukti fisik) penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.
5. *Emphaty* (empati) kepedulian, perhatian individual yang diberikan kepada wajib pajak
6. *Responsiveness* (daya tanggap) kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. *Compliance* (kesesuaian/kepatuhan)
 - a. Menjalankan SOP peraturan kantor
 - b. Penyediaan layanan yang bernilai – nilai islam
2. *Assurance* (jaminan)
 - a. Karyawan sopan dan ramah
 - b. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan
 - c. Membuat pelanggan merasa nyaman pada saat transaksi
3. *Reliability* (kehandalan)
 - a. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dimanapun
 - b. Menerapkan pelayanan terpadu yang tambah bernilai

c. Dapat diandalkan dalam menangani masalah terkait jasa pelanggan.

4. *Tangibility* (bukti fisik)

- a. Penampilan yang menarik
- b. Interior kantor yang nyaman
- c. Peralatan modern

5. *Emphaty* (empati)

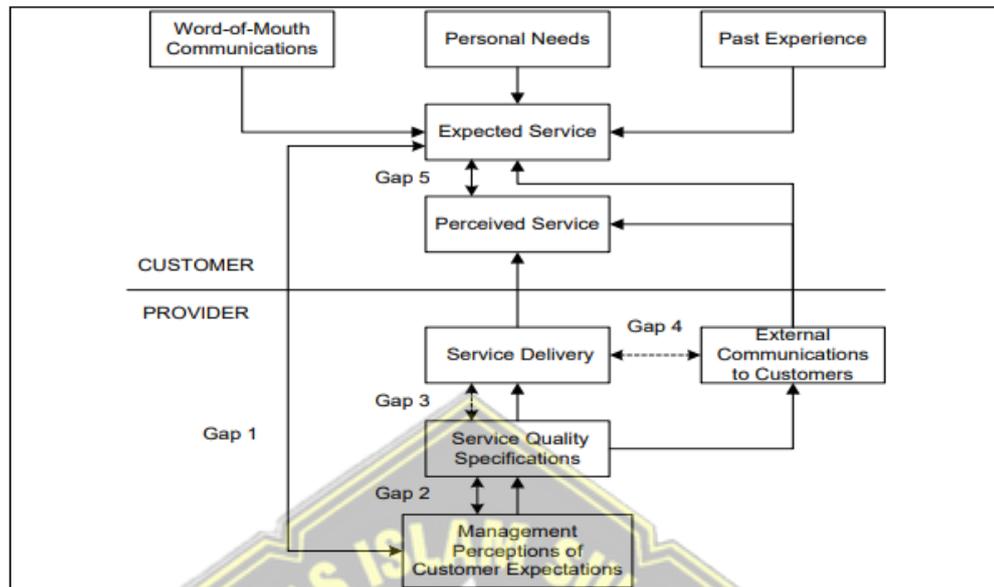
- a. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
- b. Sungguh-sungguh dalam mengutamakan kepentingan pelanggan
- c. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan

6. *Responsiveness* (daya tanggap)

- a. Perlakuan petugas terhadap pelanggan menyenangkan
- b. Tersedianya kantor cabang pembantu
- c. Pelayanan cepat dan efisien

Asumsi dasar yang mendasari skala SERVQUAL adalah bahwa kinerja dibawah ekspektasi (memperoleh skor negatif) mengarah ke persepsi SERVQUAL rendah, sementara melebihi ekspektasi (memperoleh skor positif) mengarah ke persepsi SERVQUAL tinggi.

Dalam Parasuraman memiliki harapan kinerja pada dimensi layanan, mengamati kinerja kemudian membentuk persepsi kinerja. Dengan demikian instrumen SERVQUAL menggambarkan keunggulan dalam pelayanan oleh pelanggan. Gambar 4.1 menunjukkan model dan bagaimana dapat mengembangkan pemahaman tentang harapan pelanggan dan memastikan bahwa layanan dirancang dan dioperasikan untuk memenuhi harapan pelanggan dan standar kualitas.



Gambar 4. 1 Research Gap

Terdapat lima gap dalam metode SERVQUAL yaitu:

- Gap 1 yaitu gap antara harapan konsumen dan persepsi konsumen.
- Gap 2 yaitu gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.
- Gap 3 yaitu gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
- Gap 4 yaitu gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
- Gap 5 yaitu gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Hasil dari Research Gap adalah ukuran keseluruhan SERVQUAL dari sudut pandang pelanggan.

4.2 Kualitas Website

Organisasi pemerintah saat ini lebih banyak menggunakan *e-government*. Salah satu instansi yang menggunakan *e government* adalah Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang (BAPENDA). Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang adalah salah satu lembaga pelayanan masyarakat dibidang perpajakan. Beberapa *e government* yang di gunakan oleh BAPENDA website e-sumpah aplikasi PAKDESEMAR yang meliputi monitoring lacak pelayanan yang diajukan, status pembayaran, e-register, e-SPTPD dan pembayaran pajak.

Website BAPENDA adalah salah satu *e government* berisi tentang informasi terkini seputar pajak, pengumuman, dan persyaratan, layanan *customer service* serta informasi struktur organisasi BAPENDA dapat diakses melalui situs <https://ppid.bapenda.semarangkota.go.id/pages/tentang-kami> . Dengan adanya *website* diharapkan masyarakat dapat mendapatkan informasi perpajakan dengan lebih mudah. Namun sepertinya masih banyak masyarakat yang jarang memanfaatkan website ini. Sehingga informasi yang dimiliki oleh masyarakat rendah. Selain itu beberapa masyarakat juga memberi keluhan terhadap website yang dimiliki BAPENDA. Salah satu keluhan terhadap website terkait kurang lengkapnya pilihan menu dalam pengajuan berkas. Keluhan ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna.

Menurut (Setio Budi, 2016) website (WWW) adalah sebuah sistem dengan protokol yang diterima secara universal untuk menyimpan, mengambil, memformat dan menampilkan informasi melalui server. Website adalah suatu pelayanan di dalam jaringan internet yang berupa ruang informasi, website

merupakan keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah dominan yang mengandung informasi.

Kualitas website sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya. Menurut (Kim & Niehm, 2009) membagi dimensi kualitas website menjadi lima yaitu: (1) informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan, (2) keamanan, meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan, (3) kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan (4) kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional., desain kreatif (5) kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara online dan customer service.

Berdasarkan persepsi pengguna, *WebQual* adalah sebuah metode untuk mengevaluasi kualitas website. *WebQual* dikembangkan oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual* yang sering digunakan di masa lalu untuk mengukur kualitas layanan. *WebQual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website. Menurut (S. J. Barnes & Vidgen, 2003) Dimensi kualitas website dalam metode *WebQual 4.0* terdiri 3 variabel yaitu: *Usability* (kegunaan), *Information quality* (kualitas informasi) dan *Interaction and service quality* (kualitas interaksi layanan).

1. *Usability* (kegunaan) adalah variabel *WebQual* yang berdasar pada kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer, serta berdasar pada kajian mengenai kegunaan *website*. *Usability* ini berhubungan dengan

rancangan dari *website* tersebut, sebagai contoh, tampilan *website*, kemudahan dalam penggunaannya, navigasi, kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan dalam menggunakan *website* serta *image website* yang sampai pada pengguna. Desain sebuah *website* harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dan juga harus memastikan pengguna puas ketika menyelesaikan sebuah tugas dengan menggunakan *website* tanpa menghadapi satu kesulitan (Yan & Guo, 2010).

2. *Information Quality* (kualitas informasi) adalah variabel yang mengkaji berdasarkan pada mutu dari konten yang disediakan oleh sebuah *website*. *Information quality* atau kualitas informasi merupakan mutu dari konten yang terdapat pada *website*, pantas atau tidaknya informasi untuk disajikan kepada penggunaannya melalui situs *website* (Josua Tarigan, 2008).
3. *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) adalah variabel yang mengkaji pada interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan *website* (Kadar et al., 2017). *Service interaction quality* meliputi kemampuan memberi rasa aman saat melakukan transaksi, memiliki reputasi yang baik, memudahkan dalam melakukan komunikasi dengan organisasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi.

Dalam (S. Barnes & Vidgen, 2002) Ada tiga faktor yang mempengaruhi

seberapa baik kinerja sebuah situs web: kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*), kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*). Masing-masing variabel memiliki indikator sebagai berikut:

1. *Usability* (kegunaan)
 - a. Mudah digunakan dan dipelajari.
 - b. Penjelasan dan informasi website jelas.
 - c. Situs web ini mudah dinavigasi dan digunakan.
 - d. Sajian situs web yang menarik secara visual.
2. *Information Quality* (kualitas informasi)
 - a. Memberikan informasi yang akurat.
 - b. Memberikan informasi yang benar.
 - c. Memberikan informasi yang tepat waktu dan relevan.
3. *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan).
 - a. Memiliki reputasi yang baik.
 - b. Informasi pribadi yang aman.
 - c. Memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi.

4.3 Kepuasan

Strategi terbaik untuk bersaing adalah memberi kepuasan kepada pelanggan. Hal seperti ini yang terjadi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak yang berlomba lomba memberikan pelayanan terbaik mereka kepada wajib pajak. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Dan apabila kinerja sesuai dengan harapan,

maka pelanggan merasa puas.

Kepuasan dikaitkan dengan perasaan bahagia pelanggan ketika harapan dipenuhi oleh penyedia layanan. Loyalitas seumur hidup pelanggan dengan jasa yang ditawarkan sangat bergantung pada kepuasan mereka terhadap tawaran tersebut (Ndubisi, 2007). Keuntungan dari pelanggan yang puas adalah mereka menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut kepada mereka teman dan anggota lain dari kelompok referensi.

Pemenuhan persyaratan, keinginan, dan harapan pelanggan merupakan kondisi yang diperlukan untuk kepuasan wajib pajak. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. (Ruswanti, 2012) mengemukakan bahwa konsep kepuasan adalah evaluasi secara menyeluruh dari konsumen, setelah konsumen merasakan suatu pelayanan atas pengalaman sebelumnya. Hasil temuannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan dan berpengaruh positif terhadap *perceived value*. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis (Fornell, 2016).

Menurut (Kashif et al., 2015) kepuasan konsumen terdiri dari beberapa dimensi utama yaitu:

1. *Satisfied*
2. *Happy*
3. *Fulfilling customer expectations*

Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi konsumen yang menurut pelanggan. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive* dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk

mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*). Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Kualitas produk yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- c. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- d. Situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- e. Pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Metode pengukuran kepuasan pelanggan menurut (Prihastono, 2012)

mengidentifikasi empat metode yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran

Metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan pendapat.

- b. Ghost shopping

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan

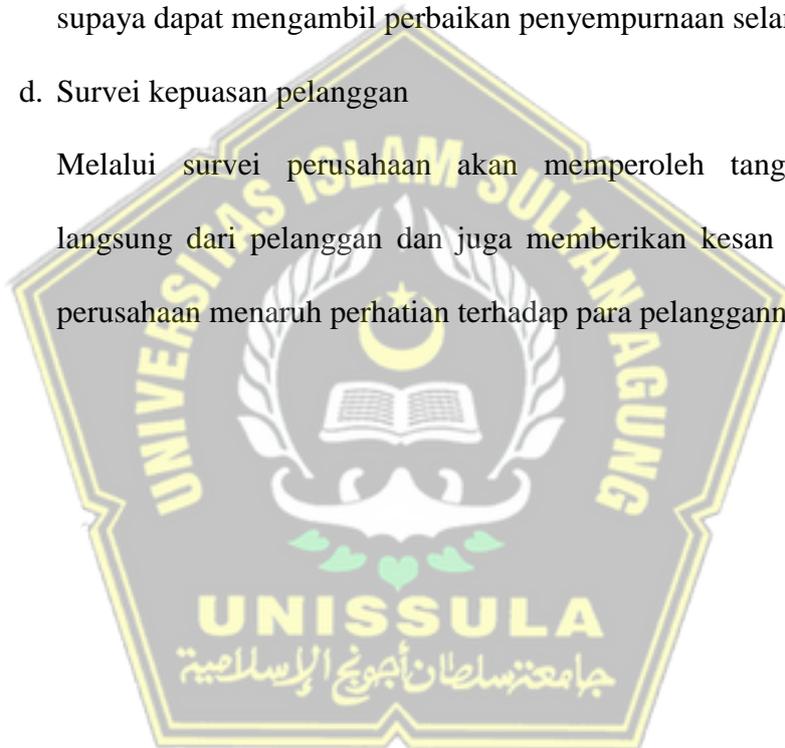
adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing.

c. Lost Customer Analysis

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil perbaikan penyempurnaan selanjutnya.

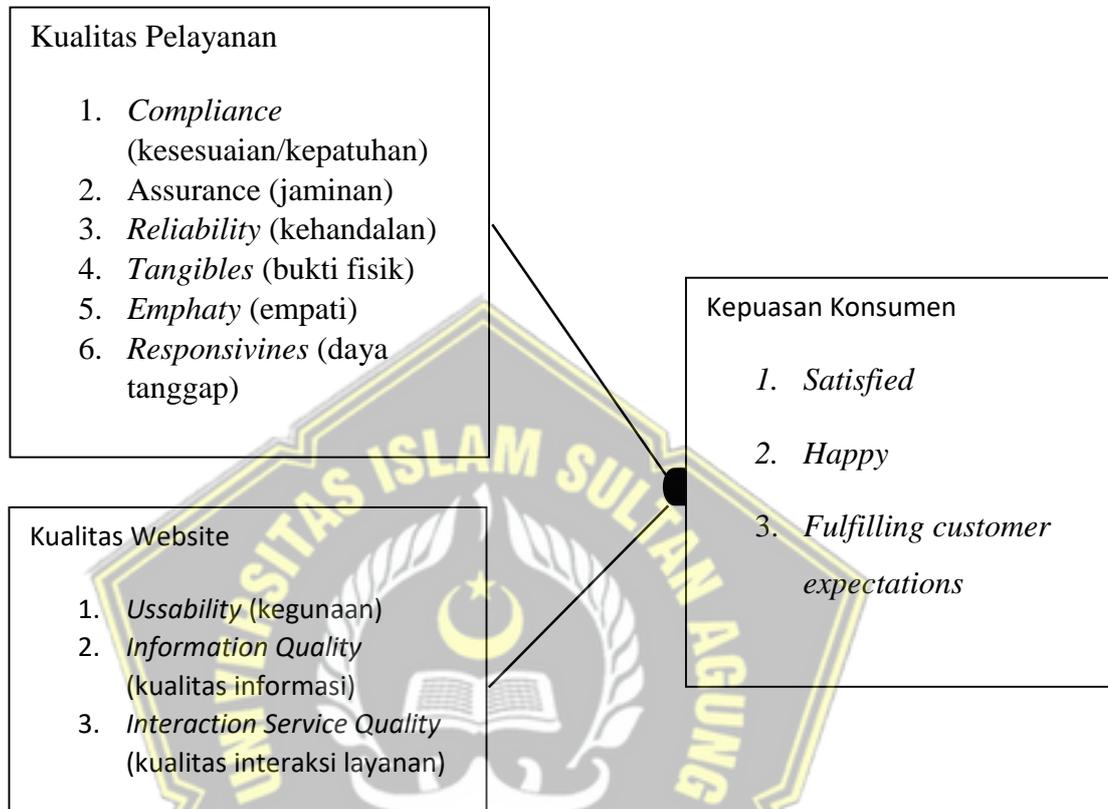
d. Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.



4.4 Model Kerangka Pikir dan Hubungan Kualitas Pelayanan, Kualitas

Website terhadap Kepuasan Konsumen



Kepuasan pelanggan dapat dilihat apabila kualitas pelayanan yang telah diberikan dapat memenuhi keperluan pelanggan. Salah satu hubungan antara kualitas pelayanan dan kualitas website dengan kepuasan adalah apabila kualitas pelayanan dan website yang lebih baik memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan mengurangi ketidakpuasan pelanggan. Selain itu kualitas website yang baik akan menjaga keyakinan pengguna agar pengguna tetap menggunakan layanan website. Semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas website akan mengurangi kerja ulang dan pada akhirnya angka ketidakpuasan pelanggan berkurang.

BAB V

METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Metode Pengumpulan Data

Salah satu faktor yang mempengaruhi lancar dan berhasilnya sebuah penelitian adalah cara pengumpulan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya:

1. Metode Observasi

Observasi studi ini bertujuan untuk mempelajari, melihat, dan mendokumentasikan apa saja yang dilakukan wajib pajak ketika membayar pajak tepat waktu. Peneliti sendiri menggunakan teknik pengumpulan data observasi saat melakukan magang.

2. Metode Wawancara

Proses komunikasi untuk mengumpulkan informasi antara peneliti dengan informan. Metode wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara langsung antara pegawai dengan wajib pajak.

5.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yang digunakan disini meliputi pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dan wawancara yang disebar dan diisi oleh wajib pajak Kota Semarang secara langsung berdasarkan pengalaman dan

pengetahuan mereka mengenai permasalahan pelayanan baik secara langsung maupun online.

2. Data Sekunder

Data sekunder digunakan dalam pendukung data primer yaitu dari data tambahan melalui pegawai tetap disana secara langsung tentang permasalahan yang terjadi baik dalam segi sumber daya manusia atau ketenagakerjaan.

5.3 Analisis Data

Analisis data yang digunakan yaitu dengan metode deskriptif dengan analisa data kualitatif. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi atau fenomena sosial di kalangan wajib pajak.

Tujuan penelitian deskriptif adalah menjelaskan secara detail atau gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta fakta yang ada di kantor BAPENDA Kota Semarang. Setelah data terkumpul dari hasil observasi dan wawancara maka ada beberapa langkah yang harus dilakukan dalam analisis data deskriptif yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan. Reduksi data yang berarti merangkum dimana penulis menulis hal hal yang pokok setelah penulis mendapatkan berkas wajib pajak baru, berkas verifikasi sehingga akan di

lakukan reduksi data dengan cara digolongkan data yang perlu atau data yang harus di bawa ke kantor pusat dengan data yang harus di simpan kedalam lemari arsip kantor.

2. Model Data/Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun. Setelah penulis mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang ada maka dari beberapa informasi yang sudah di ringkas dibuat kerangka berfikir dimana bagan tersebut merupakan hubungan antara permasalahan dan faktor yang mempengaruhinya serta indikator untuk mengukur dari masing-masing.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Analisis Masalah

Sebuah organisasi pemerintah yang disebut Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) bertanggung jawab atas pembiayaan pajak daerah, yang meliputi pungutan atas properti dan bangunan, reklame, restoran, hiburan, dan pajak lainnya. Tentunya dalam proses pencapaian optimalisasi layanan akan membutuhkan berbagai strategi dan inovasi-inovasi untuk mencapai tujuan utama. Proses pelayanan merupakan suatu hal yang wajib dan berhubungan dengan kepuasan pelanggan dalam proses pengajuan berkas. Mekanisme pelayanan yang beragam dapat menjadi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan tetap maksimal. Sebagai proses untuk mencapai hal tersebut membutuhkan proses bisnis serta standar pelayanan yang tinggi.

No	Masalah	Indikator	Kenyataan
1.	Kurang optimalnya pelayanan secara offline	<i>Compliance</i> (kesesuaian/kepatuhan)	- Kurang patuhnya waktu melayani wajib pajak - Ketidaksesuaian dalam memasukkan luas tanah pada sistem
		<i>Assurance</i> (jaminan)	- Tidak adanya jaminan waktu dalam penyelesaian berkas

	<p><i>Reliability</i> (kehandalan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ketidaktepatan petugas dalam menyeleksi berkas wajib pajak
	<p><i>Tangibles</i> (bukti fisik)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ac tidak dingin - Ruang kantor yang sempit - Parkir yang tidak luas - Tempat antrian yang sedikit - Komputer yang lemot - Printer yang eror - Rak penyimpanan arsip berkas yang tidak cukup
	<p><i>Emphaty</i> (empati)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan kurang perhatian dalam melakukan proses pelayanan terhadap wajib pajak. - Kedisiplinan karyawan dalam pelayanan setelah jam istirahat.
	<p><i>Responsiviness</i> (respon dan tanggung jawab)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respon yang lambat serta tanggung jawab mengenai

			penyelesaian berkas kerap kali di abaikan.
2.	Kurang pemahaman mengenai alur penggunaan website	<i>Usability</i> (kegunaan)	- Sulit dipahami cara penggunaan website
		<i>Information Quality</i> (kualitas informasi)	- Website kurang up to date mengenai informasi terbaru
		<i>Service Interaction Quality</i> (kualitas interaksi layanan)	- Website memiliki reputasi yang buruk - Tidak adanya layanan hotline seperti call center kantor BAPENDA

6.2 Pembahasan

6.2.1 Kualitas Pelayanan

Sebagai fungsi yang bergerak dibidang pelayanan, Badan Pendapatan Daerah perlu memberikan pentingnya pelayanan prima agar wajib pajak merasa bahwa harapan mereka terpenuhi dengan pelayanan yang memuaskan. Menurut (Kuntoro & Istiono, 2017) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Hal ini memaksa instansi agar berorientasi kepada wajib pajak dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal.

Pentingnya kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam optimalisasi kualitas pelayanan kepada para wajib pajak. Menurut teori (Tse & Wilton, 1988) tanggapan pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan mereka dengan penyampaian layanan yang sebenarnya adalah hal yang menentukan mereka puas atau tidaknya.

6.2.1.1 *Compliance* (kesesuaian/kepatuhan)

Kemampuan untuk memenuhi hukum dan beroperasi dibawah prinsip prinsip undang undang. Kepatuhan meliputi dapat dipercaya, jujur, dapat menyampaikan secara tepat. Berkaitan dengan prinsip islam tersebut Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang memberikan pelayanan yang sesuai dengan ajaran islam (Amilin, 2017). Kepatuhan syariah (Syariah Compliance) merupakan pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas. Secara garis besar ada 3 indikator syariah compliance dalam operasional kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang adalah:

1. Amanah

Salah satu akhlak muslim yang sangat penting untuk menegakkan syariat islam adalah amanah, yaitu sifat yang dapat dipercaya dalam diri seseorang termasuk dalam proses etika bisnis. Dengan sifat amanah yang dapat dipercaya akan membuat konsumen bertahan dan nyaman sehingga terus menjalin hubungan dengan instansi. Amanah disini bukan hanya dapat dipercaya namun

juga bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

2. Sidiq

Sidiq yang berarti jujur ketika melakukan sebuah transaksi jual beli atau transaksi bisnis seseorang dianjurkan untuk bersikap jujur. Kejujuran menjadi modal utama dalam menjalankan sebuah bisnis. Rasulullah bersabda yang artinya “Tidak dibenarkan seorang muslim menjual satu jualan yang mempunyai aib, kecuali ia menjelaskan aibnya.” (HR Al Quzwani)

3. Tabligh

Seseorang yang memiliki sifat tabligh tidak akan menyembunyikan sesuatu dari kebenaran. Kemampuan berkomunikasi menunjukkan proses menyampaikan secara tepat dan mudah dipahami oleh siapapun. Seseorang yang bersifat tabligh bukanlah orang yang pandai berdebat melainkan orang yang dapat menyampaikan pemahaman secara tepat pada saat melayani konsumennya. Dalam Al-Quran ditemukan tujuan dari berbicara perkataan yang benar dan baik. Salah satunya Qs. Al- Ahzab (33): 70-71 “wahai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar, niscaya Allah memperbaiki amalmu dan mengampuni dosa-dosamu dan barang siapa menanti Allah dan Rasul-Nya, maka sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang benar.” (Qs. Al- Ahzab (33): 70-71).

Pada nyatanya *Compliance* (kesesuaian/kepatuhan) dalam kantor Wajib pajak dalam Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang belum sepenuhnya melaksanakan kepatuhan yang sudah ditetapkan dalam aturan tata tertib seperti kepatuhan waktu melayani wajib pajak, ketidaksesuaian dalam memasukkan luas tanah pada sistem. Kecerobohan pegawai seperti tidak sesuai dalam menyantumkan luas tanah pada sistem akan mengakibatkan tagihan yang akan di bayarkan oleh wajib pajak. Selain itu tidak patuhnya dalam melayani pajak juga mempengaruhi proses pelayanan seperti jam datang kantor yang tidak sesuai dengan aturan tata tertib dimana jam operasional pukul 08.00 tapi proses pelayanan di mulai pukul 09.00.

Strategi dalam mengoptimalkan *Compliance* (kesesuaian/kepatuhan) para karyawan yaitu dengan mengadakan program dalam implementasi *compliance* yang mencakup budaya, etos kerja, dan juga merespon pelanggaran. Respon terhadap pelanggaran *compliance* harus dilakukan secara proaktif, diinvestigasi, dievaluasi, dan dilaporkan. Menurut (OECD, 2004) strategi yang terstruktur dan sistematis untuk memutuskan prioritas tindakan yang sesuai dalam rangka mengelola risiko kepatuhan dan menegakkan kepatuhan karyawan sehingga otoritas pajak menerapkan suatu manajemen risiko berbasis kepatuhan atau *compliance risk management*.

6.2.1.2 Assurance (jaminan)

Jaminan kepastian pelanggan untuk memperoleh apa yang seharusnya didapatkan selain itu kemampuan pegawai melaksanakan tugas juga dapat memastikan kualitas pekerjaan, yang akan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dimata pelanggan dan tingkat pengetahuan karyawan dapat menunjukkan tingkat kepercayaan pelanggan (Wahab & Widiyanti, 2014).

Jaminan yang terdapat dalam kantor BAPENDA adalah ketika penyelesaian berkas wajib pajak yang akan selesai dalam waktu 1 minggu akan tetapi terkadang lebih dari 1 minggu berkas selesai hal ini dapat membuat kepercayaan wajib pajak kepada pegawai berkurang pada dasarnya hal tersebut tidak di ketahui oleh pegawai karena berkas verifikasi di urus atau disahkan berada di kantor pusat BAPENDA tidak hanya itu pemicu terjadinya berkas terlambat adalah banyaknya berkas yang menumpuk di kantor dari tanggal sebelum sebelumnya dan berkas di kerjakan tidak sesuai hari yang sudah di kumpulkannya berkas tersebut.

Strategi implementasi untuk mengoptimalkan jaminan yaitu dengan memberikan pelatihan bagaimana cara melayani konsumen yang baik, diadakan pengecekan rutin terhadap pelayanan, perlu diadakannya briefing harian dan mingguan dengan karyawan. Menurut (Huwaida & Imelda, 2016) pelatihan mengacu pada

perubahan dalam pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dimiliki setiap karyawan yang membantu perusahaan memenuhi tujuannya untuk standar SDM yang sesuai. Karyawan diberikan semua informasi mengenai keterlambatan berkas jadi, atau pegajuan berkas baru sehingga karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan maupun keluhan yang di ajukan oleh konsumen.

6.2.1.3 *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan yang diberikan pada saat pelayanan yang dijanjikan adalah pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan pelanggan. Secara garis besar instansi harus dapat memberikan pelayanan dengan handal seperti menepati janji sesuai dengan jadwal yang dijanjikan.

Kenyataan dalam kantor BAPENDA yaitu ketidaktepatan petugas dalam menyeleksi berkas wajib pajak mengenai berkas verifikasi. Berkas verifikasi yang akan di bawa ke kantor pusat dan di verifikasi disana dan langsung di berikan kepada kantor wilayah masing masing tetapi terkadang ada beberapa berkas yang dikembalikan oleh kantor pusat dimana berkas tersebut adalah kurangnya syarat yang diperlukan untuk verifikasi, kesalahan tersebut tentunya merugikan semua pihak dari pihak wajib pajak yang sudah menunggu beberapa hari dan setelah di tunggu ternyata berkasnya belum dapat di verifikasi untuk kantor pusat juga perlunya

mengerjakan ulang verifikasi yang berkasnya dikembalikan.

Untuk solusi atau harapan dalam masalah tersebut dapat di sediakan tim khusus untuk melakukan atau menyelesaikan berkas verifikasi sehingga tim tersebut fokus hanya pada berkas verifikasi tiap harinya. Selain solusi diatas juga dapat di terapkannya pengawasan secara berkala guna meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Menurut (Setyarini, 2016) pertumbuhan pegawai dan produktivitas mereka secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi kinerja di perusahaan.

6.2.1.4 *Tangibles* (bukti fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan fasilitas kepada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi tampilan fasilitas, orang dan peralatan yang dapat dilihat. Penampilan bukti fisik yang diandalkan kepada lingkungannya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan (Fu et al., 2018).

Bukti fisik yang ada di BAPENDA adalah ac tidak dingin, ruang kantor yang sempit, parkir yang tidak luas, tempat antrian yang sedikit, komputer yang lemot, printer yang eror, rak penyimpanan arsip berkas yang tidak cukup sehingga berkas tidak tertata rapi dan menyebabkan kerusakan atau terselipnya berkas wajib pajak.

Harapan untuk situasi kantor BAPENDA tersebut adalah melakukan renovasi terhadap ruang kantor sehingga apabila wajib

pajak datang untuk membayar pajak mereka merasa nyaman dan akan kembali secara rutin, memperluas setiap kantor wilayah agar tempat antrian dapat diperbanyak serta tempat parkir juga memadai, melakukan service berkala atau service rutin untuk ac, komputer dan printer supaya tidak lemot dalam proses pelayanan, membuat rak susun yang sesuai tanggal dan daerah untuk menyimpan berkas wajib pajak baru supaya tidak terselip.

6.2.1.5 *Emphaty* (empati)

Empati diartikan bahwa kemampuan orang dan instansi memberikan perhatian dengan memahami apa yang dirasakan oleh konsumen dan melayani dengan baik. Instansi dapat memahami perasaan konsumen akan tetapi instansi berusaha memberikan solusi melalui pemberian layanan yang terbaik.

Seperti contohnya karyawan kurang perhatian dalam melakukan proses pelayanan seperti ketika wajib pajak yang bekerja rela datang ke kantor disaat jam istirahat guna ingin membayar pajak, dan ketika jam istirahat sudah selesai karyawan tidak segera melakukan proses pelayanan kembali sedangkan istirahat selesai pukul 13.00 dan pelayanan kembali pukul 13.15.

Solusi yang diberikan dalam menangani masalah empati ketika jam istirahat dapat dilakukan bergantian agar karyawan dapat melayani wajib pajak sesuai yang diharapkan dan terciptanya kedisiplinan pada karyawan. Menurut (Patmarina & Erisna, 2018)

disiplin kerja adalah suatu sikap, perilaku dan rangkaian kegiatan yang mematuhi semua kebijakan perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Disiplin kerja sangat penting untuk menjaga ketertiban dan memastikan keberhasilan penyelesaian setiap tugas.

6.2.1.6 *Responsiviness* (respon dan tanggung jawab)

Kemampuan instansi dapat melakukan pelayanan secara bertanggung jawab dan memberikan respon dengan cepat dan tepat sehingga mampu memberikan solusi terhadap persoalan atau permasalahan yang dihadapi konsumen. Responsiviness menunjukkan kemampuan instansi dapat memberikan pelayanan dan perhatian sebagai bentuk tanggung jawab.

Kerap kali terjadinya komplain dari wajib pajak kepada pegawai dikantor karena slowresponnya dalam melakukan pelayanan selain itu kelambatan dalam merespon keluhan wajib pajak juga sering terjadi seperti wajib pajak sering datang dan menanyakan hasil verifikasi karena batas waktu yang sudah melebihi 1 minggu akan tetapi pegawai di kantor hanya dapat memberikan penjelasan sebagaimana verifikasi hanya di urus atau di serahkan kepada kantor pusat setelah berkas di kumpulkan, untuk masalah selesai tepat waktu atau tidaknya kantor POS 3 BAPENDA hanya dapat membantu menghubungi kembali kantor pusat. Karena faktor utama slowrespon dalam keluhan wajib pajak adalah mengenai berkas verifikasi maka

atasan harus dapat merubah sistem kerjanya seperti halnya apabila verifikasi dilakukan dengan proses awal berkas di cek di kantor wilayah masing masing lalu berkas dikirim ke kantor pusat untuk di cek kembali dan di stempel maka setidaknya berkas verifikasi dapat dilakukan di tempat pos wilayah masing masing dan langsung di cap stempel dengan di bawah pengawasan kepala kantor wilayah hal seperti ini dapat mengurangi resiko keterlambatan berkas dan terselipnya berkas di kantor. Menurut (Wendha et al., 2013) menyebutkan bahwa memperhatikan ketepatan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu pendekatan untuk mendorong daya tanggap dalam kualitas pelayanan.

6.2.2 Kualitas Website

Kualitas website merupakan salah satu alternatif dalam membantu proses pelayanan. Salah satu media yang sangat signifikan adalah website yang memberikan pengguna akses ke berbagai informasi terkait dalam bentuk media massa yang di publikasi melalui jaringan internet. Pelayanan yang terdiri dari alur pembayaran, tata cara pendaftaran objek baru, mencetak SKL (Surat Keterangan Lunas). Fungsi dari website BAPENDA adalah memfasilitasi wajib pajak dalam penyusunan proses bisnis dan standar pelayanan publik.

6.2.2.1 Usability (kegunaan)

Usability atau kegunaan adalah kemampuan sistem untuk menjadi mudah dipelajari, mudah digunakan dan mendorong

pengguna untuk menggunakan sistem sebagai alat yang berguna saat menyelesaikan tugas. *Usability* dapat juga didefinisikan sejauh mana pengguna dapat efektif dan mengakses fungsionalitas sistem untuk mencapai tujuan dan kegunaan situs website (Handiwidjojo & Ernawati, 2016).

Kesalahan dalam website kantor BAPENDA adalah website yang sulit di pahami wajib pajak sehingga mereka harus dan perlu datang ke kantor, bahwasannya fungsi dari website sendiri adalah mempermudah wajib pajak dalam mengajukan berkas tanpa harus datang ke kantor, selain itu tidak adanya kejelasan atau tata cara penggunaan website yang berguna dalam membantu layanan pengguna.

Dari beberapa masalah yang terjadi di atas solusi yang diberikan adalah memberikan panduan tata cara penggunaan website dengan kalimat yang mudah di fahami sehingga ketika wajib pajak mengeluh tidak dapat menggunakan website yang terlalu rumit atau tidak faham cara alur penggunaannya para pegawai dengan sangat ramah membantu mendaftarkan secara online akan tetapi wajib pajak juga di berikan pemahaman tata cara penggunaan website. Selain solusi tersebut dapat di adakannya penyuluhan mengenai cara mudah melaporkan SPT melalui website kantor BAPENDA.

6.2.2.2 *Information Quality* (kualitas informasi)

Information Quality (kualitas informasi) mencakup kebenaran, kelengkapan, ketepatan waktu sistem informasi yang memiliki dampak terbesar pada kepuasan pengguna. (DeLone & McLean, 2003).

Kualitas informasi yang tersedia di layanan website kantor BAPENDA kurang memadai dimana tidak adanya pilihan dalam pengajuan salinan PBB sehingga apabila wajib pajak menginginkan salinan PBB tahun yang diinginkan tidak bisa, selain itu seringkali terjadi eror dimana hasil dari salinan NJOP yang seharusnya dalam sistem apabila masih dalam proses berwarna merah akan tetapi terkadang di dalam sistem berwarna hijau yang berarti salinan NJOP sudah dapat diambil di kantor hal seperti ini kerap kali terjadi yang mengakibatkan wajib pajak bolak balik datang ke kantor untuk menanyakan berkas yang di ajukannya dan untuk masalah lainnya yaitu surat keterangan lunas (SKL). Surat keterangan lunas ini di berikan kepada desa guna untuk mengambil SPT tahunan apabila surat keterangan lunas tidak ada cap stempel dari kantor maka SPT tidak akan di berikan oleh wajib pajak hal ini membuat wajib pajak harus datang ke kantor, pada dasarnya surat keterangan lunas sudah dapat digunakan untuk mengambil SPT di kelurahan.

Solusi yang di ajukan dan yang seharusnya di perbaiki adalah

sistem layanan website supaya pilihan fitur fitur di dalam website dapat di lengkapi seperti pilihan tahun salinan PBB, selain itu cap stempel yang sudah pasti ada ketika mencetak surat keterangan lunas (SKL). Menurut (Topohudoyono & Budiyo, 2017) dalam rangka e-government diyakini bahwa pengembangan website dengan fitur-fiturnya mampu meningkatkan layanan publik karena efisiensi dan efektivitasnya.

6.2.2.3 *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan)

Service Interaction Quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menggunakan website atau situs lebih dalam. *Interaction Quality* mengacu bagaimana persepsi pelanggan mengenai bagaimana layanan ini disampaikan oleh karyawan (Lemke et al., 2011).

Service Interaction Quality yang terjadi di kantor BAPENDA adalah buruknya reputasi website di benak masyarakat karena di dalam website tidak ada layanan customer service sehingga masyarakat ketika ingin mengajukan pertanyaan atau saran dan kritik tidak dapat menyampaikan aspirasinya.

Solusi yang digunakan dalam masalah ini adalah memberikan penyuluhan mengenai kinerja karyawan, memperkuat situs web selain itu juga untuk mengembalikan reputasi yang baik terhadap website kantor dapat dilakukan layanan yang disediakan

webiste sesuai dengan yang dijanjikan, mudah berkomunikasi dengan pihak admin website seperti memberikan nomer telepon kantor guna masyarakat dapat menyampaikan saran dan kritiknya.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang memiliki tugas dalam penunjang urusan pemerintahan dibidang keuangan yang menjadi kewenangan daerah. Dalam melaksanakan tugasnya BAPENDA diharuskan memiliki kualitas pelayanan yang baik, dimana sebagai proses untuk mencapai hal tersebut membutuhkan standar pelayanan publik serta standar pelayanan online yang berbasis website.

Dalam kualitas pelayanan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dimana dalam laporan ini menggunakan model CARTER berdasarkan pengembangan (Radman et al., 2012).

1. *Compliance* (kesesuaian/kepatuhan) kemampuan untuk memenuhi hukum dan beroperasi dibawah prinsip prinsip undang undang. Kepatuhan meliputi dapat dipercaya, jujur, dapat menyampaikan secara tepat. Berkaitan dengan prinsip islam tersebut Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang memberikan pelayanan yang sesuai dengan ajaran islam.
2. *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan dan kesopanan yang dimiliki para staff. Proses pelayanan dan proses bisnis yang dilakukan antara karyawan dan juga wajib pajak berdasarkan dengan pengetahuan dan kemampuan pegawai.
3. *Reliability* (kehandalan) kemampuan yang diberikan pada saat pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan konsumen. Kehandalan berkaitan dengan tugas yang dikerjakan BAPENDA.

4. *Tangibles* (bukti fisik) bukti fisik meliputi kapabilitas perusahaan dalam melayani terdiri dari fasilitas, ketersediaan peralatan yang mendukung, karyawan, dan peralatan komunikasi. Berkaitan dengan hal ini BAPENDA memberikan sarana dan prasarana yang memadai seperti website, walaupun belum mendetail sepenuhnya dapat membantu dalam pelayanan akan tetapi tetap dapat membantu karyawan dalam mengakses data.
5. *Emphaty* (empati) kemampuan orang dan instansi memberikan perhatian dengan memahami apa yang dirasakan oleh konsumen dan melayani dengan baik. Pada halnya apabila terdapat konsumen yang sedikit emosi sehingga kita harus dapat memberikan perhatian dalam bentuk penjelasan kepada konsumen tersebut.
6. *Responsiviness* (respon dan tanggung jawab) adalah kemampuan instansi dapat melakukan pelayanan secara bertanggung jawab dan memberikan respon dengan cepat dan tepat. Karyawan yang memberikan rasa tanggung jawab atas penjelasan atau berkas yang di terima dari konsumen untuk diproses secara berkelanjutan di kantor pusat.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah tolak ukur dalam menentukan kepuasan konsumen. Karena awal dalam menilai sebuah kinerja seseorang atau sebuah pelayanan dari kepuasan konsumen itu sendiri. Hubungan kualitas pelayanan dan kualitas website dengan kepuasan konsumen dalam sebuah jurnal penelitian yang dilakukan oleh (Putranto, 2022), kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi.

Kualitas website juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, apabila kualitas website memadai dan lengkap dalam fitur penggunaannya maka akan mengurangi banyaknya sumber daya manusia yang di butuhkan. Di dalam laporan ini menggunakan model WebQual berdasarkan pengembangan (S. Barnes & Vidgen, 2002).

1. *Usability* (kegunaan) adalah tingkatan kemampuan sebuah aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna secara mudah dan tujuan dalam penggunaan tercapai.
2. *Information Quality* (kualitas informasi) adalah sebuah informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses pengajuan berkas yang diinginkan.
3. *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) adalah reputasi website yang baik didalam benak masyarakat akan meningkatkan kepatuhan seseorang untuk dapat menaati aturan yang berlaku serta tidak segan dalam melakukan pengajuan pelayanan di kantor.

7.2 Rekomendasi

Adanya kendala yang menghambat proses bisnis yang berdampak pada pelayanan yang diberikan BAPENDA, penulis memberikan rekomendasi:

1. *Compliance* pada kualitas pelayanan dengan mengadakan program dalam implementasi compliance yang mencakup budaya, etos kerja, dan juga merespon pelanggaran. Respon terhadap pelanggaran kepatuhan harus dilakukan secara proaktif, diinvestigasi, dievaluasi, dan dilaporkan.
2. *Assurance* dengan memberikan pelatihan bagaimana cara melayani konsumen yang baik, dan karyawan diberikan semua informasi mengenai keterlambatan berkas jadi, atau pengajuan berkas baru sehingga karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan maupun keluhan yang di ajukan oleh konsumen.
3. *Reliability* diharapkan dapat di sediakan tim khusus untuk melakukan atau menyelesaikan berkas verifikasi sehingga tim tersebut fokus hanya pada berkas verifikasi tiap harinya. Selain itu juga dapat di terapkannya pengawasan dan evaluasi secara berkala guna meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.
4. *Tangibles* melakukan renovasi terhadap ruang kantor, memperluas setiap kantor wilayah agar tempat antrian dapat diperbanyak serta tempat parkir juga memadai, melakukan service berkala atau service rutin untuk ac, komputer dan printer supaya tidak lemot dalam proses pelayanan, membuat rak susun yang sesuai tanggal dan daerah untuk menyimpan berkas wajib pajak baru supaya tidak terselip.

5. *Emphati* solusi yang diberikan dalam menangani masalah empati ketika jam istirahat dapat dilakukan bergantian agar karyawan dapat melayani wajib pajak sesuai yang diharapkan dan terciptanya kedisiplinan pada karyawan.
6. *Responsiviness* merubah sistem kerjanya seperti halnya apabila verifikasi dilakukan dengan proses awal berkas di cek di kantor wilayah masing masing lalu berkas dikirim ke kantor pusat untuk di cek kembali dan di stempel maka setidaknya berkas verifikasi dapat dilakukan di tempat pos wilayah masing masing dan langsung di cap stempel dengan di bawah pengawasam kepala kantor wilayah hal seperti ini dapat mengurangi resiko keterlambatan berkas dan terselipnya berkas di kantor.
7. *Usability* memberikan panduan tata cara penggunaan website dengan kalimat yang mudah di fahami, selain solusi tersebut dapat di adakannya penyuluhan mengenai cara mudah melaporkan SPT melalui website kantor BAPENDA.
8. *Information Quality* solusi yang di ajukan dan yang seharusnya di perbaiki adalah sistem layanan website supaya pilihan fitur fitur di dalam website dapat di lengkapi seperti pilihan tahun salinan PBB, selain itu cap stempel yang sudah pasti ada ketika mencetak surat keterangan lunas (SKL).
9. *Service Interaction Quality* memberikan penyuluhan mengenai kinerja karyawan selain itu juga memberikan nomer telepon kantor guna masyarakat dapat menyampaikan saran dan kritiknya.

BAB VIII

REFLEKSI DIRI

Pada kegiatan magang yang penulis lakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang pada 21 Februari hingga 17 Juni 2022 ini penulis mendapatkan banyak pengalaman baik hard-skill maupun soft-skill seperti komunikasi interpersonal. Tugas-tugas yang diberikan ketika magang memberikan pembelajaran yang sangat berharga bagi saya karena melatih keterampilan serta menambah pengetahuan yang sangat berharga serta menambah pengetahuan saya dalam berbagai aspek seperti melatih berkomunikasi secara langsung kepada konsumen dan membantu menyelesaikan masalah yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak. Penulis mendapatkan wawasan praktik dunia kerja melalui masalah dan solusi yang ada melalui diskusi bersama, terutama dalam menyelesaikan masalah verifikasi berkas, penyeleksian berkas, serta pendaftaran objek baru melalui online. Hal ini tentu saja menambah ilmu penulis terutama dalam bidang *problem solving*.

Keterlibatan penulis dalam pelayanan juga menambah pengetahuan penulis mengenai bagaimana cara untuk melakukan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan yaitu seluruh wajib pajak di kota Semarang.

Pengalaman magang di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang memberikan pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis. Dimulai dengan penambahan keterampilan soft skill, sehingga mempelajari manajemen *service quality* yang sebelumnya belum penulis dapatkan secara langsung di dunia kerja. Hal ini menjadikan penulis lebih berkembang serta mampu menerapkan ilmu-ilmu selama masa perkuliahan sekaligus mendapatkan ilmu baru.

Pengalaman magang ini juga mampu mengetahui dan memahami kekurangan dan kelebihan yang penulis miliki seperti penulis dapat meningkatkan wawasan serta softskill, namun penulis kurang memahami mengenai aturan penentuan nilai nominal pajak yang harus di tentukan terhadap wajib pajak. Kekurangan dan kelebihan tersebut akan penulis kembangkan dan evaluasi kembali setelah magang guna perbaikan diri sehingga kelak nanti siap di dunia kerja. hal penting dalam dunia kerja yang penulis pelajari dan rasakan ialah manajemen waktu dan kemampuan menyelesaikan masalah, karena dua hal tersebut sangat penting dalam pengambilan keputusan dan mngatasi masalah di dunia kerja.



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., & Noviani, N. (2019). Tantangan dan Solusi dalam Perkembangan Teknologi Pendidikan di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Pgri Palembang*, 2(1), 18–25.
- Amilin, A. (2017). Peran Konseling, Pengawasan, Dan Pemeriksaan Oleh Petugas Pajak Dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Negara. *Jurnal Akuntansi*, 20(2), 285. <https://doi.org/10.24912/ja.v20i2.59>
- Anissa Ratna Widuri, M. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang*, 1–14.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5–6), 297–309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127. <http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dintyani, R. P., & Maskan, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Jawa Timur Park 1, Batu – Jawa Timur Rinda. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 3(1), 226–231.
- Fadilah, L., Sofyan Mulazid, A., & Silvia Sesunan, Y. (2018). Article Info The Effect Of Marketing Mix, Brand Image And Service Quality On Customer Loyalty In Bank BNI Syariah. *International Journal of Islamic Business and Economics (IJIBEC)*, 2(2), 127–136. <https://doi.org/10.28918/ijibec>
- Fornell, C. (2016). Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6–21. <http://www.jstor.org/stable/1252129>
- Fu, M., Kasih, Y., & Megawati. (2018). Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Loyalitas Pelanggan Jne Cabang Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stie Mdp). *Stie Mdp*, 1–9. https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=kLoRtwYAAAAJ&citation_for_view=kLoRtwYAAAAJ:RHpTSMoSYBkC
- Fukuyama, M. (2018). Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society. *Japan SPOTLIGHT*, August, 47–50.

https://www.jef.or.jp/journal/pdf/220th_Special_Article_02.pdf

- Handiwidjojo, W., & Ernawati, L. (2016). Pengukuran Tingkat Ketergunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan. *Juisi*, 02(01), 49–55.
- Hardiyansyah. (2009). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Dilengkapi dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Huwaida, H., & Imelda, S. (2016). Strategi Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pt Telkom Indonesia Wilayah Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA*, 16(2), 101–200.
<https://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/article/view/359/332>
- Jatmiko, Maharay, V. (2015). Pengaruh Kualitas Website. *Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3.
- Josua Tarigan. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 24–47.
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/aku/article/view/17001>
- Kadar, J. A., Napitupulu, D., & Jati, R. K. (2017). Analysis of factors influencing the quality of intranet website based on WebQual approach case study in agency X. *Proceeding - 2017 3rd International Conference on Science in Information Technology: Theory and Application of IT for Education, Industry and Society in Big Data Era, ICSITech 2017, 2018-Janua*, 526–532.
<https://doi.org/10.1109/ICSITech.2017.8257169>
- Kashif, M., Shukran, S. S. W., Rehman, M. A., & Sarifuddin, S. (2015). Customer satisfaction and loyalty in Malaysian Islamic banks: A PAKSERV investigation. *International Journal of Bank Marketing*, 33(1), 23–40.
<https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2013-0084>
- Kim, H., & Niehm, L. S. (2009). The Impact of Website Quality on Information Quality, Value, and Loyalty Intentions in Apparel Retailing. *Journal of Interactive Marketing*, 23(3), 221–233.
<https://doi.org/10.1016/j.intmar.2009.04.009>
- Kuat, T., Dan, T., & Batako, B. (2013). *74-74-1-Pb*. 21(1), 1–7.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140.
<https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Lemke, F., Clark, M., & Wilson, H. (2011). Customer experience quality: An exploration in business and consumer contexts using repertory grid technique.

- Journal of the Academy of Marketing Science*, 39(6), 846–869.
<https://doi.org/10.1007/s11747-010-0219-0>
- Mashur, R., Gunawan, B. I., Fitriany, Ashoer, M., Hidayat, M., & Aditya, H. P. K. P. (2019). Moving from traditional to society 5.0: Case study by online transportation business. *Journal of Distribution Science*, 17(9), 93–102.
<https://doi.org/10.15722/jds.17.09.201909.93>
- Mathias Weske. (2007). *Business Process Management 3540735216.pdf*.
- Ndubisi, N. O. (2007). Relationship marketing and customer loyalty. *Marketing Intelligence and Planning*, 25(1), 98–106.
<https://doi.org/10.1108/02634500710722425>
- OECD. (2004). Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance. *Centre for Tax Policy and Administration, October*, 1–73.
<https://www.oecd.org/tax/administration/33818656.pdf>
- Parasuraman, dkk. 1985. *Servqual-A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality..pdf*. (n.d.).
- Patmarina, H., & Erisna, N. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Oleh Produktivitas Kerja Perusahaan CV. Laut Selatan Jaya di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 22.
<https://media.neliti.com/media/publications/112979-ID-pengaruh-disiplin-kerja-terhadap-kinerja.pdf>
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*, 6(1), 14–24.
<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>
- Putranto, A. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Printex Jaya Sembada Di Serpong Tangerang. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 2(1), 145. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v2i1.17636>
- Radman, A., Othman, M., & Owen, H. L. (2012). Managing and Measuring Customer Service Quality in Islamic Banks: A Study of the Kuwait Finance House. *Islamic Perspectives on Wealth Creation*, 3(1), 69–83.
<https://doi.org/10.3366/edinburgh/9780748621002.003.0005>
- Rosania. (2016). PENGARUH KEGUNAAN, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS INTERAKSI LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS RIAU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA : (Studi pada mahasiswa Universitas Riau dengan menggunakan metode WebQual 4.0). *Jom FISIP UR*, 3(2), 1–15.
- Ruswanti, E. (2012). Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfication terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Widya*, 29(3), 49–54.
- Sediawan, R. (2015). Analisis Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Untuk Mengarah Pada Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Komunikasi (J-IKA)*, II(1),

1–9. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jika/article/view/197/165>

- Setio Budi, L. A. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Universitas Narotama. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer Akuntansi*, 5(11), 159–172.
- Setyarini, I. W. (2016). Pengaruh Pengawasan, Evaluasi Dan Audit Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota Bmt Berkah Trenggalek. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.125-144>
- Shia, B. C., Chen, M., & Ramdansyah, A. D. (2016). Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia). *American Journal of Industrial and Business Management*, 06(02), 117–128. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2016.62012>
- Thanthirige, P., Shanaka, R., Of, A., Contributing, F., Time, T. O., Of, O., Shehzad, A., & Keluarga, D. D. (2016). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析*Title. 7(August).
- Tjiptono, F. (2012). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. *CV Andi Offset.*, 5–24.
- Topohudoyono, T., & Budiyono, B. (2017). Membangun Layanan Informasi Publik Melalui Fitur-Fitur Website Desa1 (Kasus di Desa Madukara, Banjarnegara, Jawa Tengah). *Jurnal Komunikasi*, 12(1), 1–18. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol12.iss1.art1>
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204. <https://doi.org/10.2307/3172652>
- von Leipzig, T., Gamp, M., Manz, D., Schöttle, K., Ohlhausen, P., Oosthuizen, G., Palm, D., & von Leipzig, K. (2017). Initialising Customer-orientated Digital Transformation in Enterprises. *Procedia Manufacturing*, 8(January), 517–524. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2017.02.066>
- Wahab, Z., & Widiyanti, M. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA AIRLINES (Studi kasus konsumen di Kota Palembang). *Jembatan : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(1), 59–72.
- Wendha, A. A. A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. A. . (2013). Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(1), 19–28.
- Yan, P., & Guo, J. (2010). The research of web usability design. *2010 The 2nd International Conference on Computer and Automation Engineering, ICCAE 2010*, 4, 480–483. <https://doi.org/10.1109/ICCAE.2010.5451619>

<https://ppid.bapenda.semarangkota.go.id/pages/tentang-kami>

<https://esakip.semarangkota.go.id/packages/upload/files/dokumen/31%20renstra%20perubahan%20II%20bapenda.pdf>

Buku Pelayanan Publik karya Prof. Dr. Sadu Wasissistiono, MS. Dan Dr, Rahyunir Rauf, M,Si

