

PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN WAJIB PAJAK (PERUSAHAAN) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA KENDARI)

Oleh :

¹ Tania, Muhammad Yusuf, ³ Sitti Hairani Idrus

¹ Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

^{2,3} Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

email : tania02@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak (Perusahaan) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari. Manfaat penelitian ini adalah sebagai pemikiran atau bahan informasi dalam melakukan penelitian tentang Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak, sebagai informasi dan bahan kajian untuk perbandingan bagi peneliti lain yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Adapun sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang terdiri dari 25 wajib pajak perusahaan dan 5 orang pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak (Perusahaan) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari

Kata Kunci: Profesionalisme Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims: To determine the effect of Employee Work Professionalism on Taxpayer Service Quality (Company) at the Primary Tax Office of Kendari City. The benefits of this research are as thought or information material in conducting research on Employee Work Professionalism on Taxpayer Service Quality, as information and study material for comparison to other researchers who have anything to do with this research.

The sample of respondents in this study amounted to 30 people consisting of 25 corporate taxpayers and 5 employees of the Primary Tax Office of Kendari City. This study uses simple linear regression analysis.

The results showed that the work professionalism of employees had a significant effect on the Quality of Taxpayer Services (Companies) at the Primary Tax Office of Kendari City

Keywords: Employee Work Professionalism, Taxpayer Service Quality

1. Pendahuluan

Suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang di tetapkan harus digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk itu diperlukannya kinerja yang baik dari setiap individu dalam organisasi tersebut. Kinerja adalah gambaan mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis (strategic planning) suatu organisasi (Mahsun, 2006:25)

Tercapainya tujuan organisasi hanya di mungkinkan karena upaya para individu yang terdapat pada organisasi tersebut, dengan kata lain kinerja individu berhubungan sejalan dengan kinerja organisasi pada organisasi pemerintahan, jika sumber daya pegawai pemerintah baik, maka kinerja institusi pemerintahan atau birokrasi akan baik juga. Kinerja sumber daya pegawai pemerintah akan baik apabila mempunyai keterampilan dan kompetensi yang tinggi. Karena dengan mempunyai keterampilan dan kompetensi yang tinggi maka setiap individu dalam institusi pemerintahan dapat melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab dengan sangat baik dan selesai tepat pada waktu yang ditentukan. Ketika tugas dan tanggung jawab itu telah diselesaikan dengan tepat waktu, maka dapat dikatakan kinerja pegawai pada instansi pemerintah tersebut baik

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka di temukan berbagai permasalahan yang menyangkut dengan kurangnya Profesionalisme kerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari sesuai dengan hasil observasi dilapangan, adalah sebagai berikut: masih terdapat perlakuan yang diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Belum optimalnya pelayanan yang adil sesuai dengan prosedur yaitu melayani dengan cepat, tepat, berkualitas dan bertanggungjawab sesuai dengan prinsip *good governance*. Masih rendahnya kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja, masih terdapat pegawai yang tidak patuh terhadap aturan yaitu pada waktu jam masuk masih banyak pegawai yang terlambat dan pada waktu istirahat melampaui jam yang telah ditentukan. Serta rendahnya sikap tanggung jawab dilihat dari banyaknya pegawai yang keluar saat jam kerja atas urusan pribadi.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini tujuan penelitian ini adalah; Untuk mengetahui pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Perusahaan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari

2. Kajian Teori

Pengertian Profesionalisme

Sebelum membahas sikap profesional, ada baiknya diketahui terlebih dahulu makna profesional dan profesionalisme, dan akhirnya baru akan tercapai tindakan profesional. Profesional artinya ahli dalam bidangnya. Jika seorang manajer mengaku sebagai seorang yang profesional maka ia harus mampu menunjukkan bahwa dia ahli dalam bidangnya. Harus mampu menunjukkan kualitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya. Secara sederhana,

profesionalisme yang diartikan perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Uetomo, 2012 : 264-265).

Profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan Publik. Agus Dwiyanto (2011).

Profesionalisme adalah suatu kemampuan dan keterampilan sesuai dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Agung Kurniawan, (2005).

Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Siagian, (2009)

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme merupakan keandalan dan keahlian seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, dan selalu mengutamakan untuk kepentingan public

Indikator-indikator Profesionalisme

Lima elemen profesionalisme individual yaitu : Retno (2008)

1. Dedikasi (*dedication*) profesional merupakan pengabdian mengerjakan suatu pekerjaan dengan menggunakan kemampuan serta pengetahuannya.
2. Kewajiban sosial (*social obligation*) merupakan pandangan bahwa profesi dan manfaatnya yang diperoleh lebih ditujukan untuk kepentingan masyarakat dibanding kepentingannya sendiri.
3. Permintaan atau tuntutan kemandirian (*autonomy demand*) merupakan pandangan yang menghendaki kemandirian dalam setiap pengambilan keputusan yang berhubungan dengan bidang kerjanya tanpa adanya tekanan dari pihak lain.
4. Keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief in self regulation*), merupakan pandangan bahwa yang dapat menilai kerja profesional mereka adalah rekan sesama profesi yang mempunyai kompetensi dengan pekerjaan mereka.
5. Hubungan sesama profesi (*Professional community affiliation*) berkenaan dengan keikutsertaan seseorang secara aktif dalam komunitas profesional mereka baik dalam bentuk organisasi formal seperti ikatan profesi tertentu ataupun kelompok informal tertentu.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Para ahli memberikan pengertian kualitas dari cara pandang mereka masing masing. Beberapa pengertian kualitas yang sering dikemukakan, antara lain:

1. Menurut Joseph M. Juran, Kualitas adalah "*fitness for use*" yang berarti kesesuaian dengan pengguna.
2. Menurut Phillip B. Crosby, kualitas adalah "*conformance to reguerements*" yang berarti kesesuaian terhadap persyaratan.

3. Menurut Edwards W. Deming, kualitas adalah “*satisfy customers needs*” yang berarti memuaskan kebutuhan dari konsumen. Deming juga yang memelopori gerakan Plan, Do, Check, Action (PDCA).
4. Menurut Armand V. Feigenbaum, kualitas adalah tanggung jawab dari semua orang di dalam perusahaan
5. Menurut ISO 9000-2000, kualitas adalah derajat atau tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan.
6. Menurut Fandy Tjiptono (2002), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Lebih lanjut Fandy Tjiptono menyatakan bahwa kualitas mengandung banyak pengertian, antara lain: Kesesuaian dengan persyaratan, Kecocokan untuk pemakaian, Perbaikan berkelanjutan, Bebas dari kerusakan/cacat, Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, Melakukan sesuatu secara benar, atau Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pengertian kualitas secara strategik merupakan sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung suatu produk seperti:

- a. Kinerja (*Performance*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Mudah dalam Penggunaan (*Ease of use*)
- d. Estetika (*Esthetics*) dan lainnya

Dari beberapa pengertian kualitas yang disampaikan di atas, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kualitas adalah membuat produk (barang dan jasa) yang memenuhi kebutuhan dari konsumen sehingga dapat mencapai kepuasan konsumen.

Selain itu pengertian kualitas dapat dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya sekedar hasil dari suatu produk, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia dalam rangka menghasilkan suatu produk atau jasa. Bahkan pengertian kualitas secara modern adalah turunnya variabelitas proses dalam pembuatan suatu produk, artinya bahwa bila variasi dalam proses menurun, maka kualitas dari suatu produk meningkat.

Definisi Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan adalah cara membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Beberapa pengertian kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

- a. Menurut Boediono (2003:60), kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.
- b. Menurut Debby Farihun Najib (2013:44), kualitas pelayanan pajak (tax service) untuk memberikannya kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan.
- c. Menurut I Gede Putu Pranadata (2014:28), kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus

memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

- d. Menurut Prasuraman Sapriadi (2013:89), kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab.
- e. Menurut Sapriadi (2013:74), kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan

Hipotesis penelitian ini adalah : Profesionalisme Kerja berpengaruh signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Perusahaan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari yang beralamat Jl. Sao Sao No.188, Kadia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Alasan pemilihan tempat penelitian yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari karena dilihat dari perkembangan realisasi penerimaan pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari maka terlihat bahwa sektor-sektor yang dominan seperti Sektor Perdagangan, dan jasa-jasa serta industri masih sangat potensial di masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum KPP Pratama Kendari, yang melaporkan SPT tahunannya berjumlah 45300 dari 99 ribu wajib pajak yang berada dibawah naungan KPP Pratama Kendari. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan yang wajib pajak berjumlah 99 ribu perusahaan dan 5 (lima) pegawai yang dapat memberikan informasi dalam penelitian adalah Kepala Sub Bagian Umum, Bagian Fungsional Penilai, Bagian Fungsional Pemeriksaan, Seksi Pelayanan dan Seksi Penagihan

Berdasarkan pendapat Roscoe tersebut, jumlah sampel yang dianalisis dalam penelitian ini minimal 30 responden memenuhi pedoman penentuan sampel dengan menggunakan analisis data statistik, sehingga jumlah responden pada penelitian ini adalah 30 responden yang terdiri dari 25 perusahaan yang wajib menerima pajak dan 5 orang pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari yang terdiri dari 1 Kepala Sub Bagian Umum, 1 Bagian Fungsional Penilai, 1 Bagian Fungsional Pemeriksaan, 1 Seksi Pelayanan dan 1 Seksi Penagihan.

analisis dan pengujian hipotesis digunakan analisis regresi linier sederhana yang diolah dengan menggunakan program SPSS: Persamaan Regresi Linear sederhana adalah sebagai berikut (Sugiyono (2014,270):

$$Y = a + \beta X + \dots + \beta_n X_n + e$$

Dimana:

- Y = Variabel Terikat
 X...X_n = Variabel Bebas
 β₁ ... β_n = Nilai Koefisien Regresi
 a = Konstanta
 e = Faktor Kesalahan

4. Hasil Penelitian

Dengan menggunakan data hasil penelitian, seperti yang telah digambarkan pada uraian deskripsi variabel, maka digunakan metode regresi linear sederhana yang diolah dengan menggunakan program SPSS untuk menganalisis Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Perusahaan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari. Dari hasil analisis program statistik SPSS, maka diperoleh hasil analisis regresi sebagaimana tercantum dalam tabel sebagai berikut

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel bebas (X)	Koefisien Regresi (β)	t _{hitung}	t _{signifikan}	Keterangan
Profesionalisme Kerja Pegawai	0,889	10,293	0,000	Signifikan
Konstanta (β ₀) = 4,295 dengan t signifikan 0,255 R (Koefisien Regresi) = 0,88 R Square = 0,791 Standar error = 1,810				N = 30 α = 0,05

Berdasarkan hasil pengujian model regresi yang menyatakan Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Perusahaan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$y = a + bX$$

$$y = 4,295 + 0,889X$$

Dimana : y = Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Perusahaan

X = Profesionalisme Kerja Pegawai

a = nilai konstanta

Pengujian secara parsial (Uji t) dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi t (t_{sign}) dengan nilai alpha (α = 0,05) pada tingkat kepercayaan 95%.

Hasil analisis menyatakan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil perhitungan t hitung sebesar 10,293 di atas dibandingkan dengan t_{tabel} (db = 48) yaitu 2,010 taraf signifikan 5%, jadi t_{hitung} > t_{tabel} maka Ha diterima dan Ho di tolak. Dengan kata lain menolak hipotesis nol (Ho) dan menerima hipotesis alternatif (Ha) untuk pengujian kedua variabel

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: Profesionalisme Kerja berpengaruh signifikan terhadap Terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak (Perusahaan) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari yang ditunjukkan nilai signifikan 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Atas dasar ini pula variabel Profesionalisme

Kerja dapat dimasukkan sebagai salah satu variabel yang signifikan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak (Perusahaan) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari.

Tinggi rendahnya profesionalisme kerja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik meningkatkan hasil outputnya dalam pekerjaan yang akan mempengaruhi produktivitas tenaga kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan wajib pajak diantaranya adalah profesionalisme kerja. Apabila profesionalisme kerja semakin baik akan menimbulkan kualitas pelayanan publik yang meningkat.

Studi empiris menunjukkan bahwa rata-rata skor variabel profesionalisme kerja pegawai sebesar 4,16, begitupun juga dengan rata-rata skor kualitas pelayanan wajib pajak yaitu sebesar 4,22 atau skor tersebut menunjukkan interpretasi yang baik pula. Hasil pengujian tersebut membuktikan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% profesionalisme kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan wajib pajak.

Pelayanan publik menjadi kewajiban dan tanggung jawab pelaksana sekaligus pemberi layanan, dalam mengadopsi perubahan beragam kebutuhan sosial berdasarkan kinerja profesional para pegawai. Profesionalisme kerja pegawai sangat menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dimana bekerja dengan integritas tinggi, kemahiran, keterampilan, pengetahuan yang luas serta penguasaan yang ilmu yang dimiliki oleh pegawai pelayanan dapat memberikan dampak positif serta hasil yang baik dan optimal terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

5. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: profesionalisme kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap Terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak (Perusahaan) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari. Hal ini berdasarkan penelitian yang menunjukkan nilai signifikansi profesionalisme kerja pegawai sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 0,889

Dalam penelitian ini, peneliti ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari sehingga agar mendapatkan hasil yang lebih baik antara lain adalah perlunya upaya untuk mempertahankan profesionalisme kerja pegawai sehingga para wajib pajak mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2011), hlm. 157
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Ibid, 2007 "Profesionalisme Seorang Pegawai Dapat Secara Individu Atau Kelompok".

- Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lupiyoadi (2001) Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta
- Maskun, Sumitro dan Surjadi 2007, Pembangunan Masyarakat Desa, Media Widya Mandala, Yogyakarta
- Oerip S dan TA Tatag Utomo. 2012. Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction (ed 3). Yogyakarta. Andi
- Umar, 2009, Metode Penelitian untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Edisi kedua, Rajagrafindo Persada Jakarta