

EVALUASI KEPUASAN WAJIB PAJAK SELAMA PANDEMI COVID 19 PADA KPP PRATAMA GIANYAR

Gede Santanu ^{1)*}, Ni Kadek Suryani ^{2)*}, Ni Kadek Dian Widyaningsih ^{3)*}

^{1,3)} Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Bali, Indonesia

²⁾ Institut Desain dan Bisnis Bali, Indonesia

santanu@pnb.ac.id; nksuryani@idbbali.ac.id; kadekdianwdy@gmail.com

Received : February, 2022

Accepted : March, 2022

Published : March, 2022

Abstract

This study aims to determine the level of taxpayer satisfaction and the factors that affect taxpayer satisfaction during the Covid 19 pandemic at KPP Pratama Gianyar. This research was conducted with a sample of 100 respondents. The analytical techniques used are Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA) and factor analysis. The results of this study indicate that taxpayers at Tax Office Pratama Gianyar are very satisfied with the quality of services provided by Account Representative (AR) with a CSI value percentage of 83.34%. While the performance level given by AR based on IPA calculations gets a percentage of conformity level of 92.50% that the performance of each service quality indicator has met the expectations of taxpayers, but AR performance needs to be improved through 3 factors formed by factor analysis in order to improve taxpayer satisfaction at Tax Office of Pratama Gianyar.

Key Word: Satisfaction, Performance, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Faktor Analysis.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak selama pandemi Covid 19 di KPP Pratama Gianyar. Penelitian ini dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan analisis faktor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative (AR)* dengan persentase nilai CSI sebesar 83,34%. Sedangkan tingkat kinerja yang diberikan oleh AR berdasarkan perhitungan IPA mendapatkan persentase tingkat kesesuaian sebesar 92,50%, bahwa kinerja dari masing-masing indikator kualitas pelayanan sudah memenuhi harapan dari wajib pajak, namun kinerja AR perlu ditingkatkan melalui 3 faktor yang terbentuk dari analisis faktor guna meningkatkan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar.

Kata Kunci: Kepuasan, Kinerja, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Analisis Faktor

PENDAHULUAN

Kualitas infrastruktur Indonesia berdasarkan dalam laporan *The Global Competitiveness Report 20172018* dari *The World Economic Forum*, Indonesia mendapat peringkat 45 dari

140 negara dalam hal daya saing infrastruktur. Namun, pada tahun 2019 Indonesia mengalami penurunan menjadi peringkat 50 dari 141 negara. Untuk dapat mewujudkan pembangunan dan infrastruktur negara

Indonesia yang lebih baik, maka dibutuhkan biaya dalam merealisasikannya. Sumber pendanaan yang dibutuhkan dapat diperoleh melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang 70 persennya berasal dari pajak.

Berdasarkan data penerimaan pajak, pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis hingga mencapai 1.462,6 triliun. Penurunan penerimaan pajak pada tahun 2020 disebabkan karena kondisi pandemi *Covid 19* yang terjadi. DJP selaku badan administrasi perpajakan berupaya untuk mengurangi penghindaran pajak (*tax avoidance*) oleh wajib pajak di tengah kondisi pandemi *Covid 19* dengan dibantu oleh unit Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam memberikan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak melalui Account Representative (AR). AR merupakan pegawai pajak yang berperan penting karena berhubungan secara langsung atau sebagai jembatan antara wajib pajak dengan DJP. Oleh karena itu, AR harus mampu memberikan pelayanan yang optimal dan profesional kepada seluruh wajib pajak.

Menurut Silvani dalam Bird dan Jantscher (1992;275) salah satu faktor penting yang membangkitkan semangat wajib pajak menjadi patuh (*voluntary compliance*) adalah pelayanan perpajakan (*tax services*). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh AR perlu ditingkatkan secara terus menerus agar dapat menjaga kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. Menurut Tjiptono (2018) kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi yang dikenal dengan nama TERRA yaitu *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) dan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Suryani *at.al*, 2018)

Berdasarkan hasil survey pendahuluan pada 10 wajib pajak mengenai kepuasan wajib pajak selama pandemi *Covid 19* menyatakan bahwa beberapa wajib pajak yang merasa cukup puas hingga puas memiliki kendala yang sama selama melakukan konsultasi secara *online* saat pandemi *Covid 19*, yaitu belum responsifnya komunikasi yang dilakukan oleh AR. Jumlah AR yang sedikit dapat menjadi indikasi belum responsifnya pemberian pelayanan dan konsultasi kepada seluruh wajib pajak. Selain itu, terdapat wajib pajak yang menyarankan agar AR pelayanan dan konsultasi dapat membagi pelaksanaan tugas

secara *online* dan *offline*. Sehingga konsultasi yang diberikan menjadi lebih maksimal.

Untuk mengantisipasi kendala tersebut maka diperlukan adanya evaluasi terhadap kinerja yang dilakukan oleh AR guna mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak dikarenakan sebelumnya belum pernah dilakukan survey kepuasan wajib pajak khususnya pada AR pelayanan dan konsultasi. Sehingga hal-hal yang diteliti mampu menghasilkan *feedback* dari kinerja AR serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini teknik sampel yang digunakan berdasarkan perhitungan rumus slovin maka jumlah sampel yang didapatkan yaitu sebanyak 100 orang dari seluruh wajib pajak yang berada di wilayah Gianyar.

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Dalam penyusunan kuesioner menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam menyebarkan kuesioner menggunakan teknik *random sampling* yang mana kuesioner akan disebar melalui *google form* serta formulir fisik yang akan diberikan secara acak kepada wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Gianyar. Sedangkan wawancara dan dokumentasi akan dijadikan sebagai kesimpulan dan bahan pelengkap atas data yang diperoleh.

Dalam menguji kelayakan kuesioner akan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dapat dilihat apabila r hitung positif dan r hitung > r tabel maka butir pertanyaan valid untuk mengetahui suatu instrumen tersebut sudah tepat atau valid (Ghozali, 2016). Sedangkan untuk menguji reliabel dapat dilihat apabila tingkat keandalan Cronbach's Alpha minimum adalah 0,70. Sehingga apabila nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi atau sufficient reliability (Eisingerich dan Rubera, 2010: 27).

Customer Satisfaction Index (CSI) atau indeks kepuasan konsumen merupakan indeks yang digunakan dalam menentukan tingkat

kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. CSI dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki kekurangan yang dimiliki oleh perusahaan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan pelanggan yang optimal. Menurut (Aritonang, 2005) yang dikutip oleh (Syukri, 2014); (Fitriana, O, H., & D.S., 2014); (Handriati, Sunaryo, & Helia, 2015); (Oktaviani & Suryana, 2006) untuk mengetahui besarnya *Customer Satisfaction Index (CSI)* terdapat langkah-langkah yang dapat dilakukan, yaitu sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* tiap-tiap variabel :

$$MIS_k = \frac{\sum_{ni=1} IS_k}{n}$$

Keterangan :

MIS = nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk setiap atribut IS = *importance score* ke-i
 n = jumlah jawaban kuesioner yang sah
 k = atribut ke-

2. Membuat *Weight Factors (WF)* per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel :

$$WF_k = \frac{MIS_k}{\sum_{i=1} MIS_k}$$

Keterangan :

MIS = nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk setiap atribut
 n = jumlah jawaban kuesioner yang sah
 k = atribut ke-

4. Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)* tiap atribut

$$MSS_k = \frac{\sum_{ni=1} SS_k}{n}$$

Keterangan :

MSS= nilai rata-rata tingkat kepuasan untuk setiap atribut
 SS = *satisfaction score*

n = jumlah jawaban kuesioner yang sah
 k = atribut ke-

5. Membuat *Weight Score (WSk)* tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara WFK dengan MSSK

$$WS_k = WF_k \times MSS_k$$

Keterangan :

WFK = faktor tertimbang

MSSK = rata-rata tingkat kepuasan

6. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)* :

$$CSI = \frac{\sum_{pk=1} WSK}{hs} \times 100\%$$

Keterangan :

HS = skala maksimum yang digunakan

WSK = *weight score* untuk setiap atribut

Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada tabel, yaitu sebagai berikut :

Angka Index	Interpretasi
$X \leq 34,99\%$	Tidak Puas
$35\% < X \leq 50,99\%$	Kurang Puas
$51\% < X \leq 65,99\%$	Cukup Puas
$66\% < X \leq 80,99\%$	Puas
$81\% < X \leq 100\%$	Sangat Puas

Tabel 1 Interpretasi CSI

Sumber: (Fitriana, O, H., & D.S., 2014); (P., Utomo, & Wijaya 2013); (Oktaviani & Suryana, 2006)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan hasil kinerja pihak lain. Menurut Martinez dalam Ariyoso (2009) menyebutkan bahwa "IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja". Perhitungan IPA dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Tki = \frac{i}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Setelah melakukan perhitungan diatas pada tiap atribut, tahap selanjutnya yaitu memetakan hasil perhitungan dengan membagi antara skor kepentingan dan skor kinerja dengan jumlah responden. Rumus yang dapat digunakan yaitu sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan $\sum Xi =$

Total skor tiap atribut i pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

$\sum Yi =$ Total skor tiap atribut i pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

Selanjutnya, rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang telah didapatkan akan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA) Matrix* yaitu diagram kartesius. Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui indikator-indikator yang memiliki kepuasan tinggi dan rendah, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k i}{k} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{k}$$

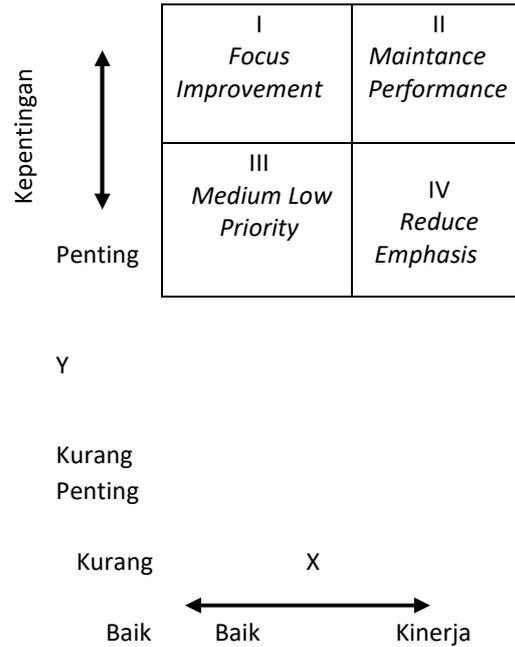
Keterangan :

\bar{X} = Nilai rata-rata kinerja dari seluruh pernyataan

\bar{Y} = Nilai rata-rata kepentingan dari seluruh pernyataan

k = Total atribut

Untuk memetakan hasil rata-rata kinerja dan kepentingan, selanjutnya dianalisis menggunakan diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran dengan penjelasan keadaan yang berbeda-beda (Rangkuti, 2006).



Tabel 2 Diagram Kartesius

Sumber : (Rangkuti, 2006)

Diagram kartesius IPA terdiri dari 4 kuadran dengan penjelasan keadaan dari masing-masing kuadran, yaitu sebagai berikut :

1. Kuadran I (*focus improvement*) Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tapi kinerja atribut pada kenyataannya belum sesuai dari apa yang diharapkan.
2. Kuadran II (*maintance performance*) Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan sudah sesuai sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Atribut di kuadran ini harus dipertahankan.
3. Kuadran III (*medium low priority*) Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerja atribut tersebut kurang dari apa yang diharapkan. Peningkatan atribut yang masuk ke kuadran ini perlu dipertimbangkan walaupun tidak begitu dianggap penting oleh pengunjung.
4. Kuadran IV (*reduce emphasis*) Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung sedangkan kinerja pada atribut ini terlalu tinggi sehingga dianggap berlebihan. Harus

dilakukan efisiensi pada atribut di kuadran ini sehingga bisa menghemat biaya.

Analisis faktor dilakukan untuk menemukan suatu cara meringkas (*summarize*) informasi yang ada dalam variabel asli (awal) menjadi satu set dimensi baru atau *variate* (faktor) (Ghozali, 2006: 267). Analisis faktor yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu analisis faktor eksploratori untuk mengetahui indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang diperoleh melalui hasil survey kemudian dibentuk menjadi faktor. Proses dasar dari analisis faktor meliputi beberapa langkah sebagai berikut (Santoso, 2003: 96) :

1. Menentukan variabel apa saja yang akan dianalisis.
2. Menguji variabel yang telah ditentukan, dengan menggunakan metode *Bartlett test of sphericity* serta pengukuran kecukupan sampling/ *Measure of Sampling Adequacy (MSA)*. Nilai MSA berkisar antara 0 sampai 1, apabila:
 - MSA = 1, variabel dapat diprediksi tanpa kesalahan variabel lain
 - MSA > 0,5, variabel masih dapat diprediksi dan bisa dianalisis lebih lanjut
 - MSA < 0,5, variabel tidak bisa diprediksi dan tidak bisa dianalisa lebih lanjut
3. Melakukan proses inti pada analisis faktor, yaitu *factoring*, atau menurunkan satu atau lebih faktor dari variabel-variabel yang telah lolos pada uji variabel sebelumnya.
4. Melakukan proses *factor rotation* atau rotasi terhadap faktor yang telah terbentuk. Tujuan rotasi untuk memperjelas variabel yang masuk ke dalam faktor tertentu. Beberapa metode rotasi yaitu *Orthogonal Rotation* yakni memutar sumbu 90° dan *Oblique Rotation* yakni memutar sumbu ke kanan namun tidak harus.
5. Interpretasi atas faktor yang telah terbentuk, khususnya memberi nama baru atas faktor yang terbentuk tersebut, nama tersebut harus dapat mewakili variabel-variabel yang menjadi anggota faktor tersebut.

6. Validasi atas hasil faktor untuk mengetahui apakah faktor yang terbentuk telah valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3 Uji Validitas Harapan Wajib Pajak

Instrumen	Item	Total Correlation	Nilai Sig	R Tabel	Ket
Reliability (Kehandalan)	A1	0,552	0,002	0,361	Valid
	A2	0,581	0,001	0,361	Valid
	A3	0,747	0,000	0,361	Valid
Responsiveness (Ketanggapan)	B1	0,758	0,000	0,361	Valid
	B2	0,869	0,000	0,361	Valid
	B3	0,745	0,000	0,361	Valid
	B4	0,737	0,000	0,361	Valid
	B5	0,646	0,000	0,361	Valid
Assurance (Jaminan)	C1	0,572	0,001	0,361	Valid
	C2	0,812	0,000	0,361	Valid
	C3	0,749	0,000	0,361	Valid
Empathy (Empati)	D1	0,617	0,000	0,361	Valid
	D2	0,776	0,000	0,361	Valid
	D3	0,669	0,000	0,361	Valid
	D4	0,721	0,000	0,361	Valid
Tangibles (Bukti Langsung)	E1	0,609	0,000	0,361	Valid
	E2	0,685	0,000	0,361	Valid
	E3	0,791	0,000	0,361	Valid

Tabel 4 Kinerja AR

Instrumen	Item	Total Correlation	Nilai Sig	R Tabel	Ket
Reliability (Kehandalan)	A1	0,730	0,000	0,361	Valid
	A2	0,666	0,000	0,361	Valid
	A3	0,747	0,000	0,361	Valid
Responsiveness (Ketanggapan)	B1	0,559	0,001	0,361	Valid
	B2	0,659	0,000	0,361	Valid
	B3	0,531	0,003	0,361	Valid
	B4	0,726	0,000	0,361	Valid
	B5	0,618	0,000	0,361	Valid
Assurance (Jaminan)	C1	0,657	0,000	0,361	Valid
	C2	0,735	0,000	0,361	Valid
	C3	0,751	0,000	0,361	Valid
Empathy (Empati)	D1	0,771	0,000	0,361	Valid
	D2	0,692	0,000	0,361	Valid
	D3	0,717	0,000	0,361	Valid
	D4	0,734	0,000	0,361	Valid
Tangibles (Bukti Langsung)	E1	0,507	0,004	0,361	Valid
	E2	0,671	0,000	0,361	Valid
	E3	0,766	0,000	0,361	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS 21 yang diolah

Berdasarkan hasil uji validitas menyatakan bahwa seluruh item pada kuesioner yang dihasilkan lebih besar dari r tabel yaitu 0,195 dan nilai signifikansi yang dihasilkan memiliki nilai < 0,5 maka seluruh item pada kuesioner dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan ke penelitian berikutnya.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Harapan		Kinerja	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
0,938	18	0,932	18

Sumber : Hasil Output SPSS 21 yang diolah

Berdasarkan tabel 5, hasil uji reliabilitas harapan wajib pajak dan kinerja AR memiliki nilai sebesar 0,938 dan 0,932. Hasil tersebut dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang sangat tinggi karena nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih dari 0,70. Sehingga instrumen pada kuesioner yang digunakan untuk mengukur kepuasan wajib pajak memiliki tingkat kepercayaan atau kehandalan yang sangat tinggi, apabila akan dilakukan pengukuran yang berulang-ulang dapat menghasilkan nilai yang konsisten.

Tabel 6. Hasil Customer Satisfaction Index (CSI)

Item	MIS	WF	MSS	WS
A1	4,45	5,49	4,25	23,31
A2	4,55	5,61	4,29	24,06
A3	4,44	5,47	4,21	23,04
B1	4,58	5,64	4,18	23,58
B2	4,47	5,51	4,16	22,92
B3	4,43	5,46	4,03	22,01
B4	4,45	5,49	4,08	22,38
B5	4,45	5,49	4,01	22,00
C1	4,46	5,50	4,03	22,16
C2	4,56	5,62	4,11	23,10
C3	4,60	5,67	4,28	24,27
D1	4,53	5,58	4,17	23,28
D2	4,53	5,58	4,16	23,23
D3	4,63	5,71	4,15	23,68
D4	4,54	5,60	4,23	23,67
E1	4,45	5,49	4,22	23,15
E2	4,47	5,51	4,18	23,03
E3	4,54	5,60	4,26	23,84
Total	81,13	100,00	75,00	416,71
Customer Satisfaction Index (CSI)	83,34237529			

Sumber : Data diolah menggunakan Ms.Excel

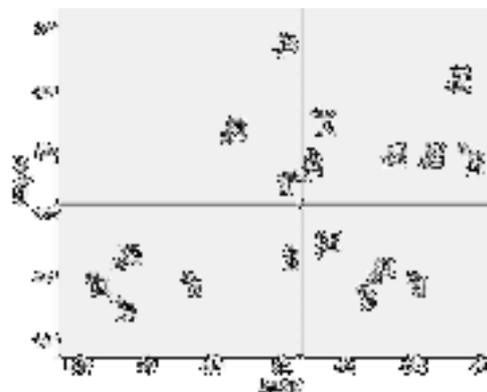
Berdasarkan tabel 6 di atas, hasil perhitungan CSI dalam penelitian ini mendapatkan persentase nilai sebesar 83,34%. Angka 83,34% tergolong sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa AR telah memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam memenuhi kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar.

Tabel 7 Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Item	Kinerja (X1)		Kepentingan (Y1)		Tki (%)
	Total	Rata-rata	Total	Rata-rata	
A1	425	4,25	445	4,45	95,51
A2	429	4,29	455	4,55	94,29
A3	421	4,21	444	4,44	94,82
B1	418	4,18	453	4,58	92,27
B2	416	4,16	447	4,47	93,06
B3	403	4,03	443	4,43	90,97
B4	408	4,08	445	4,45	91,69
B5	401	4,01	445	4,45	90,11
C1	416	4,16	453	4,53	91,83
C2	411	4,11	456	4,56	90,13
C3	428	4,28	460	4,60	93,04
D1	417	4,17	453	4,53	92,05
D2	415	4,15	463	4,63	89,63
D3	403	4,03	446	4,46	90,36
D4	423	4,23	454	4,54	93,17
E1	422	4,22	445	4,45	94,83
E2	418	4,18	447	4,47	93,51
E3	426	4,26	454	4,54	93,83
Rata-rata		4,16667		4,51	92,50

Sumber : Data diolah menggunakan Ms.Excel

Berdasarkan tabel 7 di atas, hasil perhitungan IPA dalam penelitian ini mendapatkan persentase tingkat kesesuaian sebesar 92,50%. Menurut Indriwinangsih dan Sudaryanto dalam Lodhita (2014), yang menjelaskan bahwa apabila persentase yang diperoleh mencapai 80%-100% maka tingkat kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan konsumen tetapi perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui indikator apa saja yang perlu dilakukan perbaikan, dapat dilihat pada diagram kartesius sebagai berikut.



Gambar 1 Hasil Diagram Kartesius

Sumber : Hasil Output SPSS 21 yang diolah

Tabel 8 Hasil Analisis Faktor

Item	Loading Faktor	Eigen Values	% Variance	% Commulative	Faktor
A2	0,815	9,666	53,698	53,698	1
A1	0,803				
A3	0,676				
B1	0,658				
E3	0,649				
E1	0,611				
D1	0,545	1,630	9,054	62,752	2
B5	0,825				
B4	0,815				
B3	0,682				
D2	0,653				
C2	0,646				
B2	0,645	1,038	5,769	68,520	3
D4	0,769				
C1	0,746				
E2	0,727				
D3	0,677				
C3	0,651				

Sumber : Data Diolah menggunakan Ms. Excel

Berdasarkan tabel 8 di atas, hasil interpretasi analisis faktor yang terbentuk yaitu sebanyak 3 faktor dengan *Commulative Percentage of Varians* sebesar 68,520%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan CSI dalam penelitian ini mendapatkan persentase nilai sebesar 83,34%. Hasil tersebut tergolong sangat puas berdasarkan interpretasi skor yang dikemukakan oleh Aritonang (2005). Hal ini menunjukkan bahwa AR telah memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam memenuhi kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Agus Tri Darmawanto (2015) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki keterkaitan yang erat terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berarti tinggi rendahnya kepuasan wajib pajak sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Apabila perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan wajib pajak akan semakin tinggi, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan hasil diagram kartesius pada IPA menunjukkan bahwa indikator-indikator yang menentukan kepuasan wajib pajak berada pada kuadran I dan kuadran II. Hal ini dikarenakan pada kuadran tersebut, indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dianggap

penting dan mampu memberikan kepuasan pada wajib pajak sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan melalui kinerja AR pada KPP Pratama Gianyar. Indikator yang dianggap penting atau prioritas utama yang harus ditingkatkan pada kuadran I yaitu AR mampu menjaga kerahasiaan data wajib pajak (C1), AR mampu memberikan komunikasi yang efektif (C2), AR memberikan solusi yang tepat dari setiap permasalahan dengan komunikasi yang baik ketika memberikan pengarahannya secara *online* kepada wajib pajak selama pandemi *Covid 19* (D2). Pada kuadran II (*maintance performance*) sebanyak 6 indikator yang dianggap penting dan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi sehingga perlu dipertahankan yaitu Keahlian AR dalam menggunakan alat bantu (computer, printer dan perangkat lainnya) dalam proses pelayanan (A2), AR selalu siap sedia membantu wajib pajak (B1), AR memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak selama pandemi *Covid 19* (C3), AR memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami oleh wajib pajak (D1), AR melayani dengan sikap ramah dan sopan santun (D4) dan Kedisiplinan AR dalam memberikan pelayanan (E3).

Dari hasil interpretasi analisis faktor, menunjukkan bahwa indikator-indikator yang memiliki faktor loading tinggi berkaitan erat dan masuk ke dalam 3 faktor dengan *Commulative Percentage of Varians* sebesar 68,520%. Sehingga faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dapat dilihat pada faktor 1, yaitu keahlian AR dalam menggunakan alat bantu seperti *computer, printer* dan perangkat lainnya dalam proses pelayanan (A2), pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu (A1), AR memberikan SK permohonan dengan tepat waktu (A3), AR selalu siap sedia membantu wajib pajak (B1), kedisiplinan AR dalam memberikan pelayanan (E3), penampilan AR yang selalu rapi dan bersih (E1) dan AR memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami oleh wajib pajak (D1).

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka simpulan dari penelitian ini yaitu kepuasan wajib yang telah diukur menggunakan perhitungan CSI dalam penelitian ini mendapatkan persentase nilai sebesar 83,34%. Hasil tersebut tergolong sangat puas yang menunjukkan bahwa AR telah memberikan

kualitas pelayanan yang baik dalam memenuhi kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar.

Sedangkan tingkat kinerja yang diberikan oleh AR diukur melalui perhitungan IPA yang mendapatkan persentase tingkat kesesuaian sebesar 92,50% yang berarti indikator kualitas pelayanan sudah memenuhi harapan dari wajib pajak, artinya wajib pajak sudah merasa puas terhadap 18 pernyataan indikator kualitas pelayanan di KPP Pratama Gianyar, namun kinerja AR perlu ditingkatkan.

Hasil diagram kartesius yang telah dilakukan, indikator-indikator yang menentukan kepuasan wajib pajak berada pada kuadran I dan kuadran II dengan jumlah indikator sebanyak 10 indikator. Hal ini dikarenakan pada kuadran tersebut, indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dianggap penting dan mampu memberikan kepuasan pada wajib pajak sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan melalui kinerja AR pada KPP Pratama Gianyar.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dianalisis menggunakan analisis faktor yang membentuk 3 faktor. Indikator yang memiliki nilai tertinggi dalam penelitian ini yaitu keahlian AR dalam menggunakan alat bantu seperti *computer*, *printer* dan perangkat lainnya (A2), sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah yaitu AR memberikan pelayanan yang optimal selama pandemi *Covid 19* (C3). Hal ini menunjukkan bahwa dewasa ini wajib pajak akan merasa puas apabila AR mampu mengoperasikan alat bantu yang digunakan dalam melayani wajib pajak, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat jika dibandingkan dengan hanya memberikan pelayanan yang optimal selama pandemi *Covid 19*.

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas dapat diberikan saran-saran bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk meningkatkan kinerja AR dalam menjaga kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar seperti memberikan pelatihan secara rutin dan meningkatkan komunikasi dalam memberikan pengarahannya secara *online* selama pandemi *Covid 19*. Selain itu KPP Pratama Gianyar perlu memperhatikan jumlah AR pada seksi pengawasan dan konsultasi 1 mengingat beban kerja AR dalam melaksanakan tugas seperti melayani jumlah wajib pajak yang

besar jika dibandingkan dengan jumlah AR yang sedikit, maka dipertimbangkan untuk menambah jumlah AR guna meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada wajib pajak menjadi lebih efektif dan evaluasi penelitian ini diharapkan dapat dilakukan secara berkala, sehingga dapat diketahui indikator-indikator yang dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena keinginan atau harapan wajib pajak dapat berubah seiring perkembangan waktu.

Bagi akademisi penelitian ini hanya memfokuskan objek penelitian pada kinerja AR dalam melayani wajib pajak di seksi pengawasan dan konsultasi 1 dan hasil dari penelitian ini yaitu hanya pada seksi tersebut sehingga penelitian ini memiliki ruang lingkup yang cukup kecil untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan. Maka dari itu peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan memperluas ruang lingkup penelitian pada seksi lainnya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di setiap seksi yang ada di KPP Pratama Gianyar.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawanto, Agus Tri. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan* 15.
- Bird, R. M., & de Jantscher, M. C. (Eds.). 1992. Improving tax administration in developing countries (Vol. 19). Washington DC: International Monetary Fund.
- Eisingerich, A. B., & Rubera, G. 2010. Drivers of brand commitment: A cross-national investigation. *Journal of International Marketing*, 18 (2), 64-79.
- Fitriana, D., Florencia, Y. K. O., & Tanto, D. S. (2014). Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Swasta. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 3 (1), 283-29
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS Cetakan IV*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Lodhita, Heru Eka. 2014. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *IPA (Importance Performance Analysis) Dan CSI (Customer Satisfaction Index)* Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang. Skripsi Pada Fakultas Teknologi Pertanian: Universitas Brawijaya.
- Ni Kadek Suryani, Gede Agus Dian Maha Yoga dan Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat, 2018, Impact of Human Resources Management Practice on Employee Satisfaction and Customer Satisfaction (case study SMEs in Bali, Indonesia), *International Journal of Sustainability, Education and Global Creative Economic (IJSEGCE)*, Vol 1, November 2018, pp; 56-62
- Ni Kadek Suryani dan John Foeh, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif*, Nilacakra Publisher, Denpasar
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfication*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2003. Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima* Ed. 3. Yogyakarta.