

Analysis of Tax Collection Performance at the Bengkulu Pratama II Tax Service Office

Analisis Kinerja Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu

Anek Duiana ¹⁾; Ummul Khair ²⁾

¹⁾Study Program of Accountancy Faculty of Economic And Business, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

²⁾ Department of Accountancy, Faculty of Economic, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: ¹⁾ anekduiana12@gmail.com

How to Cite :

Duiana, A., Khair, U. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 5(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v5i1>

ARTICLE HISTORY

Received [23 Oktober 2023]
Revised [10 Desember 2023]
Accepted [30 Desember 2023]

KEYWORDS

Performance, Quantity of Work, Quality of Work, Timeliness

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah Analisis Kinerja Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diperbaiki melalui perbaikan manajemen kualitas jasa (service quality management), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan (gap) antara tingkat layanan dengan harapan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu kerja dalam pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu.

Adapun objek dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu. Sementara itu, subyek penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai di Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu dan wajib pajak. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan studi kepustakaan.

Analisis data dalam penelitian ini berupa analisis kualitatif, hasil penelitian ini dapat disimpulkan kuantitas kerja pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu indikatornya sesuai dengan bidangnya masing-masing. Untuk kualitas kerja pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu mengenai standar kualitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Sementara itu, ketepatan waktu pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam membayar pajak tercapai tepat pada waktunya lapor tepat waktu membayar tepat waktu.

ABSTRACT

The title of this research is Analysis of Tax Service Performance at the Bengkulu Pratama II Tax Service Office. Improving the quality of public services can be improved through improving service quality management, namely efforts to minimize the gap between service levels and consumer expectations. This research aims to determine the quantity, quality and timeliness of work in tax services at the Bengkulu Pratama II Tax Service Office.

The object in this research at the Bengkulu Pratama II Tax Service Office. Meanwhile, the research subjects in this study were employees in the Service

Section of the Bengkulu Pratama II Tax Service Office and taxpayers. Data collection techniques include interviews and literature study. Data analysis in this research is in the form of qualitative analysis, the results of this research can be concluded that the quantity of Tax service work at the Bengkulu Pratama II Tax Service Office is in accordance with the respective fields. For the quality of tax service work at the Bengkulu Pratama II Tax Service Office, the standard of employee work quality at the Pratama Tax Service Office is determined by statutory regulations. Meanwhile, punctuality of tax services at the Bengkulu Pratama II Tax Service Office was conducted by employees of the Pratama Tax Service Office to increase punctuality in paying taxes, achieving timely reporting on time and paying on time .

PENDAHULUAN

Pemerintah pusat mencoba meletakkan kembali arti penting otonomi daerah pada posisi yang sebenarnya, yaitu bahwa otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundangan.

Tujuannya antara lain adalah untuk mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah daerah pada masa lalu masih memungkinkan untuk mendapatkan bantuan khusus dari pemerintah pusat jika mengalami kesulitan keuangan atau kurang mampu membangun prasarana yang sangat dibutuhkan di wilayahnya. Sejalan dengan kewenangan tersebut, Pemerintah Daerah diharapkan lebih mampu menggali sumber-sumber keuangan khususnya untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan di daerah.

Peningkatan layanan publik ini diharapkan dapat meningkatkan daya tarik bagi investor untuk membuka usaha di daerah. Harapan ini tentu saja dapat terwujud apabila ada upaya pemerintah dengan memberikan berbagai fasilitas untuk investasi. Konsekuensinya, pemerintah perlu memberikan alokasi belanja yang lebih besar untuk tujuan ini. Desentralisasi fiscal disatu sisi memberikan kewenangan yang lebih besar dalam pengelolaan daerah, tetapi disisi lain memunculkan persoalan baru, dikarenakan tingkat kesiapan fiscal daerah yang berbeda-beda (Adi dan Harianto, 2017).

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diperbaiki melalui perbaikan manajemen kualitas jasa (service quality management), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan (gap) antara tingkat layanan dengan harapan konsumen (Bastian, 2016). Dengan demikian, Pemerintah Daerah harus mampu mengalokasikan belanja modal dengan baik karena belanja modal merupakan salah satu langkah bagi Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik. Darwanto dan Yustikasari (2017) menyatakan bahwa pemanfaatan anggaran belanja seharusnya dialokasikan untuk hal-hal produktif, misalnya untuk pembangunan.

Pajak bagi pemerintah daerah berperan sebagai sumber pendapatan (budgetary function) yang utama dan juga sebagai alat pengatur (regulatory function). Pajak sebagai salah satu sumber pendapatan daerah digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, seperti membiayai administrasi pemerintah, membangun dan memperbaiki infrastruktur, menyediakan fasilitas pendidikan dan kesehatan, membiayai anggota polisi, dan membiayai kegiatan pemerintah daerah dalam menyediakan kebutuhan-kebutuhan yang tidak dapat disediakan oleh pihak swasta yaitu berupa barang-barang publik.

Pelayanan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Dimana menurut undang-undang perpajakan, Indonesia menganut sistem self assessment yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melapor sendiri pajaknya, menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Sistem pelayanan pajak di Indonesia berubah dari official assessment system menjadi self assessment system. official assessment system merupakan sistem

pelayanan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak. self assessment system merupakan sistem pelayanan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Dengan adanya kendala mengenai pelayanan pajak ini, maka diperlukan kinerja dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu dalam melakukan pelayanan pajak.

Dalam pelaksanaan self assessment hal yang diharapkan ada pada diri wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak, kemauan untuk membayar pajak, disiplin wajib pajak terhadap pelaksanaan peraturan perpajakan. Melalui sistem tersebut diharapkan dapat dilaksanakannya administrasi perpajakan dengan lebih mudah, jelas, tertib, efektif, efisien dan terkendali.

Salah satu jenis pajak yang berpengaruh besar dalam meningkatkan ekonomi nasional adalah pajak penghasilan. Pajak penghasilan merupakan jenis pajak subjektif yang kewajiban pajaknya melekat pada subjek pajak yang bersangkutan, artinya kewajiban pajak tersebut tidak dapat dilimpahkan kepada subjek lain. Maka dari itu kesadaran dan kepatuhan subjek pajak sangat diperlukan. Pajak penghasilan dikenakan pada subjek pajak yang berkaitan dengan penghasilan yang diterimanya atau diperolehnya dalam satu tahun pajak.

Menurut Supriyati dan Hidayati (2011) penerapan self assessment system tidak terlepas dari karakteristik wajib pajak, adapun karakteristik wajib pajak terkait dengan penerapan self assessment system dapat dilihat dari tingkat pendidikan, jenis penghasilan, tingkat penghasilan dan alam/masa kerja. Dilihat dari tingkat pendidikan rendah cenderung akan mempunyai sifat dalam bentuk perlawanan pasif karena wajib pajak tidak tahu tentang untuk apa, bagaimana, kapan, dan kepada siapapajak harus dibayarkan. Sebaliknya, wajib pajak yang mempunyai pendidikan cukup tinggi cenderung mempunyai sikap dalam bentuk perlawanan aktif.

Seseorang yang mempunyai penghasilan yang tinggi diharapkan mempunyai pola pikir positif dan diharapkan dapat sadar akan kewajibannya menyisihkan kekayaannya untuk membangun negara. Pelayanan informasi perpajakan diharapkan agar dapat mempermudah wajib pajak dalam memperoleh kejelasan informasi perpajakan, sanksi perpajakan pada dasarnya dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajibannya untuk melunasi utang pajaknya dengan baik dan benar. Usaha untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak mempunyai banyak kendala antara lain tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah sehingga wajib pajak telah berusaha untuk memperkecil kewajiban perpajakannya dari yang semestinya. Dalam penerapan self assessment yang baik diperlukan kinerja pegawai KPP Pratama.

Menurut Rismawati dan Mattalatta (2018:2) kinerja adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Agar kinerja pelayanan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pelayanan pajak harus memenuhi syarat. Menurut (Mardiasmo, 2013:2-3) sebagai berikut pelayanan pajak harus adil (Syarat Keadilan), pelayanan pajak harus berdasarkan undang-undang, tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis), pelayanan pajak harus efisien (Syarat Finansial), Sistem pelayanan pajak harus sederhana.

Kinerja (performance) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering digabung sebagai upaya (effort), yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil. Kinerja pegawai merupakan istilah yang berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang), dapat pula diartikan sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta dengan tenaga kerja per satuan waktu (Mangkunegara, 2016:110).

Adapun fenomena yang terjadi berdasarkan penelitian terdahulu yaitu penelitian dari Saputri, S. A., & Astuti, R. S. (2019) dengan judul Analisis Kinerja Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan kinerja penerimaan pajak masih rendah yaitu belum tercapainya target dan hanya sebesar 5% dari total keseluruhan Wajib Pajak yang

membayar. Faktor yang menjadi penghambat dalam kinerja adalah belum siapnya masyarakat terhadap penerapan IT dalam perpajakan dan tingkat kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah.

Fenomena lainnya adalah belum semua potensi pajak yang ada dapat terpenuhi. Sebab masih banyak yang belum memiliki kesadaran akan pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi negara maupun bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik.

Penelitian Erawati, M. A. (2015) dengan judul Analisis Kinerja Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban. Kelemahan dari penelitian ini adalah realisasi wajib pajak untuk membayar pajak yang terutang. Saran yang diungkapkan peneliti untuk penerimaan pajak di kantor pajak pratama Tuban sebaiknya memberikan penyuluhan yang komprehensif kepada seluruh masyarakat agar dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam kejujuran laporan keuangan dan membayar pajak yang terutang.

Penelitian dari Anggarista, R. Y. (2012) dengan judul Analisis Kinerja Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banyuwangi). Hasil analisis menurut Key Performance Indicator adalah Kinerja KPP Banyuwangi kurang baik, karena ada 5 indikator dari 9 indikator yang belum memenuhi Standar Nasional yang ditentukan oleh DJP.

Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mengumpulkan penerimaan pajak dilakukan melalui unit pelayanan yang tersebar diseluruh Indonesia yang disebut Kantor Pelayanan Pajak (KPP). KPP dalam rangka mengumpulkan penerimaan pajak melakukan beberapa fungsi yaitu pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan. Fungsi pengawasan dilakukan seorang Account Representative (AR), dan fungsi pemeriksaan dilakukan oleh tim pemeriksa, sedangkan fungsi penagihan dilakukan oleh jurusita (Yamin Dkk, 2016).

Kantor pelayanan pajak (KPP) adalah unit kerja direktorat pajak (DJP) yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Sebagai instansi (DJP), maka KPP langsung berhubungan dengan wajib pajak. KPP Pratama Bengkulu merupakan unsur pelaksana atau instansi vertikal yang berbeda di bawah kantor wilayah direktorat jendral pajak vertikal di direktorat jendral pajak yang merupakan salah satu instansi di bawah kementerian keuangan dimana tugas pokok dari KPP II Bengkulu adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan pajak bidang terutama Pajak penghasilan (PPh).

Untuk mewujudkan self assessment system diperlukan kepatuhan wajib pajak. Namun, pada kenyataannya belum semua potensi pajak yang ada dapat terpenuhi. Sebab masih banyak yang belum memiliki kesadaran akan pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi negara maupun bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik.

Berdasarkan survey awal peneliti di Kantor Pajak Pratama II Bengkulu pada tahun 2021 dan 2022 ini capaian penerimaan pajak meningkat namun beberapa tahun sebelumnya sempat menurun. Hal ini tentunya tidak menutup kemungkinan tahun-tahun berikutnya akan menurun juga. Faktor penyebab belum tercapainya target penerimaan pajak di Kota Bengkulu dikarenakan wajib pajak yang malas untuk datang ke kantor pelayanan pajak, dan juga sibuk dengan pekerjaan maka tidak sempat membayar pajak, untuk itu pihak kantor pelayanan pajak Pratama II Bengkulu terus berupaya untuk meningkatkan kinerjanya dengan mengajak wajib pajak Bengkulu untuk melakukan pembayaran dengan berbagai cara misalnya menggunakan sistem e-filing, karena sistem ini memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

LANDASAN TEORI

Kinerja

Kinerja dapat dinilai dari apa yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam kerjanya. Dengan kata lain kinerja individu adalah bagaimana seorang karyawan melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya.

Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan sangat

dibutuhkan untuk mencapai prestasi kerja bagi karyawan itu sendiri dan juga untuk keberhasilan perusahaan. Istilah kinerja berasal dari job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), atau juga hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang ingin dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016:67).

Kinerja adalah kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Dalam rangka pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan, organisasi disusun dalam unit-unit yang lebih kecil, dengan pembagian kerja, sistem kerja dan mekanisme kerja yang jelas. Sebagai ilustrasi, misi dan tugas pokok satu Departemen Pemerintahan dibagi habis kedalam tugas pokok beberapa Direktorat Jenderal (Winardi, 2014:128). Tugas pokok beberapa Direktorat, kemudian beberapa seksi, dan tugas pokok setiap seksi dilakukan oleh beberapa orang karyawan. Setiap orang dalam satu unit kerja mempunyai sasaran dan uraian tugas tertentu, sebagai bagian dari sasaran unit kerja dimaksud. Dengan demikian, pencapaian sasaran atau kinerja setiap Departemen Pemerintah adalah agregasi atau penjumlahan kinerja semua Direktorat Jenderal. Demikian juga kinerja setiap Direktorat Jenderal adalah agregasi kinerja semua Direktorat dilingkunagn Direktorat Jenderal tersebut. Kinerja setiap Direktorat adalah agregasi dari kinerja semua Sub Direktorat di lingkungan Direktorat itu. Kinerja Sub Direktorat adalah penjumlahan agregasi semua seksi adalah penjumlahan kinerja setiap individu di lingkungan seksi tersebut (Sulistiyani, 2013:10).

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya (Effor), yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tujuan evaluasi kinerja adalah bentuk untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia organisasi (Mangkunegara, 2013:150).

Berdasarkan defenisi diatas bahwa kinerja merupakan suatu konsep yang strategis dalam rangka menjalin hubungan kerja sama antara pihak manajemen dengan para karyawan untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dengan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia.

Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan banyaknya tenaga kerja dalam periode waktu tertentu. Singkatnya, kuantitas kerja artinya jumlah kerja serta pemanfaatan waktu yang digunakan selama jam kerja yang ditetapkan. Kuantitas kerja merujuk pada jumlah kerja yang telah dicapai karyawan perusahaan. Alasan kuantitas sering jadi komponen penilaian utama karena komponen ini dapat terlihat secara fisik dari segi hasil, seperti berapa banyak jumlah dokumen yang telah dikerjakan, produk yang dirakit, atau barang yang dikirim. Penilaian kuantitas kerja umum dilakukan dengan cara membandingkan target dan hasil yang dicapai karyawan. Saat ia berhasil melampaui standar yang telah ditentukan, bisa dibilang ia berhasil. Namun, jika kuantitas kerja rendah, perusahaan perlu mengevaluasi lebih lanjut apa yang terjadi pada karyawan tersebut.

Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal inilah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan

kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan bersama-sama pegawai dan manajer dengan tujuan mencari nilai tambah agar perusahaan tersebut dapat menghadapi tantangan kompetitif.

Menurut Flippo (2015:28) kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari hasil kerja seorang pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut. Untuk dapat melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak saja diperlukan pekerja yang handal, melainkan juga perlu suatu proses yang mendukung terwujudnya pekerja yang produktif sesuai dengan yang diharapkan. Seperti pada penetapan jaminan kerja sesuai dengan harapan pegawai juga akan meningkatkan semangat kerja pegawai sehingga kualitas kerja pegawai sesuai harapan perusahaan. Berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi. Kualitas kerja merupakan wujud perilaku dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran organisasi dengan baik dan berdaya guna.

Ketepatan Waktu Penyelesaian Pekerjaan

Ketepatan waktu (Pomptness) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain. Ketepatan waktu mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga ia dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Saat ia berusaha memaksimalkan masa pengerjaan sebuah tugas, ia pun masih bisa melakukan aktivitas lainnya. Semakin baik capaian ketepatan waktu dari kinerja karyawan, semakin baik pula produktivitas kerja yang dimiliki. Pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan. Jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan atau sesuai dengan target yang ditetapkan untuk tiap karyawan. Batasan waktu yang tegas, kuantitas dan kualitas kerja karyawan akan terasa kabur. Sejak awal seorang karyawan harus punya persepsi bahwa semua pekerjaan memiliki tenggat. Maka, karyawan wajib menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan kuantitas dan kualitas kerja sesuai standar perusahaan. Ketepatan waktu mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Saat karyawan berusaha memaksimalkan masa pengerjaan sebuah tugas, ia pun masih bisa melakukan aktivitas lainnya. Semakin baik capaian ketepatan waktu dari kinerja karyawan, semakin baik pula kinerja yang dimiliki.

Pengertian Pajak

Menurut pasal 1 Undang-Undang No 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat. Dengan demikian, ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut.

1. Pajak di pungut berdasarkan Undang-Undang
2. Jasa timbal balik tidak di tunjukkan secara langsung
3. Pajak dipungut oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Dapat di paksakan (bersifat yuridis)

Menurut Brotodiharjo, (2012:2) "Pajak adalah iuran rakyat kepada negara (yang dapat di paksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya berdasarkan peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat di tunjuk dan yang dapat di gunakan untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah".

Pajak Penghasilan

Menurut Resmi (2012:13), "Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atau penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak". Dasar hukum pengenaan pajak penghasilan adalah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang pajak penghasilan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang selanjutnya disebut Undang- Undang Pajak Penghasilan (UU PPh).

Menurut Resmi (2012:74), "Pajak Penghasilan pasal 23 adalah pemotongan pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak Dalam Negeri (orang pribadi maupun badan), dan bentuk usaha tetap yang berasal dari modal, penyerahan jasa, atau penyelenggaraan kegiatan selain yang telah dipotong Pajak Penghasilan (PPh) pasal 21". Pajak Penghasilan (PPh) pasal 23 ini dibayarkan atau terhutang oleh badan pemerintah atau subjek pajak dalam negeri, penyelenggara kegiatan, bentuk usaha tetap, atau perwakilan perusahaan luar negeri lainnya.

Di Indonesia pajak penghasilan awalnya diterapkan pada perusahaan perkebunan yang banyak didirikan di Indonesia. Pajak tersebut ditanamkan dengan Pajak Perseroan (PPs). Pajak Perseroan adalah pajak yang dikenakan terhadap laba perseroan dan diberlakukan pada tahun 1925. Setelah pajak hanya dikenakan untuk perusahaan yang didirikan di Indonesia, berangsur-angsur akhirnya diterapkan pula pajak yang dikenakan untuk perorangan atau karyawan yang bekerja di suatu perusahaan. Pada tahun 1932 diberlakukan yang disebut ordonansi pajak pendapatan. Ordonansi pendapatan ini dikenakan untuk orang Indonesia maupun orang yang bukan penduduk Indonesia tetapi memiliki pendapatan di Indonesia. Pada tahun 1935 diberlakukan ordonansi pajak upah yang mengharuskan majikan memotong gaji atau upah pegawai untuk membayar pajak atas gaji yang diterima. Dasar Pengenaan Pajak atau DPP adalah dasar pengenaan pajak yang diperoleh dari penghasilan kena pajak dari wajib pajak penerima penghasilan. Dasar pengenaan pajak dan pemotong PPh pasal 21 adalah penghasilan kena pajak bagi pegawai tetap, penerima ariff berkala, pegawai tidak tetap yang penghasilannya dibayar bulanan, bukan pegawai. Wajib pajak yang dimaksud adalah yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Tarif PPh Pasal 21 dipotong dari jumlah Penghasilan Kena Pajak (PKP) yang dibulatkan ke bawah dalam ribuan penuh. Tarif PPh bersifat progresif yang artinya semakin tinggi pengasilan yang diterima maka akan dikenakan lapis ariff lebih tinggi. Penyetoran pajak penghasilan harus disetor paling lama tanggal 10 bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir. Sedangkan pembayarannya paling lama tanggal 15 bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir.

Pemotong Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 23

Pemotong Pajak Penghasilan (PPh) pasal 23 menurut Waluyo (2011:57), Pemotong pajak penghasilan pasal 23 (pemberi hasil) adalah sebagai berikut:

- a. Badan pemerintah
- b. Subjek pajak dalam negeri
- c. Penyelenggara kegiatan
- d. Bentuk usaha tetap.
- e. Perwakilan perusahaan luar negeri lainnya
- f. Orang pribadi sebagai wajib pajak dalam negeri tertentu, yang ditunjuk oleh kepala kantor pelayanan pajak sebagai pemotong pajak penghasilan (PPh) pasal 23, yaitu:
 - 1) Akuntan, arsitek, dokter, notaris, pejabat pembuat akta tanah (PPAT), kecuali camat, pengacara, dan konsultan yang melakukan pekerjaan bebas.

- 2) Orang pribadi yang menjalankan usaha yang menyelenggara pembukuan atas pembayaran berupa sewa.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan analisis kinerja pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang menekankan pada fenomena-fenomena obyektif dan digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kuantitas Kerja

Berdasarkan hasil penelitian, maka kuantitas kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu dipaparkan sebagai berikut. Untuk menentukan persentase dari pekerjaan yang telah dicapai oleh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, berikut hasil wawancara:

“Penentuan persentase dari pekerjaan yang telah dicapai itu dilakukan oleh pihak pusat. Sehingga kami yang berada di bidang seksi pelayanan tidak memiliki wewenang untuk hal tersebut.” (Bapak Deni selaku Kepala Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara kepada informan lainnya : adalah sebagai berikut:

“Kita memiliki sistem monitoring. Sehingga pekerjaan yang belum selesai dapat di follow up langsung dari sistem.” (Ibu Ayodhia selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara kepada informan lainnya : “Memang ada bidang seksinya yang melakukan penentuan untuk persentase pekerjaan” (Ibu Dian Anggraini selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas bahwa untuk menentukan persentase dari pekerjaan yang telah dicapai oleh pegawai di kantor pelayanan pajak Pratama dilakukan oleh pihak pusat dengan sistem monitoring sehingga pekerjaan dapat dipantau dan dapat di follow up langsung dari sistem sedangkan yang melakukan penentuan persentase ada bidang seksinya tersendiri

Adapun alasan kuantitas kerja menjadi penilaian utama di Kantor Pelayanan Pajak Pratama dipaparkan oleh beberapa informan sebagai berikut :

“Karena kuantitas itu menjadi tolak ukur tercapainya target pekerjaan dan juga merupakan indikator penilaian utama di Kantor Pelayanan Pajak Pratama” (Bapak Deni selaku Kepala Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara kepada yang lainnya : “Tolak ukurnya itu berdasarkan terselesaikan atau tidaknya pekerjaan yang diberikan, misalnya pekerjaan yang diberikan banyak dan selesai sesuai dengan yang diinginkan hal itu berarti kuantitas sudah sesuai dengan target” (Ibu Okfina selaku Seksi pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara : “Berdasarkan target penyelesaian pekerjaan” (Ibu Ayodhia selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas bahwa alasan kuantitas kerja menjadi penilaian utama di kantor pelayanan pajak Pratama Bengkulu dikarenakan kuantitas menjadi tolak ukur dan juga merupakan indikator dari penilaian utama sesuai dengan yang sudah ditargetkan.

Mengenai apa saja indikator tercapainya penilaian kuantitas kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama disampaikan oleh informan berikut:

"Indikator disesuaikan dengan bidangnya masing-masing. Untuk di pelayanan ini ada penyuluhan tentang sosialisasi wajib pajak yang memiliki target setiap tahunnya" (Bapak Deni selaku Kepala Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara "Lebih disesuaikan dengan pekerjaan yang dilakukan" (Ibu Dian Anggraini selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara "Semua pekerjaan yang diselesaikan dengan baik dan tepat waktu menjadi tolak ukur paling utama dari kuantitas kerja. Kita dikasih target menyelesaikan pekerjaan selama beberapa hari jadi harus selesai semua" (Ibu Ayodhia selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan bahwa indikator tercapainya penilaian kuantitas kerja tergantung dengan pekerjaan yang dilakukan jika pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu maka menjadi tolak ukur utama dari kuantitas kerja

Adapun persentase kuantitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama bisa dikatakan rendah, maka berikut adalah hasil wawancaranya:

"Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II memiliki indeks ketercapaian target setiap 4 bulan sekali. Sehingga untuk bisa mencapai persentase 100% tidak langsung dilakukan dalam 1 kali tahapan." (Bapak Deni, Kepala Seksi Pelayanan, Wawancara Pada 18 Juli 2023)

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara

"Dikatakan baik apabila target persentasenya mencapai 100% dan yang dikatakan rendah jika tidak mencapai 100%" (Ibu Dian Anggraini selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara "Di bawah 80% itu sudah dikatakan rendah karena semua pekerjaan harus selesai 100 % sebenarnya" (Ibu Okfina selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa informan bahwa persentase kuantitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama memiliki indeks ketercapaian target setiap 4 bulan sekali yang mencapai 100% . Karena jika di bawah 80% maka kuantitas dikatakan rendah.

Adapun cara mengevaluasi kuantitas kerja yang rendah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama , maka berikut adalah hasil wawancaranya: "Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II memiliki sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk melihat progress pekerjaan yang telah dilakukan. Dan juga ada laporan dari pihak Kantor Wilayah yang turun langsung untuk memberikan evaluasi." (Ibu Dian Anggraini selaku Seksi Pelayanan, Wawancara Pada 18 Juli 2023)

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara "Dari target pekerjaan yang dilakukan kita bisa melihat persentasenya. Kebetulan memang ada aplikasinya untuk melihat kerja kita" (Ibu Okfina selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara "Memang ada aplikasinya untuk evaluasi kuantitas kerja jadi bisa langsung di cek bagaimana progress kinerja kita" (Ibu Ayodhia selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa informan adapun cara mengevaluasi kuantitas kerja yang rendah di kantor pelayanan pajak Pratama Bengkulu dilakukan dengan menggunakan sebuah aplikasi untuk melihat program yang dilakukan dan juga ada laporan untuk memberikan evaluasi langsung

Selain melakukan wawancara kepada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II, peneliti juga melakukan wawancara kepada wajib pajak sebagai berikut:

Apa saja kompetensi petugas dalam pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II, dijelaskan oleh informan sebagai berikut: "Saya rasa petugas sudah jelas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang sebenarnya itu memang hal penting, karena ga jarang pengguna jasa kantor pajak adalah seseorang yang sudah lanjut usia yang perlu mendapatkan pengarahan, dan petugas senantiasa memberikan informasi. Disinilah kompetensi petugas dapat dilihat dalam melayani kami selaku masyarakat dari berbagai kalangan"

(Muhammad Ilham, Wawancara pada 5 September 2023) Seperti apa keahlian petugas dalam pemberi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II, dijelaskan oleh informan sebagai berikut:

“Kalo dari yang saya perhatikan itu, para petugas melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Segera menyelesaikan dan memberikan hasil yang memuaskan merupakan hal yang diinginkan oleh masyarakat” (Sri, Wawancara pada 5 September 2023)

Apa saja keterampilan petugas dalam pemberi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II, dijelaskan oleh informan sebagai berikut:

“Yang paling sering saya amati itu ya seperti, misalnya ada permasalahan tidak jarang muncul atas suatu kekeliruan atau kesalahan dari pihak petugas. Contohnya saja apabila terdapat suatu sistem kesalahan yang mengganggu antrian, pihak petugas mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan cara lain agar antrian tetap berjalan. Kami selaku masyarakat sangat bersyukur, karena petugas di sini benar-benar terampil dalam memberikan pelayanan.” (Novian Kusmanto, Wawancara pada 5 September 2023)

Sikap petugas pemberi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II, dijelaskan oleh informan sebagai berikut: “Pelayanan yang sopan dan ramah sudah dilakukan oleh petugas kantor pajak dengan baik. Perlakuan tersebut membuat kami merasa nyaman dengan perlakuan tersebut, sehingga tidak ada rasa segan untuk pengurusan pajak” (Sri, Wawancara pada 5 September 2023)

Perilaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II, dijelaskan oleh informan sebagai berikut: “Sudah pasti mereka sangat menjaga etika. Kami masyarakat percaya bahwa petugas kantor pajak mampu memberikan penjelasan dengan baik dan jelas, serta mampu mengerjakan tugasnya dengan baik” (Muhammad Ilham, Wawancara pada 5 September 2023)

Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil penelitian, maka kualitas pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu dipaparkan sebagai berikut:

Mengenai standar kualitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, maka berikut adalah hasil wawancaranya:

“Untuk standar kualitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II, yang pertama ditentukan oleh peraturan perundang-undangan terkait ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) apakah sesuai dengan Surat Perintah Tugas (SPT) atau belum? Apakah sudah sesuai dengan peraturan perpajakannya? Apakah sudah sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan? Karena semakin cepat pekerjaan itu selesai maka poin yang didapat juga akan semakin besar” (Bapak Deni, Kepala Seksi Pelayanan, Wawancara Pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut: “Pokoknya harus sesuai target” (Ibu Dian Anggraini, Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut: “Harus sesuai apakah sudah sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan dan semakin cepat pekerjaan itu selesai maka poin yang didapat juga bakal semakin besar” (Ibu Okfina selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai standar kualitas kerja pegawai kantor pelayanan pajak Pratama Bengkulu ditentukan oleh perundang-undangan terkait ketentuan standar operasional prosedur sudah sesuai atau belum dengan peraturan pajaknya jangka waktunya dan juga surat perintahnya.

Adapun persentase target pencapaian kualitas kerja apakah dengan banyaknya orang yang membayar pajak atau ada hal lain yang membuat adanya pencapaian target seperti itu, maka berikut adalah hasil wawancaranya:

“Indikasi keberhasilan itu apabila banyak wajib pajak yang membayar pajak sesuai dengan ketentuan pencapaian lainnya. Seperti misalnya Wajib Lapor SPT” (Bapak Deni, Kepala Seksi Pelayanan, Wawancara Pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut: “Banyaknya wajib pajak yang membayar sesuai dengan ketentuan itu yang menjadi target pencapaian kualitas kerja” (Ibu Dian Anggraini, Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut:

“Yang menjadi indikasinya itu dapat dilihat dengan banyaknya yang membayar pajak dan memberikan laporan dalam pembayaran pajak” (Ibu Ayodhia selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai persentase target pencapaian kualitas kerja apakah dengan banyaknya orang yang membayar pajak atau ada hal lain yang membuat adanya ketercapaian target seperti itu bahwa keberhasilan terjadi apabila wajib pajak membayar sesuai dengan ketentuan.

Mengenai apakah pegawai sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama, maka berikut adalah hasil wawancaranya:

“Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II setiap harinya harus ada kemajuan yang terukur dan sampai saat ini pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan targetnya” (Ibu Dian Anggraini, Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut: “Sejauh ini sih iya aman-aman aja sama kayak pegawai yang lain” (Ibu Okfina, Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut: “Udah, tiap progress itu kan kita selalu dimonitor selalu diawasi” (Ibu Ayodhia, Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa informan di atas apakah pegawai sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan di kantor pelayanan pajak Pratama Bengkulu bahwa pegawai sudah melakukan pekerjaan yang diharapkan bahkan setiap harinya ada kemajuan yang dilakukan oleh pegawai karena setiap program selalu dimonitor dan diawasi.

Mengenai apakah sudah ada keefektifan dan efisiensi pekerjaan sumber daya manusia di Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam bekerja, maka berikut adalah hasil wawancaranya:

“Sudah ada keefektifan dan efisiensi. Karena di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II memiliki upaya untuk mencapai pekerjaan sesuai dengan targetnya” (Bapak Deni, Kepala Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut: “Tentunya sudah karena selalu ada audit untuk pekerjaan yang kami lakukan dan harus ada pertanggungjawabannya” (Ibu Dian Anggraini selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut: “Sudah efisien jika dilihat dari karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena kami di sini berusaha melakukan yang terbaik dalam segala hal” (Ibu Okfina selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan bawah sudah ada keefektifan dan keefisiensi pekerjaan sumber daya manusia karena sudah mencapai target pekerjaan yang dilakukan dan juga ketika adanya audit untuk pekerjaan yang dilakukan mereka sudah bertanggung jawab.

Selain melakukan wawancara kepada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II, peneliti juga melakukan wawancara kepada wajib pajak sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara, adapun pelayanan yang diberikan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II dijelaskan oleh informan sebagai berikut: “Menurut saya pelayanan yang diberikan kepada kami selaku masyarakat dalam pengurusan pajak sudah cukup baik nyaman tetapi untuk prosedur pajak lumayan banyak yang diurus dan berbelit-belit”

(Muhammad Ilham, Wawancara pada 5 September 2023) Biaya pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama II, dijelaskan oleh informan sebagai berikut:

“Untuk mekanisme pembayaran yang dilakukan di Kantor Pajak, saya rasa cukup transparan kepada masyarakat dan pelaporannya kepada pemerintah pusat. Dapat juga dibidang baik karena terarah dan langsung dipantau oleh pemerintah pusat karena sistem yang ada di kantor Pajak itu adalah langsung dikirim ke pemerintah pusat” (Sri, Wawancara pada 5 September 2023)

Seperti apa produk pelayanan, hasil pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama II yang akan diterima masyarakat, dijelaskan oleh informan sebagai berikut: “Untuk mewujudkan pelayanan terbaik, saya rasa pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan untuk kami.

Karena memang sudah kewajiban mereka melayani sebaik-baiknya” (Novian Kusmanto, Wawancara pada 5 September 2023)

Apa saja sarana dan prasarana pelayanan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama II, dijelaskan oleh informan sebagai berikut:”Pihak kantor pajak selalu memperbaiki fasilitas yang ada, seperti mereka selalu memperbaharui program komputer agar lebih cepat dan tepat aksesnya dan mereka juga menyediakan ruang tunggu yang nyaman” (Novian Kusmanto, Wawancara pada 5 September 2023)

Informan lainnya menjelaskan bahwa:”Saya rasa pelayanan di kantor ini sudah memuaskan. Kalo dari segi fasilitas ruang tunggu di kantornya sangat nyaman, pelayanan yang cepat, dan professional juga. Petugasnya juga ramah dan sopan” (Sri, Wawancara pada 5 September 2023)

Informan lainnya menyampaikan:”Fasilitas disini masih kurang, seperti tempat parkir yang tidak ada atapnya. Jadi kalau musim hujan, semua motor kehujanan dan nanti pada saat musim panas motor-motor yang diparkir di halaman ini juga akan kepanasan. Di halaman depan itu juga kurang pohon perindang, jadi kesannya jadi gersang” (Muhammad Ilham, Wawancara pada 5 September 2023)

Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil penelitian, maka Kinerja Pemungutan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu dipaparkan sebagai berikut:

Adapun sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam membayar pajak apakah tercapai tepat pada waktunya, maka berikut adalah hasil wawancaranya:”Adanya sosialisai yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama II untuk menjangkau wajib pajak yang mungkin belum mengetahui pasti tentang wajib pajak terutama untuk wajib pajak baru” (Bapak Deni, Kepala Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut:”Ada beberapa hal sih, seperti lapor tepat waktu, bayar tepat waktu, dan sosialisasi” (Ibu Ayodhia selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023) Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut:”Sering dilakukan sosialisasi walaupun tidak terjadwal secara bulanan atau apa tetapi sosialisasi ini dilakukan agar wajib pajak membayar tepat waktu” (Ibu Dian Anggraini selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai kantor pelayanan pajak Pratama untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam membayar pajak apakah tercapai tepat pada waktunya, maka didapatkan bahwa sosialisasi telah dilakukan oleh pihak kantor pelayanan pajak Pratama Bengkulu untuk menjangkau wajib pajak yang belum mengetahui tentang wajib pajak di mana sering sering dilakukan sosialisasi walaupun tidak terjadwal secara bulanan tetapi sosialisasi ada agar wajib pajak membayar tepat waktu

Mengenai apakah ada relawan pajak dan bagaimana cara pencapaian kerjanya relawan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, maka berikut adalah hasil wawancaranya:”Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II memiliki beberapa relawan yang secara umum sudah baik kinerjanya karena mereka cepat belajar dan bisa menyesuaikan diri di lapangan” (Bapak Deni selaku Kepala Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut:”Ada, mereka bekerja dengan baik” (Ibu Ayodhia selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut:”Ada, mereka bekerja dengan baik di lapangan dalam membantu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu” (Ibu Dian Anggraini selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai apakah ada relawan pajak dan bagaimana cara pencapaian kinerjanya relawan pajak di kantor pelayanan pajak Pratama Bengkulu maka kantor pelayanan pajak Pratama Bengkulu memiliki beberapa relawan yang mereka bekerja secara cepat dan bisa menyesuaikan dengan kondisi di lapangan mereka bekerja dengan baik dan membantu menyelesaikan pekerjaan.

Mengenai apakah dengan adanya relawan pajak dapat meningkatkan kinerja pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, maka berikut adalah hasil wawancaranya: "Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II memiliki beberapa relawan yang tentunya sudah banyak membantu sehingga kinerja kantor dapat meningkat. Untuk persentasenya itu ditentukan oleh Kantor Pusat." (Bapak Deni selaku Kepala Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut: "Pastinya, karena relawan itu sangat membantu kami dalam menyelesaikan pekerjaan" (Ibu Dian Anggraini selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut: "Kami berterimakasih kepada relawan pajak yang telah membantu pekerjaan kami sehingga selesai dalam waktu yang telah ditentukan" (Ibu Okfina selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai apakah dengan relawan pajak dapat meningkatkan kinerja pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, yaitu relawan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga mereka bisa meningkatkan kinerja kantor dan untuk persentasenya ditentukan oleh pusat. Pegawai kantor pajak Pratama Bengkulu berterima kasih kepada relawan pajak yang telah membantu pekerjaan mereka

Adapun batasan waktu kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, maka berikut adalah hasil wawancaranya: "Untuk waktu kerja di mulai dari jam 07.30 WIB sampai dengan jam 17.00 WIB. Akan tetapi, di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II memiliki sistem fleksibel time dimana para pegawai boleh datang maksimal jam 08.00 WIB dan pulang pada jam 17.30" (Ibu Okfina selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut: "Start mulainya iu di jam 08.00 WIB sampai dengan jam setengah 6 sore itu jam kerja kita" (Ibu Dian Anggraini selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut: "Jam kerja yang terjadwal itu dari jam 07.30 sampai 17.30 tetapi bisa di fleksibelkan sesuai dengan banyak pekerjaan yang harus diselesaikan" (Ibu Ayodhia selaku Seksi Pelayanan, Wawancara pada 18 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai batasan waktu kerja pegawai di kantor pelayanan pajak Pratama Bengkulu bahwa waktu kerja dimulai dari jam 07.30 WIB sampai dengan jam 17.00 WIB tetapi mereka memiliki sistem fleksibel time di mana para pegawai boleh datang pada jam 08.00 dan pulang pada jam 17.30 sesuai dengan pekerjaan yang akan mereka kerjakan

Selain melakukan wawancara kepada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II, peneliti juga melakukan wawancara kepada wajib pajak sebagai berikut:

Mengenai waktu penyelesaian yang ditetapkan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dijelaskan oleh informan sebagai berikut:

"Makanya banyak yang langsung mengurus pajaknya, karena memang ketepatan waktu sudah tepat. Jadi kami tidak perlu untuk menunggu lama karena kita kan juga punya banyak kesibukan lainnya" (Muhammad Ilham, Wawancara pada 5 September 2023)

Informan lainnya menyampaikan bahwa: "Kecepatan pelayanan mereka sudah baik, jika berkas kita lengkap maka penyelesaian urusannya juga cepat, kadang-kadang tidak lebih dari satu jam saja sudah selesai, tapi jika antriannya banyak ya harus sabar" (Sri, Wawancara pada 5 September 2023)

Penjelasan lainnya disampaikan oleh informan berikut: "Untuk waktu bisa dikatakan cepat. Menurut saya pihak pajak harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menyertakan testimoni dari para pelanggannya tentang kualitas yang bagus dari pelayanan kantor pajak ini agar waktu tunggu bisa dipercepat" (Novian Kusmanto, Wawancara pada 5 September 2023)

Berikut adalah data mengenai kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan:

Tabel 1. Capaian Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama II

Tahun	Target Penerimaan	Total Penerimaan	Capaian
2022	819,131,616,000	1,029,992,290,012	125.74%
2021	787,730,230,000	822,119,062,632	104.37%
2020	1,023,451,025,000	1,046,456,453,186	102.25%
2019	1,387,044,859,000	1,177,302,666,611	84.88%
2018	1,386,441,716,000	1,134,952,982,552	81.86%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa capaian kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama II yang baik, dimana capaian yang diperoleh terus meningkat seperti data di atas.

Pembahasan

Kuantitas Kerja

Dalam menentukan target presentasi kinerja pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu dilakukan oleh pihak pusat dengan sistem monitoring sehingga pekerjaan dapat dipantau dan dapat di follow up langsung dari sistem. Di kantor pusat ada bagian tersendiri yang ditugaskan untuk hal tersebut. Alasan kuantitas kerja menjadi penilaian utama di kantor pelayanan pajak Pratama Bengkulu dikarenakan kuantitas juga merupakan indikator dari penilaian utama sesuai dengan yang sudah ditargetkan. Indikator tercapainya penilaian kuantitas kerja tergantung dengan pekerjaan yang dilakukan jika pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Selly Selfianita (2021) menyatakan bahwa kuantitas kerja resepsionis dapat dinilai dari kenyataan bahwa karyawan melakukan semua pekerjaan tepat waktu, karena mereka dapat melakukan semua pekerjaan dan mengatur jam kerja mereka. Penelitian ini didukung oleh teori kuantitas kerja menurut John Miner dalam Irawanti (2018) adalah jumlah pekerjaan yang dilakukan individu atau kelompok untuk menjadi standar kerja. Untuk melakukan suatu pekerjaan, pekerjaan yang dilakukan memenuhi harapan atau keinginan manager, dan karyawan melakukan semua pekerjaan yang diberikan oleh manager.

Kualitas Kerja

Standar kualitas kerja pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu ditentukan oleh perundang-undangan terkait ketentuan standar operasional prosedur. Kualitas kerja dilihat dari sudah sesuai atau belumnya kinerja dalam jangka waktu yang ditetapkan pada surat perintahnya. Persentase target pencapaian kualitas kerja juga ditentukan dengan banyaknya orang yang membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pegawai sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu. Mangkunegara (2011) mendefinisikan kualitas kerja adalah ukuran seberapa baik seorang karyawan dalam mengerjakan apa yang seharusnya ia kerjakan. Dua hal yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan berdasarkan definisi diatas yaitu perilaku dan kualitas kerja karyawan. Yang dimaksud dengan penilaian perilaku yaitu kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi dan partisipasi karyawan. Sedangkan kualitas kerja adalah suatu standar fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya. Siagian (2012) mengemukakan kualitas kerja merupakan upaya sistematis dalam kehidupan organisasional melalui cara dimana para karyawan diberi kesempatan untuk turut berperan menentukan cara mereka bekerja dan kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasarannya.

Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu diperoleh hasil yaitu adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam membayar pajak. Sosialisasi

yang dilakukan oleh Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu bertujuan untuk menjangkau wajib pajak yang belum mengetahui tentang wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu memiliki beberapa relawan yang mereka bekerja secara cepat dan bisa menyesuaikan dengan kondisi di lapangan sehingga sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kuantitas kerja dalam pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu dimana kemampuan petugas kantor pajak dalam melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan merupakan hal yang diinginkan oleh masyarakat. Pihak petugas mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan cara lain agar antrian tetap berjalan. Pelayanan yang sopan dan ramah sudah dilakukan oleh petugas kantor pajak dengan baik. Masyarakat percaya bahwa petugas kantor pajak mampu memberikan penjelasan dengan baik dan jelas, serta mampu mengerjakan tugasnya dengan baik.
2. Kualitas kerja pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu dimana Pelayanan yang diberikan kepada kami selaku masyarakat dalam pengurusan pajak sudah cukup baik nyaman tetapi untuk prosedur pajak lumayan banyak yang diurusi dan berbelit-belit. Mekanisme pembayaran yang dilakukan di Kantor Pajak adalah transparan kepada masyarakat
3. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II Bengkulu Mengenai waktu penyelesaian yang ditetapkan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama II sudah baik, jika berkas kita lengkap maka penyelesaian urusannya juga cepat, kadang-kadang tidak lebih dari satu jam saja sudah selesai.

Saran

1. Dibutuhkan partisipasi semua pegawai baik atasan maupun bawahan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu untuk menegakkan kualitas dan kuantitas
2. Perlunya kebijakan dari atasan yang lebih mengikat dan lebih jelas sehingga seluruh pegawai tidak punya pilihan lain, selain mentaati peraturan atau terkena hukuman.
3. Dengan memberikan penghargaan baik dalam bentuk bonus, sertifikat, penghargaan menjadi pegawai teladan, memberikan kesempatan kenaikan jabatan, menaikkan upah, dan diharapkan dapat memotivasi pegawai lainnya untuk mendisiplinkan diri.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Priyo Hari dan Harianto David. (2017). Hubungan Antara Dana Alokasi Umum, Belanja Modal, Pendapatan Asli Daerah dan Pendapatan Per Kapital. Simposium Nasional Akuntansi X Makassar.
- Anggarista, R. Y. (2012). Analisis Kinerja Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banyuwangi) (Doctoral Dissertation, University Of Muhammadiyah Malang).
- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka cipta.
- Bastian, Indra. (2016). Sistem Perencanaan dan Penganggaran Pemeintah Daerah di Indonesia. Salemba Empat: Jakarta.
- Brotodiharjo, R Santoso, S.H. (2012). Pengantar Ilmu Hukum Pajak. Bandung: PT. Eresco.
- Darwanto dan Yustikasari, Yulia. (2017). Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi, Pendapatan Asli Daerah dan

- Dana Alokasi Umum terhadap Pengalokasian Anggaran Belanja Modal. Simposium Nasional Akuntansi X Makasar 26-28 Juli 2007.
- Daulay, R. (2022). Analisis Kinerja Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Nias Barat. *Warta Dharmawangsa*, 16(2), 186-195.
- Dali, R. M., & Indriani, N. (2017). Analisa Kinerja Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Cibitung. *Neraca Keuangan: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 12(1).
- Erly, Suandy. (2011). *Perencanaan Pajak*, Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Etty, Muyassaroh. (2012). *Perpajakan Brevet A Dan B*. Yogyakarta: Pustaka.
- Erawati, M. A. (2015). Analisis Kinerja Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban (Doctoral Dissertation, Stie Perbanas Surabaya).
- Mahsun, Muhamad. (2013). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Perusahaan Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaa Bandung : Pt. Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi 2013*. Yogyakarta : Andi
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit. Andi. Kementrian Keuangan
- Novia, I. I., Suhendri, H., & Sulistiyowati, Y. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Pajak Penerangan Jalan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah dan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Malang (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi)
- Resmi, Siti. (2012). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Buku 2 Edisi 6. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rismawati, Mattalata. (2018). *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Makassar : Celebes Media Perkasa.
- Saputri, S. A., & Astuti, R. S. (2019). Analisis Kinerja Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(4), 313-324.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Pt. Refika Aditama
- Setiawan, Ferry Dan Dewi, Kartika. (2014). *Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Berkatanugrah*. Jurnal. Denpasar: Universitas Udayana.
- Sjafri, Mangkuprawira. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyani Dn Rosidah. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusi Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Supriyati, S dan Hidayati. (2011). Pengaruh pengetahuan pajak dan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *The Indonesian Accounting Review*. Vol: 1(1).
- Surya, Dharma. (2015). *Manajemen Kinerja, Falsafah Teori Dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Susanti, S. (2015). Analisis Kinerja Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Malang (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia Buku 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Winardi. (2014). *Perencanaan Dan Pengawasan Dalam Bidang Manajemen*. Jakarta: Mandar Maju
- Yamin, Mohammad, Dkk. (2016). *Pencapaian Target Penerimaan Atas Kegiatan Pemeriksaan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. Vol 19 No 1
- Undang-Undang No.36 Tahun 2008
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2008
- Undang-Undang No 28 tahun 2007