

**KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA  
PEKANBARU TAMPAN DALAM MELAYANI  
WAJIB PAJAK**

Oleh :

**Deni Pranata**

Email : [vegaspranata@yahoo.co.id](mailto:vegaspranata@yahoo.co.id)

Pembimbing : Drs. Chalid Sahuri., M.S

**Program Studi Ilmu Administrasi – Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau**

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*Employee Performance Tax Office (LTO) Pratama Pekanbaru Tampan In Serving Taxpayers. This study aims to determine the performance and the factors that affect employee performance Tax Office (LTO) Primary Handsome Pekanbaru in serving taxpayers. This study uses a quantitative research study deskriptif. The way to collect the data the authors used a questionnaire and observation as a data collection tool research. After collecting data from survey respondents are employees of the Tax Office Primary Pekanbaru and taxpayer maintains in Pekanbaru tax service office on performance variables consisting of 6 indicators of Work Quality, Quantity of Work, Timeliness, Effectiveness Resources, Independence and motivation , it can be seen that the performance of which is owned by an employee in the office of serving taxpayers in both categories, as for some of the factors that influence employee performance is the human resources of the organization and work organization with the system. So once held research can be in the know that the Employee Performance Tax Office (LTO) Pekanbaru Tampan In Serving Taxpayers in both categories .*

*Keywords : Performance , Employee Services*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan iuran rakyat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan kontra prestasi yang langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum untuk menyelenggarakan pemerintahan suatu Negara. Sumber keuangan dari suatu rumah tangga negara adalah untuk

menyelenggarakan pemerintahan dan melakukan pembangunan, untuk itu di perlukan dana yang cukup banyak. Pajak merupakan sumber keuangan negara yang utama.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu institusi pemerintah di bawah Departemen Keuangan yang mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan pajak Negara, yang mana dituntut untuk selalu dapat memenuhi

pencapaian target penerimaan pajak senantiasa meningkat dari tahun ke tahun di tengah tantangan perubahan yang terjadi dalam kehidupan sosial maupun ekonomi di masyarakat. sesuai dengan fungsinya berkewajiban melaksanakan pembinaan, pelayanan, pengawasan, dan penerapan sanksi perpajakan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Instansi yang memiliki tugas dalam bidang perpajakan pada wilayah Kota ialah Kantor Pelayanan pajak pratama (KPP) pratama yang mana dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak pada pasal 58 yang berisi KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;

- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. Pelaksanaan intensifikasi;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;
- n. Pelaksanaan administrasi kantor.

Fungsi Kantor Pelayanan Pajak yaitu melakukan pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan dan ekstensifikasi wajib pajak, penelitian dan penatausahaan surat pemberitahuan tahunan, surat pemberitahuan masa serta berkas wajib pajak, penerimaan pajak, penagihan, pemeriksaan, penerapan sanksi perpajakan, dan pelaksanaan administrasi kantor pelayanan pajak sehingga dengan demikian kantor pelayanan pajak mempunyai peranan yang sangat besar dalam pelaksanaan administrasi perpajakan nasional. Terlaksananya tugas dan peranan dari kantor pelayanan pajak akan sangat penting dalam pemenuhan target penerimaan pajak nasional.

Maka untuk mencapai tujuan organisasi secara internal maupun eksternal dibutuhkan kinerja pegawai

yang baik dan terukur. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja sebagai akibat suatu tindakan seseorang dalam melaksanakan tugas dengan dilandasi oleh kemampuan, sikap dan motivasinya. Perbedaan unjuk kerja individu dalam situasi kerja adalah akibat adanya perbedaan karakteristik individu dan situasi berbeda. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri melainkan berhubungan dengan faktor individu, organisasi dan lingkungan eksternal.

Kinerja Institusi dan pegawai merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Jika pegawai berhasil membawa kemajuan bagi institusi, keuntungan yang diperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak. Bagi pegawai keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sedangkan bagi kantor keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan kantor.

Pertama-tama harus di ketahui dahulu pengertian mengenai Kinerja yang mana menurut LAN (dalam Sedarmayanti, 2009: 50) prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/unjuk kerja/ penampilan kerja. Selanjutnya Mangkunegara (2012: 9) kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adanya indikasi bahwa rendahnya kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Tampan dalam melayani wajib pajak terlihat dari indikasi terjadinya:

a. Pengaduan-pengaduan (*complain*) dari pihak

user/pelanggan atas ketidakpuasan mereka dalam mendapatkan pelayanan

b. Rendahnya kualitas kerja yang dihasilkan disebabkan oleh kurangnya tanggung jawab dan kesadaran serta kerja sama yang mendalam dari para pegawai

Hal ini dapat disebabkan oleh faktor yang datang dari diri pegawai (*intrinsik*) dan dari luar diri pegawai (*ekstrinsik*). Selama ini pengukuran kinerja hanya terbatas pada penilaian atas pencapaian target penerimaan pajak yang dibebankan oleh kantor pelayanan pajak, sedangkan aspek penilaian lainnya belum menjadi perhatian seperti seperti kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan perpajakan hal ini begitu penting karena tentunya segala pelayanan yang dilakukan tentunya untuk masyarakat bukan hanya untuk Pemerintah semata.

Perspektif lainnya dalam penilaian kinerja kantor pelayanan pajak adalah pada penilaian kinerja proses pelayanan, yaitu pengukuran kinerja yang menekankan pada kecepatan dan kemudahan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Kecepatan dan kemudahan tersebut hanya dapat dilakukan dengan penyusunan sistem dan prosedur yang ringkas dan tidak dengan birokrasi yang berbelit. Sehingga kondisi ini dapat menekan terjadinya permainan atau penggelapan dana pajak antara oknum pegawai dengan wajib pajak.

Untuk mengukur kinerja bagi instansi vertikal di bawahnya, Direktorat Jenderal Pajak (DPJ) telah menetapkan indikator yang di kenal dengan istilah Key Performance Indicator (KPI) atau indikator kerja kunci sebagai standarnya. Dalam

Key Performance Indicator (KPI) sudah ada standar mengenai kinerja dalam hal pelayanan maupun pelaksanaan pengawasan terhadap wajib pajak. Masing-masing komponen tugas pelayanan dan tugas pengawasan standarnya secara nasional mengenai hasil yang harus dicapai. Secara periodik satu semester 6 (enam) bulan kantor pusat Direktorat Jenderal Pajak (DPJ) akan mengeluarkan hasil kinerja masing-masing Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang akan di bandingkan dengan standar Key Informan Indicator (KPI) yang telah ditetapkan setiap bulannya, kemudian hasilnya di umumkan melalui internet ke

seluruh KPP di Indonesia, sehingga masing-masing unit pelaksana teknis tersebut dapat mengetahui bagaimana kinerjanya sekaligus dapat membandingkan dengan unit-unit satu level yang lainnya

Dengan kondisi diatas yang telah dijelaskan diatas, maka pegawai KPP Pratama Pekanbaru diharapkan sudah mencapai kondisi ideal sebagai pegawai dengan kinerja yang baik. Namun ternyata fakta dilapangan kinerja pegawai KPP Pratama Pekanbaru belum menunjukkan hasil seperti yang di harapkan karena masih berada dibawah standar KPI seperti di jelaskan tabel di bawah ini.

**Tabel 1.1 Kinerja Semester II KPP Pekanbaru Tampan 2013**

No	Uraian	KPP Pekanbaru Tampan		Nasional	
1.	Efisiensi Pemeriksaan	9.73	LPP	11.04	LPP
2.	Efisiensi Penyelesaian				
	a. Restitusi PPh	0.95	Bulan	3.92	Bulan
	b. Restitusi PPn dan PPnbm	1.92	Bulan	3.69	Bulan
3.	Efisiensi Pencairan Tunggakan	77.20	%	54.31	%
4.	Ratio Keberatan Terhadap SKP				
	a. PPh Badan	12.90	%	6.22	%
	b. Pemotongan/Pemungutan Pph	5.50	%	3.98	%
	c. PPn dan PpnBM	12.24	%	7.31	%

**Sumber : Direktorat Jenderal Pajak 2013**

Dari tabel diatas terlihat masih ada tingkat pencapaian kinerja yang tidak mencapai standar nasional seperti efisiensi pemerinksaan yang mana pada KPP pratama Kota pekanbaru mencapai 9.73 sedangkan standar nasional 11.04, kemudian restitusi PPh yang dicapai oleh KPP pratama Tampan Pekanbaru mencapai 0.95 sedangkan standar nasional 3.92, Restitusi PPn dan PPnbm yang mana pada KPP Kota

Pekanbaru hanya mencapai 1.92 sedangkan standar nasional 3.69 kemudian untuk ratio keberatan terhadap SKP terlihat tinggi melampaui Standar Nasional sehingga dapat diketahui banyaknya keberatan bagi wajib pajak terhadap penetapan SKP. Selanjutnya Untuk lebih jelas mengenai perbandingan jumlah pegawai dengan jumlah wajib pajak pada KPP Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.3 Rasio Perbandingan Jumlah Pegawai dengan Jumlah Wajib Pajak pada KPP Pekanbaru Tampan dari 2011-2013**

Tahun	Jumlah Pegawai	Jumlah Wajib Pajak	Rasio Perbandingan
2011	67 Orang	110.980	1:1.656
2012	67 Orang	124.309	1:1.855
2013	67 Orang	127.007	1:1.895

*Sumber : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Tampan 2013*

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari tahun ke tahun jumlah wajib pajak

yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Tampan mengalami peningkatan namun tidak di imbangi dengan peningkatan jumlah pegawai yang melayani wajib pajak, sehingga beban kerja setiap pegawai dalam melayani wajib pajak bertambah dimana setiap 1 (satu) orang pegawai melayani 1.895 Orang wajib pajak. Dengan ini dibutuhkan kinerja pegawai pajak yang optimal guna mencapai standar yang ditetapkan pemerintah untuk tercapainya realisasi penerimaan pajak yang melebihi rencananya untuk tahun pajak yang harus di setorkan ke negara.

Adapun fenomena yang penulis temukan dilapangan dalam pelaksanaan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Tampan dalam melayani wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Key Performance Indicator (KPI) atau standar kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Tampan dalam Efisiensi Pemeriksaan wajib pajak masih dibawah standar yang di tetapkan nasional, adapun datanya dapat dilihat pada tabel 1.1
2. Key Performance Indicator (KPI) atau standar kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Tampan dalam Efisiensi Penyelesaian Restitusi

PPH Restitusi PPnbnm wajib pajak masih dibawah standar yang di tetapkan nasional,

Dari realita dan fenomena dan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan di tuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak”.

## TINJAUAN TEORI

Kinerja menurut **Mangkunegara (2012:9)** adalah hasil kerja secara kualitas kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya **Hasibuan (2005:34)** mengemukakan kenerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. dan Kinerja ( *performance* ) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan manajemen publik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas

dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (**Bastian, 2001:329**).

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu, kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan tanpa pemahaman yang jelas tentang yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya Menurut **Hersey&Blanchard (2002:56)** kinerja merujuk kepada pencapaian tujuan pegawai atas tugas yang diberikan. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Penilaian atas kinerja sangat diperlukan untuk mengetahui kontribusi individu (karyawan) yang ada dalam organisasi. Ada beberapa criteria yang digunakan dalam pengukuran kinerja pegawai.

**Bernadin&Russel (2007:75)** mengajukan 6 (enam) criteria cara untuk mengukur kinerja pegawai yaitu :

- 1) Kualitas Kerja : merupakan tingkat sejauh mana hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang telah ditetapkan
- 2) Kuantitas Kerja : merupakan jumlah yang dihasilkan, jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan
- 3) Ketepatan Waktu : merupakan tingkat sejauh mana suatu

kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperlihatkan koordinasi output oranglain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain

- 4) Efektivitas sumber daya : merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi
- 5) Kemandirian : merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja atau pegawai dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasab seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan
- 6) Komitmen Kerja : merupakan tingkat kesungguhan pegawai dalam berkomitmen untuk kerja dan bertanggungjawab dalam pekerjaannya.

Salah satu Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi atau *Motivation*, Motivasi diartikan sebagai suatu sikap *attitude* pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja *situation* dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif *fro* terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka berpikir negatif kontra terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan pada motivasi kerja yang rendah. Situasi yang dimaksud meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. **Keith Davis** dalam buku **Anwar Prabu Mangkunegara (2005:88)**.

## **METODE**

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Tampan yang beralamat di Jalan S.M Amin, pemilihan lokasi penelitian ini berdasarkan judul yang peneliti lakukan yaitu yang berhubungan dengan kinerja pegawai kantor pelayanan pajak.

### **Informan penelitian**

Adapun key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi pelayanan Menurut **Ghazali (2003:25)** bahwa informan penelitian adalah subjek atau pihak yang mengetahui atau memberikan informasi maupun kelengkapan subjek penelitian.

**Tabel 1.6 Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Seksi Pelayanan	1 Orang
2.	Seksi Pelayanan	8 Orang
3.	Wajib Pajak	20 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>29 Orang</b>

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi**

Yaitu mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan mengumpulkan informasi dengan mempelajari sumber data tertulis untuk memperoleh data primer dan sekunder mengenai penelitian yang dilakukan

#### **b. Kuisioner**

Yaitu pengumpulan data dengan melambuat daftar pertanyaan yang di tujukan kepada responden mengenai kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Tampan dalam melayani wajib pajak

#### **c. Teknik kepuستakawan**

Adalah teknik yang dilakukan dengan mengumpulkan literature yang berhubungan dengan masalah penelitian yang di bahas.

### **Teknik Analisa Data**

Dalam menganalisa data yang penulis peroleh baik data primer maupun data sekunder, penulis menggunakan teknik deskriptif kuantitatif yakni analisa sesuai jenis dan macam data yang diperlukan, kemudian data tersebut di sajikan dalam bentuk tabel-tabel yang di lengkapi dengan penjelasan dan selanjutnya di jelaskan secara deskriptif.

### **Hasil Penelitian dan pembahasan**

#### **Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak**

Sumber daya manusia sangat penting dalam pelaksanaan berbagai kegiatan organisasai dalam pencapaian tujuan, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan keterampilan menentukan keberhasilan organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia dalam sebuah organisasi tentunya diwajibkan memiliki tanggung jawab dan kesadaran dalam berkeja yang merupakan kewajiban bagi setiap pegawai dalam organisasi serta merupakan harapan semua anggota organisasi agar tujuan dapat dicapai sebagai mana diharapkan.

Keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan pada keberlansungannya dapat dilihat dari penyelesaian pekerjaan yang terdapat pada setiap unit kerja yang ada pada organisasi, dalam pencapaiannya sudah barang tentu tidak terlepas dari adanya ketentuan dan kemampuan dari pemimpin organisasi dalam

memberikan pekerjaan kepada pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan terhadap pekerjaan tersebut.

Penentuan keberhasilan organisasi merupakan suatu keseluruhan dari keberhasilan pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai, sebab pada prinsipnya keberhasilan pekerjaan dalam organisasi merupakan keberhasilan kelompok kerja, yang pada pelaksanaannya akan terwujud dari prestasi kerja secara keseluruhan dari para pegawai merupakan suatu pencerminan dari kinerja pegawai.

Kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Tampan Pekanbaru pada penelitian ini dilihat dan dinilai dari indikator meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan

waktu, efektivitas sumber daya, keamndirian, komitmen kerja dan salah satu factor pendukung dan yang mempengaruhi yaitu motivasi yang mana bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai kantor Kantor Pelayanan Pajak pekanbaru Tampan.

Setelah menyebarkan angket (kuesioner) kepada responden penelitian yaitu kepada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak pekanbaru Tampan dan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak pekanbaru Tampan, selanjutnya setelah angket tersebut diisi oleh responden kemudian penulis mengolah data tersebut, dari keseluruhan indikator tersebut di atas diperlukan rekapitulasi hasil penelitian seperti yang tertera dalam tabel berikut ini :

**Tabel. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru tentang Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak**

No	Indikator	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Kualitas kerja	11 55%	8 40%	1 5%	20
2	Ketepatan Waktu	11 55%	7 35%	2 10%	20
3	Efektivitas Sumber daya	7 35%	11 55%	2 10%	20
4	Komitmen kerja	15 75%	4 20%	1 5%	20
Jumlah		44	30	6	80
Rata-Rata		11	8	1	20
Persentase		55%	40%	10%	100%

**Sumber : Data Penelitian, 2014.**

Dari tabel diatas terlihat bahwa rata-rata responden pegawai KPP menjawab baik dengan jumlah 6 responden atau 67%, kemudian untuk responden yang menjawab

cukup baik sebanyak 2 responden atau 22%, kemudian untuk responden yang menjawab tidak baik dengan rata-rata 1 responden atau 11%. terlihat bahwa benar bahwa

pegawai KPP Pratama pekanbaru berkomitmen memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak melalui pelayanan yang ramah, tutur sapa kepada wajib pajak, cepat dan akurat. Setelah dilakukan pembahasan mengenai masing masing indikator kinerja tersebut dapat di ketahui bahwa Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru

Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak dalam kategori baik yang mana didapatkan dari kuesioner yang berisi tanggapan dari para responden serta observasi dilapangan atau pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Pekanbaru. Kemudian untuk rekapitulasi jawaban responden wajib pajak dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tanggapan Responden Wajib Pajak tentang Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak**

No	Indikator	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Kualitas kerja	11 55%	8 40%	1 5%	20
2	Ketepatan Waktu	11 55%	7 35%	2 10%	20
3	Efektivitas Sumber daya	7 35%	11 55%	2 10%	20
4	Komitmen kerja	15 75%	4 20%	1 5%	20
Jumlah		44	30	6	80
Rata-Rata		11	8	1	20
Persentase		55%	40%	10%	100%

**Sumber : Data Penelitian, 2014.**

Dari tabel diatas terlihat bahwa tanggapan keseluruhan wajib pajak yang mengurus pajak di Kantor KPP Tampan pekanbaru dalam kategori baik dengan rata-rata 11 responden atau 55% yang menjawab baik, kemudian untuk yang menjawab cukup baik sebanyak 8 responden atau 40% selanjutnya yang menjawab tidak baik sebanyak 1 responden atau 10%.

Sehingga dapat diketahui bahwa Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak dalam kategori baik

yang mana didapatkan dari kuesioner yang diberikan kepada Pegawai KPP Tampan Pekanbaru dan Wajib Pajak yang mengurus pajak di Kantor pelayanan Pajak Tampan Pekanbaru.

Tetapi dapat diketahui bahwa untuk menentukan sejauh mana kinerja pegawai terdapat salah satu factor penentu yaitu bagian dari penunjang baik tidaknya kinerja pegawai suatu organisasi seperti yang telah disebutkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan seseorang atau kelompok serta organisasi, motivasi merupakan tindakan untuk mempengaruhi dan

mendorong seseorang untuk berperilaku. Motivasi dilakukan untuk mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan seluruh kemampuannya dan keterampilannya untuk mencapai tujuan organisasi.

Maka di rasa perlu memasukkan salah satu factor pendukung kinerja tersebut, maka untuk mengetahui sejauh mana motivasi dapat mempengaruhi kinerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel. Distribusi Frekwensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Tampan tentang motivasi**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Kondisi kerja	5 56%	4 44%	-	9
2	Sarana dan prasarana Kantor	5 56%	3 33%	1 11%	9
3	Penghargaan akan prestasi	7 78%	2 22%	-	9
4	Hukuman akan kesalahan	6 67%	3 33%	-	9
Jumlah		23	12	1	36
Rata-Rata		6	3	-	9
Persentase		67%	33%	-	100%

**Sumber : Data Penelitian, 2014.**

Dari tabel diatas terdapat beberapa item penilaian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kondisi kerja kantor, sarana dan prasana yang dimiliki, penghargaan dan hukuman, dari tanggapan responden terlihat bahwa penerapan motivasi yang di lakukan terhadap pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru dalam kategori baik hal tersebut tentu dapat secara langsung menunjang kinerja pegawai untuk bekerja menjadi lebih baik lagi.

**Faktor Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak**

Dalam kinerja pegawai Terdapat dua factor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi khususnya Kantor KPP Pratama Pekanbaru yang mana, meliputi:

1. Sumber daya Manusia  
Sumber daya manusia merupakan unsure penting dalam organisasi selain sebagai salah satu sumber daya organsiasi yang berharga dengan kata lain dapat dikembangkan dan menjalankan ke lima sumber daya lainnya SDM yang akan menjalankan tugas organisasi untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan oleh organisasi.  
Untuk mencapai tujuan tersevut komposisi SDM juga harus diperhatikan dari segi kualitas

dan kuantitas, seperti banyaknya pegawai yang dimiliki tetapi jika tidak di dukung dengan keahlian, keterampilan dan pendidikan yang memadai dapat menghambat kerja dan pencapaian tujuan organisasi, sehingga penting bagi organisasi dapat mengadakan pengembangan SDM untuk menunjang kerja pegawai tersebut menjadi lebih baik.

## 2. Sistem organisasi

Sistem organisasi dapat mempengaruhi kinerja pegawai apabila sistem kepegawaian, sistem pengajian dan sistem tata kerja yang dimiliki oleh suatu organisasi terlalu ketat atau dapat membuat pegawai tersebut tertekan pada saat bekerja tentunya peran pemimpin yang sentral dapat menumbuhkan suasana organisasi yang nyaman untuk berkerja dan memotivasi pegawai untuk dapat bekerja dengan baik, sehingga pegawai bekerja dengan aman dan nyaman.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan analisa data yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak tergolong kedalam kinerja yang baik, terutama kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan terhadap 29 orang responden.
2. Kualitas dan kuantitas yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Pekanbaru Tampan tergolong dalam kategori memandai dikarenakan jumlah yang cukup banyak dan tingkatan pendidikan yang tinggi.

3. Komitmen pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru dalam melayani wajib pajak telah dilakukan secara maksimal hal ini dapat diketahui dari tanggapan pegawai KPP dan Wajib pajak yang diketahui bahwa pelayanan yang diberikan telah maksimal.
4. Terdapat dua factor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu Sumber daya manusia dari segi kualitas kemampuan, keterampilan dan pendidikan serta sistem yang dimiliki oleh organisasi yang bersangkutan dapat membuat pegawai merasa aman dan nyaman saat bekerja.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan, meliputi:

1. Kepada KPP agar dapat melakukan pendidikan dan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan kualitas pegawai KPP Pratama Pekanbaru sehingga pegawai memiliki skill untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak dan dapat menggunakan saran dan prasana secara maksimal.
2. Kepada KPP Tampan pekanbaru agar lebih memperbanyak atau meningkatkan jumlah SDM agar lebih mendukung tugas Kantor dan pemberian pelayanan kepada Wajib pajak.
3. Agar kepada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru dapat bekerja sebagai sebuah tim yang maan melakukan kerjasama dan

- saling membantu satu sama lain agar lebih mempercepat Kerja yang dilakukan.
4. Kepada masyarakat atau wajib pajak agar melakukan pengurusan pajak tidak pada akhir bulan dimana terjadi penumpukan pengurusan pajak.
  5. Kepada pegawai KPP agar lebih teliti dalam melaksanakan pengurusan pajak agar tidak terjadi kesalahan dalam pengurusan nama WP atau data yang lainnya

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. Ruki. 2004. Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Sun Press
- Amstrong, Michael. 2004. Performance Management. Yogyakarta: Tugu Publisher
- Bernadin, Jhon & Joyce E.A Russell. 2007. Human Resource Management International. Singapura : Mc Edition Hill
- Brantas, 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung. Alfabeta
- Daryanto, Abdullah, 2013. *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi*. Jakarta. Prestasi Pusaka.
- Dharma, Agus. 2007. Manajemen Prestasi Kerja. Jakarta: CV Rajawali
- Gomes, Faustino C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Andi
- Hasibuan, Malayu. 2005. Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta : Bumi Aksara
- Indrastuti, Sri. 2014. Manajemen sumber daya manusia. Pekanbaru UR Press.
- Imam, Ghazali. 2003. Aplikasi Multivariate dalam SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro Mangkunegara, A.P. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mangkunegara, Anwar. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung. Aditama.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*, Buku 1. Jakarta : Universitas Terbuka/UPI-YAI
- Khoerul. 2005. Riset Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama
- Kisdarto. 2000. Budaya Kerja Bukan Robotisme. *Majalah Manajemen*, No. 141, Mei, hlm. 10-11
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Budaya Organisasi*, Ed 2, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Prasetya. 2001. Mengenal Program Budaya Kerja, No. 01, Januari. Surabaya: Buletin
- Rangkuti, Freddy. 2006. Analisis SWOT Teknik Pembedah Kasus Bisnis. Jakarta : PT. Gramedia Utama
- Saidi, H.M. 2002. Prestasi dan Kemampuan. Jakarta : Rajawali Press
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung. Mandar Maju.
- Setyowati, Endah. 2007. Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi : Solusi untuk Meningkatkan Kinerja dalam Jurnal Ilmiah Administrasi Publik FIA Unibraw Malang : Administrasi Publik
- Siagian, Sondang, *Teori Dan Praktek Kepemimpinan*, Cetakan Ke-

- 3, Rineka Cipta, Jakarta.  
1989.
- Setiaji, B.2004. *Riset dengan Pendekatan Kualitatif*. Universitas Muhammadiyah. Surakarta
- Srimulyo, Koko.2006. Analisis Pengaruh Faktor terhadap Kinerja. Surabaya: Airlangga University Press
- Torang, Syamsir. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung. Alfabeta
- Triguno, 2004. Budaya Kerja : Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja. Edisi 6. Jakarta : PT. Golden Terayon Press
- Veitzal, Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta

**Dokumen :**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 25/KEP/M.PAN/04/2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara, Jakarta
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 238/KMK.01/2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelayanan Kantor Pajak Pekanbaru Tampan

**Internet :**

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)