

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK(KPP) PRATAMA SAMARINDA

Donny Danumarta Nurmahendra¹

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelaksanaan Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda masih bervariasi dalam memberikan pelayanan. Hal ini diakibatkan karena dimensi kualitas pelayanan dari segi Disiplin kerja yang rendah akan kesadaran disiplin kerja, dimana dalam kehadiran kerja masih terdapat pegawai yang tidak disiplin dengan berbagai alasan. Kemudian dalam Pemanfaatan Waktu Kerja masih ditemukan beberapa kendala, seperti halnya terdapat pegawai yang berbelit-belit, dan kurang transparansi dalam memberikan pelayanan atau sosialisasi tentang cara membayar pajak. Selain itu, terkait Pengetahuan Tentang Pekerjaan ada beberapa yang bisa dikatakan kurang, masih terdapat pegawai pemberi pelayanan yang saling menanyakan tentang pekerjaan dengan pegawai lainnya. Dari segi Inisiatif, menunjukkan indikastagnan, dikarenakan pegawai yang ingin mengambil inisiatif-inisiatif terlebih dahulu harus di konsultasikan kepada unsur pimpinan yang bersangkutan sebelum diterapkan, artinya masih terjadi kepasifan dalam inisiatif pegawai yang ingin mengambil langkah-langkah guna melaksanakan tugasnya agar pelayanan bisa diberikan sebaik mungkin. Selanjutnya dari segi Tanggung Jawab pegawai masih perlu mendapat arahan atau anjuran khusus mengenai hal tersebut. Unsur pimpinan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Patama Samarinda selalu dan terus mengingatkan akan pekerjaan yang dibebankan kepada masing-masing pegawai.

Kata Kunci : *Kinerja, Pegawai, Pelayanan, Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Samarinda*

Pendahuluan

Seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan merupakan unsur terpenting dalam menunjang tercapai atau tidaknya target yang telah dicanangkan. Hal ini dikarenakan pelayanan kemudian akan berhubungan langsung dengan kinerja yang dilakukan oleh pegawai di kantor pelayanan pajak itu sendiri. Jika pelayanan kepada wajib pajak dilakukan dengan optimal, maka hasil yang akan dicapai juga tentu saja maksimal.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Donnydanumarta@gmail.com

Hal tersebut kemudian juga yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda yang terus melakukan berbagai upaya guna memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak di kota samarinda. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samaarinda merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan dibidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum. Upaya-upaya yang dilakukan tentu saja dengan meningkatkan dan memaksimalkan kinerja dari pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda. Karena sejatinya efektivitas kerja yang baik, pada gilirannya akan menghasilkan suatu produktivitas kerja yang optimal.

Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan yang terkait dengan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda diantaranya ialah kedisiplinan pegawai dalam pelayanan hal ini dapat dilihat dari fenomena yang seharusnya jam yang ditentukan sudah harus siap memberikan pelayanan tetapi malah sebaliknya banyaknya yang tidak siap ataupun personil pemberi pelayanan tidak lengkap. Selain itu, pengetahuan tentang kinerja masih terdapat beberapa pegawai yang belum memahami jenis pekerjaan yang diemban dengan latar belakang dan disiplin ilmu sehingga berakibat pada tanggung jawab individu pegawai terhadap pekerjaan yang seharusnya ditangani oleh individu pegawai malah dibebankan atau dilimpahkan kepada pegawai lainnya. Selain itu, sangat diperlukan pula pemanfaatan waktu kerja, yang dimana masih terdapatnya pelayanan yang berbelit-belit, mengakibatkan efektifitas kinerja terganggu, salah satu contohnya terdapat antrian pelayanan yang begitu panjang serta Inisiatif yang kurang dari pegawai untuk meminimalisir antrian panjang para pembayar wajib pajak.

Karena sejatinya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak bukan hanya di perlukan peran aktif dari aparat pajak, namun juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan kajian mengenai kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan serta kesadaran masyarakat wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian diatas ialah, begitu pentingnya masalah tentang masyarakat wajib pajak sehingga penulis merasa tertarik untuk memilih permasalahan penelitian, sehingga penulis memilih judul : “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda”.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

Menurut Sinambela (2006:136) kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja diartikan juga sebagai bahan evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai

dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Dua konsep tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaiannya yang telah ditetapkan secara bersama-sama.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil dari suatu kegiatan/pekerjaan yang dilakukan oleh individu pegawai berdasarkan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan secara legal untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

Pegawai

Menurut A.W. Widjaja (2006:113) berpendapat bahwa, “Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

Selanjutnya A.W. Widjaja (2006:114) mengatakan bahwa, “Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.”

Berdasarkan definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut. Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan.

Pelayanan

Moenir dalam Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa, “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Lebih lanjut Tjiptono (2006:65) pelayanan dapat dibedakan menjadi:

1. Ketaatan pada jam kerja, pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu dilakukan penanganan secara jelas karena pada dasarnya mencerminkan kualitas kerja seorang pegawai itu sendiri.
2. Melaksanakan tugas dengan tepat waktu suatu alat yang digunakan para pegawai untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.
3. Pembinaan dan Pengawasan dalam menjalankan setiap aktivitas atau kegiatan sehari-hari, masalah kualitas kinerja pegawai sering didefinisikan dengan tepat, baik waktu maupun tempat. Maka dalam hal ini perlunya pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh dinas-dinas terkait agar dapat

memaksimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Sanksi diberikan kepada pegawai jika tidak melakukan kinerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berupa teguran lisan dinyatakan dan disampaikan secara lisan oleh pejabat yang berwenang.

Kualitas Pelayanan

Welch dalam Laksana (2008:88) adalah “kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang elegan”.

Kemudian menurut Tjiptono (2006:59) kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

Pengertian Pajak

Menurut Prof. Dr. P. J. A. Andriani, dalam R. Santoso Brotodihardjo, S.H, dalam buku Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara menyelenggarakan pemerintahan.”

Definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Iuran dan rakyat kepada negara
Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang)
2. Berdasarkan Undang-Undang
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal (kontraprestasi) dan negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional yang penulis rumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda merupakan segala aktifitas yang

dilakukan oleh pegawai yang ada dilingkup Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda dalam hal pelayanan wajib pajak yang diajukan oleh pemohon. Sehingga kegiatan/pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai kantor pajak didasarkan atas kemampuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara legal berdasarkan Disiplin Kerja Pegawai, Pemanfaatan Waktu Kerja, Pengetahuan Tentang Pekerjaan, Inisiatif, Tanggung Jawab, dalam melayani wajib pajak sehingga nantinya ada kesadaran secara mandiri bagi masyarakat untuk membayar pajak

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Berdasarkan dari judul penelitian, maka penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu kegiatan penelitian dengan mengumpulkan dan memproses fakta-fakta yang ada sehingga fakta tersebut dapat dikomunikasikan oleh peneliti dan hasilnya dapat dinikmati serta digunakan untuk kepentingan manusia.

Fokus Penelitian

Untuk memudahkan suatu pemahaman agar memudahkan penelitian ini maka penulis memberikan fokus penelitian ini melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Samarinda
 - a) Disiplin Kerja
 - b) Pemanfaatan Waktu Kerja
 - c) Pengetahuan Tentang Pekerjaan
 - d) Inisiatif
 - e) Tanggung Jawab
2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Samarinda

Sumber data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data, adapun jenis data dalam penelitian ini meliputi :

1. Data Primer
Diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya.
2. Data sekunder :
Diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain:
 - a. Dokumen

b. Buku-buku ilmiah dan Internet

Dalam penelitian ini untuk memilih informan dilakukan dengan cara teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang memberikan data-data secara maksimal. Sebagai langkah pertama, penulis memilih *key informan*, kemudian untuk melengkapi data yang diperlukan, maka digunakan juga teknik *snowball sampling* yaitu dari pihak-pihak lain (*responden*) yang di rekomendasikan oleh *key informen*, atau siapa yang di anggap mengetahui permasalahan.

Hasil Penelitian

Sebagaimana yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa dalam hal Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda, yakni dapat dilihat dari Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda yang meliputi (Disiplin Kerja Pegawai), (Pemanfaatan Waktu Kerja), (Pengetahuan Tentang Pekerjaan), (Inisiatif), (Tanggung Jawab), serta Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda.

Berikut ini akan dijelaskan hasil jawaban dari *key informan* dan informan atas pertanyaan yang telah diajukan dalam proses wawancara di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda.

Disiplin Kerja Pegawai

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil, yakni Pegawai Negeri Sipil sudah seharusnya wajib menaati peraturan perundang undangan yang berlaku yang sudah tercantum dan dijelaskan sesuai PP No. 53 Tahun 2010 tentang aturan – aturan terkait dengan kewajiban pegawai negeri sipil, larangan yang dilakukan pegawai negeri sipil, jenis pelanggaran dan jenis hukuman. Namun pada kenyataannya, Peraturan pemerintah yang berlaku belum sepenuhnya dijalankan oleh oknum-oknum pegawai negeri sipil khususnya jajaran Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda.

Hal ini dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan dalam mematuhi jam kerja yang masih perlu pengawasan dan perhatian. Kemudian dari hasil lapangan dapat dilihat bahwa salah satu penyebab pegawai datang ke kantor seringkali tidak tepat waktu adalah karena faktor macet di jalan, atau ada urusan keluarga apalagi bagi pegawai yang menggunakan kendaraan umum, serta jauhnya jarak yang ditempuh antara rumah dan kantor, selain itu ada juga yang disebabkan karena harus mengurus anak. Selain datang terlambat, terlihat juga pegawai yang pulang mendahului atau pulang tidak sesuai dengan jam kerja. Berdasarkan penelitian penulis pada pukul 15.40 terlihat ada beberapa pegawai sudah meninggalkan kantor. Sehingga masalah ini masih perlu mendapat perhatian dan pengawasan

penting dari pucuk pimpinan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda akan Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil

Pemanfaatan Waktu Kerja

Kemampuan pegawai dalam pemanfaatan waktu kerja merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Pemanfaatan waktu kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dalam hal pelayanan publik merupakan salah satu hal yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dan tuntutan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai kewajiban dan tugas seorang pegawai yang tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan waktu kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda masih ditemukan beberapa kendala, seperti halnya terdapat pegawai yang berbelit-belit, dan kurang transparansi dalam memberikan pelayanan atau sosialisasi tentang cara membayar pajak. Hal ini didukung hasil penelitian sebelumnya yakni oleh Ayuningtias (2008) dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja” dengan objek yang berbeda yang menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap produktivitas. Artinya, ketika seseorang semakin stress maka hal tersebut menyebabkan produktivitasnya menurun. Sebaliknya, jika pegawai tidak mengalami stress kerja maka produktivitasnya akan tinggi..

Pengetahuan Tentang Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa pegawai yang terkadang tidak tau dengan apa yang dikerjakan, ada juga terkadang pelayanan yang berbelit-belit, serta pengetahuan mereka tentang pekerjaan ada beberapa yang bisa dikatakan kurang, masih terdapat pegawai pemberi pelayanan yang saling menanyakan tentang pekerjaan dengan pegawai lainnya, dan hal ini yang dirasakan selaku masyarakat wajib pajak khususnya terhadap pengetahuan tentang pekerjaan pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda. Rendahnya kinerja yang dihasilkan pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya diduga ada hubungannya dengan penempatan pegawai yang kurang tepat. Wibowo (2007:82) menyatakan bahwa faktor manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dapat dilihat dari harmonisasi kriteria dan persyaratan bagi semua staf, menggunakan tes psikologi, dalam seleksi staf, yang pada intinya menggambarkan tentang penempatan pegawai yang tepat, apabila penempatan yang dilakukan tepat maka akan menghasilkan kinerja yang baik bagi organisasi, sedangkan menurut Hasibuan (2010:62) Penempatan pegawai berpedoman kepada prinsip penempatan orang orang yang tepat dengan tempat dan penempatan orang yang tepat untuk jabatan yang tepat

Inisiatif

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa dari segi inisiatif pegawai belum ada menunjukkan kearah yang baik, atau terobosan-terobosan yang cepat itu belum ada. Sejauh ini monoton sesuai dengan prosedur yang ada atau mengikuti alur tahapan prosedural pengurusan membayar pajak, atau masih menunjukkan sikap pasif dalam hal inisiatif pegawai, serta tidak ada pula arahan tata cara membayar pajak dalam bentuk banner spanduk atau yang lainnya yang sekiranya masyarakat wajib pajak bisa mengetahuinya. Dan hal ini semua yang dirasakan selaku masyarakat wajib pajak khususnya terhadap inisiatif pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berinisiatif berasal dari kata inisiatif berarti usaha, langkah yang baik dan ide baru. Artinya mengembangkan dan memberdayakan sector kreatifitas daya pikir manusia untuk merencanakan idea atau buah pikiran menjadi konsep yang baru yang pada gilirannya diharapkan dapat berdaya guna dan bermanfaat (Pengertian Inisiatif, diakses 25 Februari 2017).

Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda masih bervariasi, ada yang murah senyum, ada yang datar saja, ada juga yang dingin menghadapi masyarakat wajib pajak, dan tergolong ada beberapa pegawai yang kurang bersahabat kepada masyarakat wajib pajak. Sehingga tingkat tanggung jawab pegawai dari hal terkecil sering menyebabkan ketidaknyamanan masyarakat dalam mengurus atau bertanya mengenai prosedur membayar pajak. Tanggung jawab juga diartikan oleh Sukiat (2003) sebagai bentuk perilaku kepada dan untuk. Tanggung jawab kepada dijelaskan sebagai bentuk tingkah laku dan keputusan untuk menerima tugas dan kewajibannya, merencanakan, dan bertindak dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban kepada sesuatu diluar dirinya atau kepada dirinya. Kemudian, tanggung jawab untuk dijelaskan sebagai individu yang memiliki kebebasan untuk menentukan sikap dan pilihannya dan untuk menanggung konsekuensi dari penentuan dan sikap pilihannya itu.

Faktor Pendukung Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda

Dari seluruh hasil wawancara mengenai faktor pendukung tersebut, dapat diketahui bahwa faktor yang mendukung kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak adalah :

- a. Dengan mendukungnya lingkungan kerja dan sarana prasarana cukup membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal, dimana hal itu sangat dibutuhkan oleh pegawai para pemberi pelayanan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda.
- b. Pendukung lainnya dalam pelayanan wajib pajak dapat dirasakan dengan adanya sarana dan prasarana yakni meliputi listrik yang tidak pernah padam

dari pihak PLN, Genset yang berfungsi bila ada pemadaman dari pihak PLN, Ac ruangan yang aktif dengan baik, aplikasi yang baik dan tidak eror, komputer yang berfungsi dengan baik, printer yang lancar, dan itu semua sarana dan prasarana yang mendukung kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda.

Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda

Dari seluruh hasil wawancara mengenai faktor penghambat tersebut, dapat diketahui bahwa faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak adalah :

- a. Dengan meningkatnya persoalan yang dihadapi di bidang pelayanan wajib pajak dan cakupan wilayah kerja yang luas sehingga menyebabkan terbatasnya sarana dan prasarana serta kemauan dari wajib pajak yang sangat rendah untuk membayar pajak.
- b. Kendala dalam pelayanan wajib pajak dirasakan dengan adanya kondisi listrik yang seringkali padam, adanya genset kurang mampu menyuplai keseluruhan kebutuhan kami, seperti ac ruangan, Aplikasi eror, Komputer yang tidak dapat digunakan seluruhnya, dan mesin antrian yang belum standar operasional prosedur (SOP), sehingga menyebabkan pelayanan terganggu dan tidak mampu mendukung pelayanan wajib pajak secara optimal.

Kesimpulan

1. Kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda dilihat dari segi disiplin kerja pegawai ialah menunjukkan tingkat kedisiplinan dalam mematuhi jam kerja masih perlunya perhatian dan pengawasan. Hal ini dapat dilihat bahwa salah satu penyebab pegawai datang ke kantor seringkali tidak tepat waktu adalah karena faktor macet di jalan, atau ada urusan keluarga apalagi bagi pegawai yang menggunakan kendaraan umum, serta jauhnya jarak yang ditempuh antara rumah dan kantor, selain itu ada juga yang disebabkan karena harus mengurus anak.
2. Kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda dilihat dari segi pemanfaatan waktu kerja dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan kembali. Artinya pegawai sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat dan pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Namun dari pihak yang merasakan pelayanan dalam hal ini adalah masyarakat wajib pajak masih ditemukan beberapa kendala, seperti halnya terdapat pegawai yang berbelit-belit, dan kurang transparansi dalam memberikan pelayanan atau sosialisasi tentang cara membayar pajak.

3. Kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda dilihat dari segi Pengetahuan Tentang Pekerjaan dalam menghadapi pegawai yang tidak berkompeten yakni mendapat didikan dan diadakan Diklat, Fenomenanya ialah masih terdapat pegawai yang tidak pada keahlian, dan ada pula pegawai yang menangani pekerjaannya tidak pada bidangnya, dan masih terdapat pegawai yang saling bertanya sesama pegawai mengenai alur tahapan membayar pajak..
4. Kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda dilihat dari segi Inisiatif menunjukkan indikasi stagnan, dikarenakan pegawai yang ingin mengambil inisiatif-inisiatif terlebih dahulu harus di konsultasikan kepada unsur pimpinan yang bersangkutan sebelum diterapkan, artinya masih terjadi kepasifan dalam inisiatif pegawai yang ingin mengambil langkah-langkah guna melaksanakan tugasnya agar pelayanan bisa diberikan sebaik mungkin.
5. Kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda dilihat dari segi Tanggung Jawab masih perlu mendapat arahan atau anjuran khusus mengenai hal tersebut. Unsur pimpinan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Patama Samarinda selalu dan terus mengingatkan akan pekerjaan yang dibebankan kepada masing-masing pegawai. Tanggung jawab yang diharuskan kepada semua pegawai tidak semata mata hanya aturan belaka, namun ada penilaian serta reward (hadiah). dirasakan selaku masyarakat wajib pajak khususnya terhadap tanggung jawab pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda.
6. Faktor Pendukung Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda adalah :
 - a. Dengan mendukungnya lingkungan kerja dan sarana prasarana cukup membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal, dimana hal itu sangat dibutuhkan oleh pegawai para pemberi pelayanan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda.
 - b. Pendukung lainnya dalam pelayanan wajib pajak dapat dirasakan dengan adanya sarana dan prasarana yakni meliputi listrik yang tidak pernah padam dari pihak PLN, Genset yang berfungsi bila ada pemadaman dari pihak PLN, Ac ruangan yang aktif dengan baik, aplikasi yang baik dan tidak eror, komputer yang berfungsi dengan baik, printer yang lancar, dan itu semua sarana dan prasarana yang mendukung kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda.
7. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai dalam Pelayanan WajibPajakdi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarindaadalah:
 - a. Dengan meningkatnya persoalan yang dihadapi di bidang pelayanan wajib pajak dan cakupan wilayah kerja yang luas sehingga menyebabkan terbatasnya sarana dan prasarana serta kemauan dari wajib pajak yang sangat rendah untuk membayar pajak.

- b. Kendala dalam pelayanan wajib pajak dirasakan dengan adanya kondisi listrik yang seringkali padam, adanya genset kurang mampu menyuplai keseluruhan kebutuhan kami, seperti ac ruangan, Aplikasi eror, Komputer yang tidak dapat digunakan seluruhnya, dan mesin antrian yang belum standar operasional prosedur (SOP), sehingga menyebabkan pelayanan terganggu dan tidak mampu mendukung pelayanan wajib pajak secara optimal.

Saran

1. Berkenaan dengan disiplin kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda maka seharusnya :
 - a. Dibutuhkan partisipasi semua pegawai baik atasan maupun bawahan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda untuk menegakkan disiplin kerja, tanggung jawab serta pemahaman yang baik mengenai disiplin.
 - b. Perlunya kebijakan dari atasan yang lebih mengikat dan lebih jelas sehingga seluruh pegawai tidak punya pilihan lain, selain mentaati peraturan atau terkena hukuman.
 - c. 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.
 - d. Keterlambatan, usaha untuk mengatasi keterlambatan kerjapegawai yaitu memberikan toleransi waktu paling telat datang, yaitu pukul 08.00. ini dilakukan agar memberikan kesempatan kepada pegawai agar tidak datang terlambat setiap hari.
 - e. Absensi, usaha yang dilakukan untuk mengatasi kehadiran atau absensi sesuai data yang ditemukan mengenai absensi banyak pegawai yang tidak masuk kerja karena sakit atau ada keperluan keluarga, maka dari instansi perlu memberikan perhatian yang lebih mengenai masalah kesehatan dan disiplin waktu.
 - f. Memberikan DIKLAT pengetahuan disiplin, usaha ini dilakukan dengan pelatihan atau seminar guna memahami betapa pentingnya disiplin, baik dalam bekerja ataupun bagi diri sendiri.
2. Berkenaan dengan pemanfaatan waktu kerja pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda maka sudah seharusnya :
 - a. Melakukan evaluasi kerja oleh atasan secara rutin, dengan melakukan pengecekan tingkat pencapaian kerja, kecepatan kerja pegawai, maupun kemampuan pegawai dalam membagi waktu kerja dengan waktu istirahat. Evaluasi dilakukan dengan membedakan pegawai mana yang memiliki kecepatan kerja tinggi, sedang, maupun rendah dan dapat digunakan sebagai acuan untuk program pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda.

- b. Mengembangkan program pendidikan dan pelatihan kerja bagi pegawai yang memiliki kecepatan kerja yang sedang maupun rendah. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan peningkatan pengetahuan, teknik kerja, serta keterampilan kerja sehingga pegawai dapat bekerja dengan lebih baik dan lebih cepat.
 - c. Diharapkan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda memberikan batasan waktu kerja dan waktu istirahat dengan jelas, melalui pemasangan alarm tanda istirahat. Hal tersebut dilakukan guna menyeimbangkan waktu kerja dan waktu istirahat sehingga semangat kerja dan serta tenaga pegawai dapat dijaga sehingga menghasilkan kinerja yang baik dan optimal sepanjang hari.
3. Berkenaan dengan pengetahuan tentang pekerjaan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda maka diharapkan :
 - a. Perlu dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda adalah mempertahankan kondisi yang ada sekarang dan meningkatkan kondisi ini kearah yang lebih baik lagi. Pimpinan harus lebih memperhatikan kebijakan yang sesuai dengan prosedur, meningkatkan kontrol kearah yang lebih baik terhadap pegawai dan memberikan kewenangan kepada bawahannya untuk mengambil keputusan atau trobosan-trobosan secara bersama yang baik.
 - b. Pegawai hendaknya memperhatikan ketelitian dan hati-hati dalam melaksanakan pekerjaan, meningkatkan komunikasi antara atasan maupun bawahan, berperan aktif dalam lingkungan kerja, dan memanfaatkan fasilitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda.
 - c. Pemimpin sebaiknya lebih memperhatikan proses pekerjaan berlangsung, dimana pemimpin dapat memperjelas tujuan dan mengkomunikasikan tujuan serta hasil yang diterapkan. Sehingga dapat menciptakan partisipasi dan komunikasi dari bawahan.
 - d. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda diharapkan lebih banyak mengikut sertakan pegawainya dalam program pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda atau diluar instansi lain untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, sehingga kemampuan pegawai dalam mengambil suatu keputusan atau tindakan dalam penyelesaian pekerjaan dapat menjadi lebih baik. Meningkatkan pengetahuan pekerjaan pegawai juga dapat menghindarkan kecerobohan hingga keputusan dan tindakan yang diambil tepat. Begitu juga dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda sebaiknya menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian, keterampilan dan pengetahuannya agar dapat mendukung kemajuan kariernya.
4. Berkenaan dengan inisiatif pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda maka sebaiknya :

- a. Harus lebih memperhatikan atau memaksimalkan cara penilaian prestasi kerja. Dalam penilaian prestasi kerja, satu hal yang belum optimal yaitu inisiatif pegawai. Maka dari itu pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda harus lebih meningkatkan inisiatif para pegawai dengan cara diberikan pengarahan atau pelatihan agar para karyawan sadar akan inisiatif mereka.
 - b. Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai disegi inisiatif, maka pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda harus lebih memperhatikan atau memaksimalkan kinerja para pegawai disana. Dalam kinerja pegawai rendahnya inisiatif kerja, perlu mendapat perhatian dari pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda, sehingga kinerja pegawai dapat ditingkatkan.
5. Berkenaan dengan tanggung jawab pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda maka sudah seharusnya :
- a. Dibutuhkan partisipasi semua pegawai baik atasan maupun bawahan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda untuk menegakkan aturan serta pemahaman yang baik mengenai tanggung jawab, dan memperinci kembali disiplin-disiplin kerja yang ingin diterapkan sehingga pegawai lebih paham dan tidak melakukan pelanggaran lagi.
 - b. Dengan memberikan insentif dalam bentuk bonus, penghargaan menjadi pegawai teladan, memberikan kesempatan kenaikan jabatan, upah dan diharapkan unuk memotivasi pegawai lainnya untuk terus menjaga akan tanggung jawabnya.
 - c. Pegawai diharapkan bisa lebih menanamkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda yang secara tidak langsung menjamin kelangsungan hidup mereka juga dalam mencari nafkah.

Daftar Pustaka

- A.W. Widjaja. 2006. *Pembangunan Kinerja dan Masalah Kepemimpinannya*. Jakarta.Rajawali.
- Chandra dewi, Ayuningtyas. 2008. *Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja*. Dalam Sjahmien, Moefli. 2003 (Ed.), *factor yang mempengaruhi produktivitas*.(<http://www.scribd.com/doc/56524013/15/Faktor-Yang-Mempengaruhi-Produktivitas-Kerja>, di akses pada tanggal 25 Februari 2017)
- Hasibuan. Sp. Melayu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Laksana.2008.*Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Moenir. 2001. *Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Indonesia Quality Research Agency (IQRA)*.Tangerang Banten. KreasiWacana.

- Rantung, Tatiana Vanessa & Priyo HariAdi. 2009. Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha di Wilayah KPP Pratama Salatiga). Makalah disajikan dalam Simposium Nasional Perpajakan II. Madura.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta. PT. BumiAksara.
- Sukiati. 2003. Guru yang Efektif. *Guru yang Efektif 1*, 1-11. Jakarta. PT. BumiAksara.
- Tjiptono. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. BumiAksara.
- Peraturan Pemerintah No 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- <http://id.shvoong.com/social-sciences/psychology/2092975-pengertian-inisiatif/> di akses pada tanggal 25 Februari 2017.