



**Universitas Katolik Parahyangan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi Unggul*

*BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

**Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap  
Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Bandung Cibeunying**

Skripsi

Oleh

Maria Febriana

6072001055

Bandung

2024



**Universitas Katolik Parahyangan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi Unggul*

*BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

**Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap  
Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Bandung Cibeunying**

Skripsi

Oleh

Maria Febriana

6072001055

Pembimbing

Gina Ningsih Yowono, Dra., Msi.

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



**Tanda Pengesahan Skripsi**

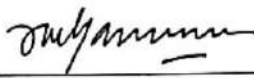
Nama : Maria Febriana  
Nomor Pokok : 6072001055  
Judul : Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Jumat, 12 Juli 2024  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

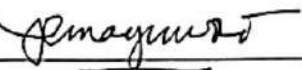
**Ketua sidang merangkap anggota**

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D

: 

**Sekretaris**

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

: 

**Anggota**

Hubertus Hasan, Drs., M.Si

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Maria Febriana  
NPM : 6072001055  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas  
Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung  
Cibeunying

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 20 Juni 2024



Maria Febriana

## ABSTRAK

Nama : Maria Febriana

NPM : 6072001055

Judul : Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying

---

Salah satu hal yang menciptakan pelayanan publik menjadi berkualitas adalah sikap kerja profesional yang dimiliki setiap pegawai dengan mengacu kepada perilaku pegawai. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Penelitian ini menggunakan teori profesionalisme oleh Ricard Hall yang memiliki lima dimensi mencakup, *professional community affiliation, social obligation, auto demands, confidence in professional regulations and dedication* dan teori kualitas pelayanan publik oleh Lijan Poltak Sinambela yang memiliki enam dimensi mencakup, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode kuantitatif, dilakukan dengan cara pengumpulan data dari wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying melalui kuesioner yang berfokus pada persepsi tentang profesionalisme terhadap kualitas pelayanan public. Analisis statistik menjadi pendukung yang tepat digunakan dalam menguji hubungan antara variabel-variabel.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan yang positif antara profesionalisme dan kualitas pelayanan public di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa profesionalisme memberikan pengaruh sebesar 30,1% terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Profesionalisme, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik.

## ABSTRACT

Name : Maria Febriana

NPM : 6072001055

Title : The Influence of Employee Professionalism on the Quality of Public Services at the Bandung Cibeunying Pratama Tax Service Office

---

By referring to employee behavior, one of the factors that produces high-quality public services is each employee's professional work attitude. The purpose of this study is to characterize how staff professionalism affects the level of public services provided by the Bandung Cibeunying Pratama Tax Service Office.

This study makes use of two theories: the theory of public service quality by Lijan Poltak Sinambela, which has six dimensions including transparency, accountability, conditionality, participatory, equal rights, and balance of rights and obligations, and the theory of professionalism by Ricard Hall, which has five dimensions including professional community affiliation, social obligation, auto demands, confidence in professional regulations, and dedication.

The author employed quantitative research methodologies, gathering information from KPP Pratama Bandung Cibeunying taxpayers via a questionnaire that centered on their opinions of professionalism with reference to the caliber of public services. The best tool for examining the relationship between variables is statistical analysis.

The findings of the study indicate that, at the Bandung Cibeunying Primary Tax Service Office, professionalism and the caliber of public services are significantly positively correlated. The study's findings also demonstrate that professionalism has a 30.1% impact on the caliber of public services.

*Keywords: Professionalism, Public Services, Public Services Quality.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat nya yang sampai saat ini selalu menyertai, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk merai gelar Sarjana Administrasi Publik jenjang Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Orpha Jane Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univerisitas Katolik Parahyangan
2. Kristian Widya Wicaksono, Ph.D selaku Ketua Jurusan
3. Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M. AP. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik
4. Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si selaku Dosen Pembimbing
5. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu sebagai bekal dalam penyusunan skripsi ini

6. Reko Anjariadi Kepala Seksi Pelayanan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Bandung Cibeunying
7. Bapak Fransiskus Sitorus (obor) dan Ibu Sumiati Ginting (Miati) selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materi, nasihat, kasih sayang dan doa bagi penulis yang tiada hentinya dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah mengajarkan nilai – nilai baik seperti menyuruh penulis untuk melibatkan Tuhan disetiap prosesnya.
8. Kaka Sheny dan Abang Willy, sebagai kedua kaka kandung penulis juga sebagai sponsor. Selalu checking up on me perihal penyusunan skripsi ini. Terima kasih walaupun keduanya dalam memperlihatkan kasih sayang yang cukup gensi namun penulis tetap sayang.
9. Marsya Aurelia dan Rafi Dewa, teman terdekat penulis di kuliah yang berjuang bersama dalam mencapai gelar S.AP ini.
10. Alvianita Tanty, Nanda Shelly dan Putri Arnetta selaku teman bimbingan yang selalu sharing, kerja sama dan memberikan semangat satu sama lain.
11. Alvi Restiawati, sahabat penulis dari SMA hingga sekarang yang memberikan dukungan, semangat dan doa.
12. Alvianita Tanty, Nanda Shelly dan Putri Arnetta selaku teman seperbimbingan yang selalu sharing, kerja sama dan memberikan semangat satu sama lain.



13. Athaya dan Sabrina selaku sahabat penulis sedari SMP yang menemani penulis dalam mengerjakan skripsi dan memberikan support hingga terselesainya skripsi ini.
14. Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.
15. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang telah berhasil menjadi pribadi yang tidak mudah menyerah, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan, tetap berkomitmen untuk memulai dan menyelesaikan semua tanggung jawab di masa studi ini dengan penuh sukacita. *I sought the lord and he heard and he answered. That's why I trust him, that why I trust in God. You Made it, Mar!*

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan setiap masukan dan saran yang diberikan.

Dengan harapan yang tulus, saya berharap bahwa tujuan dari penulisan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan.

Bandung, 20 Juni 2024

Maria Febriana

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Profesionalisme .....	10
2.1.1 Pengertian Profesionalisme .....	10
2.1.2 Dimensi Profesionalisme.....	12
2.2 Pelayanan Publik .....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	14
2.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	18
2.4 Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik .....	19
2.5 Kajian Terdahulu .....	20
2.6 Model Penelitian.....	22
2.7 Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Pengukuran Variabel.....	25
3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	25
3.2.2 Uji Validitas .....	30

3.2.1 Uji Reliabilitas .....	33
3.2.2 Skala Pengukuran.....	34
3.3 Populasi.....	35
3.4 Sampel .....	35
3.5 Pengumpulan Data.....	37
3.5.1 Bentuk Data .....	37
3.5.2 Ukuran Data.....	38
3.5.3 Sumber Data .....	38
3.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Transformasi Data .....	40
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.6.2 Analisis Korelasi .....	42
3.6.3 Uji Koefisien Determinasi .....	42
3.6.4 Uji Hipotesis (Uji T) .....	43
<b>BAB IV SUBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Identitas Organisasi .....	45
4.2 Visi dan Misi .....	45
4.2.1 Visi .....	45
4.2.2 Misi .....	45
4.3 Struktur Organisasi .....	46
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	47
5.1.1 Karakteristik Responden .....	47
5.1.2 Analisis Deskriptif Profesionalisme (X).....	49
5.1.3 Rekapitulasi Tanggapan tentang Profesionalisme.....	57
5.1.4 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik .....	59
5.1.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan Publik .....	68
5.1.6 Uji Asumsi Klasik .....	69
5.1.7 Analisis Korelasi .....	73
5.1.8 Analisis Koefisien Determinasi .....	74
5.1.9 Uji Hipotesis (Uji t).....	75

5.2 Pembahasan.....	77
5.2.1 Profesionalisme.....	77
5.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	81
5.2.3 Pengaruh Profesionalisme Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KPP Pratama Bandung Cibeunying .....	86
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
6.1 Kesimpulan .....	88
6.2 Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Profesionalisme.....	25
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme (X).....	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 3.6 Skala Likert .....	35
Tabel 3.7 Kriteria untuk Menilai Profesionalisme .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.8 Kriteria untuk Menilai Kualitas Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.9 Tingkat Pengaruh.....	42
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48
Tabel 5.4 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Professional Community Affiliation .....	50
Tabel 5. 5 Kategori Professional Community Affiliation.....	51
Tabel 5.6 Tanggapan responden mengenai dimensi Social Obligation .....	51
Tabel 5. 7 Kategori Dimensi Social Obligation .....	52
Tabel 5.8 Tanggapan responden mengenai dimensi Autonomy Demands.....	53
Tabel 5.9 Kategori Dimensi Autonomy Demands .....	54
Tabel 5.10 Tanggapan responden mengenai dimensi Confidence in Professional Regulations .....	54
Tabel 5.11 Kategori confidence in professional regulations.....	55
Tabel 5.12 Tanggapan responden mengenai dimensi Dedication .....	56
Tabel 5.13 Kategori Dedication .....	57
Tabel 5.14 Rekapitulasi Tanggapan tentang Profesionalisme.....	58
Tabel 5.15 Kategori Variabel Profesionalisme.....	58
Tabel 5.16 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Transparansi .....	59
Tabel 5.17 Kategori Transparansi .....	60
Tabel 5.18 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Akuntabilitas.....	60
Tabel 5.19 Kategori Akuntabilitas.....	61

Tabel 5.20 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Kondisional .....	62
Tabel 5.21 Kategori Dimensi Kondisional .....	63
Tabel 5.22 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Partisipatif .....	63
Tabel 5.23 Kategori Partisipatif .....	64
Tabel 5.24 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Kesamaan Hak.....	65
Tabel 5.25 Kategori Dimensi Kesamaan Hak.....	66
Tabel 5.26 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Keseimbangan Hak dan Kewajiban .....	66
Tabel 5.27 Kategori Dimensi Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban.....	67
Tabel 5.28 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan Publik .....	68
Tabel 5.29 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Publik .....	68
Tabel 5.30 Hasil Perhitungan Uji Normalitas .....	70
Tabel 5.31 Hasil Perhitungan Uji Linearitas.....	71
Tabel 5.32 Hasil Perhitungan Uji Heterokedastitas .....	72
Tabel 5.33 Hasil Perhitungan Korelasi .....	73
Tabel 5.34 Hasil Perhitungan Regresi Linear Sederhana .. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Tabel 5.35 Hasil Perhitungan Uji Hipotesis (Uji t) .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Grafik Normalitas .....	71
Gambar 5. 2 Scatterplot .....	72
Gambar 5.3 Kurva Hipotesis (Uji t).....	76

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik mempunyai peran strategis dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bidang sosial, ekonomi dan pada bidang lainnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik berupa barang, jasa dan pelayanan administratif.

Di era modern ini, pelayanan publik masih menjadi sorotan utama, baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Demi memenuhi kebutuhan masyarakat yang heterogen, penyelenggara layanan wajib mengikuti kebijakan yang telah ditentukan. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik harus berlandaskan asas-asas, yaitu: kepastian hukum, kesetaraan hak, kepentingan umum, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, tanpa diskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah profesionalisme para pegawai yang tercermin dalam perilakunya. Perilaku ini mencakup kecakapan, keahlian dan disiplin yang tertanam sebagai komitmen para



anggota profesi. Sikap ini terwujud dalam tindakan dan aktivitas individu dalam menjalankan tugas sesuai bidang keahliannya. Dengan mematuhi kode etik profesi yang berlaku, maka terjadi hubungan yang harmonis dengan masyarakat, sehingga menghasilkan kinerja yang memuaskan.

Salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berkontribusi di Indonesia. KPP juga bertindak sebagai institusi pelayanan teknis di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sehingga, memiliki kewenangan untuk mengawasi dan memungut pajak secara langsung untuk mengoptimalkan pendapatan negara melalui sektor pajak. DJP selaku organisasi yang berwenang pada urusan perpajakan telah memberikan inovasi dalam bentuk pelayanannya. Salah satu wujud nyata dari inovasi tersebut yaitu pada pendirian Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) pada tahun 2006. KPP Pratama hadir di tingkat daerah, dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka.

Kantor Pelayanan Pajak berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima, didukung oleh sikap adaptif dan kolaboratif, berintegritas serta didukung dengan budaya organisasi. Kementerian Keuangan mengartikan profesionalisme sebagai dedikasi untuk menyelesaikan pekerjaan berlandaskan dengan kemampuan serta tanggung jawab dan memiliki komitmen yang tinggi.

Berdasarkan teori bahwa salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi adalah meningkatkan profesionalisme kerga pegawai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Masyarakat. Korten dan Alfonso (1981) yang dikutip Tjokrowinoto (1996:190), bahwa profesionalisme

adalah Kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Menurut UU Nomor 28 Tahun 1999 dan UU Nomor 5 Tahun 2014 menekankan pentingnya profesionalisme bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) melakukan dan menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan publik. Sondang P. Siagian (2000: 163) mendefinisikan profesionalisme sebagai kemampuan dan keahlian yang tinggi dalam melaksanakan tugas, menghasilkan kinerja berkualitas, cermat, tepat waktu, mudah dipahami dan mudah diikuti oleh masyarakat.

Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melakukan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu untuk mempertimbangkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan agar masyarakat merasakan kepuasan dari pelayanan tersebut. Menurut penulis, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa didapatkan apabila pegawai menjunjung profesional kerja yang tinggi. Berkaitan dengan profesional ini, penulis telah melakukan diagnosa awal pada saat mengikuti magang di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Melalui hal ini, penulis menemukan keluhan dari Wajib Pajak (WP)

yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Keluhan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pajak yaitu, waktu tunggu pelayanan yang lebih lama, kertas untuk mencetak administrasi habis dan lamanya waktu penyelesaian pekerjaan. Sehingga, wajib pajak merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Kualitas pelayanan berdampak pada kepatuhan wajib pajak, seperti pendapat Handri Kusuma sebagai berikut: “Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayanan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya.”<sup>1</sup>

Berdasarkan pengamatan peneliti pada saat melakukan pengamatan di KPP Pratama Bandung Cibeunying diketahui bahwa:

*Pada hari itu, loket pelayanan untuk melayani lapor SPT tahunan mengalami antrian yang panjang karena hari tersebut merupakan hari terakhir untuk melaporkan SPT tahunan. Petugas memberi tahu bahwa terdapat jam tambahan layanan pada lapor SPT tahunan, dimana jam layanan ditambah 30 menit yang seharusnya jam operasionalnya tutup 15.00 menjadi 15.30. Namun, salah satu pegawai yang melayani untuk lapor SPT ini meninggalkan loketnya sehingga yang bertugas hanya satu pegawai saja dan menjadikan*

---

<sup>1</sup> Hadri Kusuma, “Dampak Manajemen Laba Terhadap Relevansi Informasi Akuntansi: Bukti Empiris Dari Indonesia,” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 8, no. 1 (2006): 5.

*pelayanan yang diberikan membutuhkan/memerlukan waktu yang lebih lama.*

Selanjutnya, peneliti juga mendengar dan melihat secara langsung bahwa ketika wajib pajak hendak mencetak kelengkapan dalam proses perpajakannya, sementara kertas yang disediakan oleh pegawai atau KPP Pratama Bandung Cibeunying habis. Hal tersebut membuat wajib pajak untuk mencetak di luar kantor pajak. Berikut merupakan pendapat atau keluhan salah satu wajib pajak menurut bapak Tirto Setiabudi:

*“Akibat kertas yang disediakan di kantor pajak Cibeunying habis, saya jadi menambah dan membuang-buang waktu untuk mencari-cari dimana tukang print di daerah sini. Alangkah baiknya jika kertas sudah habis petugas bisa mengisi kembali agar wajib pajak yang lainnya tidak merasakan hal seperti saya ini.”*

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan diatas, profesional kerja pegawai pajak akan menentukan kinerja, dimana kinerja tersebut ditunjukkan melalui kualitas pelayanan publik untuk masyarakat. Oleh karena itu, profesional memegang peranan penting dan mutlak diperlukan, khususnya pada KPP Pratama Bandung Cibeunying yang berfungsi sebagai unit pelayanan langsung kepada masyarakat. Selanjutnya, untuk mengetahui apakah dengan adanya pegawai yang profesional dapat memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul penelitian “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KPP Pratama Bandung Cibeunying”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Seberapa tinggi tingkat profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying
2. Seberapa tinggi kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying
3. Seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tingkat profesionalisme para pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
2. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KPP Pratama Bandung Cibeunying kepada wajib pajak
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka studi ini diharapkan mempunyai manfaat. Manfaat dari penelitian ini mencakup manfaat praktis dan teoritis. Berikut adalah beberapa manfaat yang dihasilkan dari studi ini:

### **1. Praktis**

#### **a. Bagi Organisasi**

Hasil studi ini diinginkan bisa memberikan masukan dan solusi kepada organisasi dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan profesionalisme kerja pegawai agar kualitas

pelayanan yang diberikan dapat mencapai hasil yang diharapkan oleh organisasi maupun wajib pajak.

b. Bagi akademik

Hasil studi ini bisa dimanfaatkan sebagai acuan bagi penelitian lain yang tertarik untuk menjalankan penelitian dengan teori atau variabel yang serupa.

c. Bagi penulis

Studi ini bisa memaksimalkan pemahaman dan keterampilan peneliti, dengan didapatkannya pengalaman dari penelitian ini dan juga penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh saat menimba ilmu di perguruan tinggi.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman yang lebih dalam mengenai bagaimana profesionalisme mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu mengembangkan teori-teori baru. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi bagi para peneliti lain.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Dalam penelitian ini, sistematika penelitian digunakan untuk melihat hubungan logis dan sistematis antar komponen yang ada pada penelitian ini. Sistematika penelitian dapat dibuat menjadi sebuah kerangka yang logis

agar memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini. Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian yang merupakan kesenjangan antara kondisi ideal dan real terkait profesionalisme terhadap kualitas pelayanan public di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Kesenjangan tersebut kemudian dirumuskan dalam pertanyaan penelitian “seberapa tinggi tingkat profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying”, “seberapa tinggi kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying” dan “seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying”. Pertanyaan penelitian tersebut kemudian menjadi dasar untuk merumuskan tujuan dan manfaat penelitian.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya akan dijawab dengan menggunakan teori yang relevan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu profesionalisme oleh Richard Hall dan kualitas pelayanan public oleh Lijan Poltak Sinambela. Pada bab ini dijelaskan berbagai dimensi yang berguna sebagai dasar operasionalisasi penelitian pada bab berikutnya.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian, digunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknis analisis data yang dilakukan dengan uji asumsi klasik, uji korelasi, uji determinasi dan uji hipotesis.

#### **BAB IV SUBYEK PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan identitas organisasi, visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak yang kemudian diaplikasikan di setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

#### **BAB V PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil dari penyebaran kuesioner dan temuan penelitian sesuai dengan tahapan analisis data yang dijelaskan pada BAB III.

#### **BAB IV PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan ini ditujukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan saran dalam penelitian ini dirumuskan berdasarkan temuan yang terdapat pada Kesimpulan.