

Manajemen Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Progresif

by

Putu Adiani Ari Kurniawati ⁽¹⁾
Nyoman Sri Subawa ⁽²⁾

Undiknas Graduate School
Jl. Waturenggong No.164 Denpasar, Bali

deean87@gmail.com ⁽¹⁾
srisubawa@undiknas.ac.id ⁽²⁾

ABSTRACT

The aim of this study was to understand the implemenation of service management in order to increase the revenue of progressive tax at local revenue office and to find out the factor shat should get attention in givig of service so aht the people satisfaction able to increase the revenue of progressive tax at local revenu office and to find out the factor that should get attention in giving of service, so that the people satisfcation able to reach. This study is qualitative. Source of data was primary and secondary data. Data collecting technique by observation, interview, and documentation study. Data collectiong technique by interpretative Weber methodology. The result shows implementation of service management that has been conducted to increase the revenue of progressive tax as follows: planning, organizing, actuating and controlling. Service optimalization process to improve the people satisfaction. In order to increase the revenue of progresive tax by improve their service management by placing the people satisfaction at priority level and conduct repair on the medium and infrastructure improvemen by educating and training.

Keywords: Service Management.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi manajemen pelayanan sebagai upaya peningkatan penerimaan pajak progresi yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Bali dalam upaya meningkatkan pendapatan asli daerah. Serta untuk mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan sebagai upaya peningkatan pajak progresif dalam upaya meningkatkan pendapatan asli daerah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sumber data menggunakan primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan interpretative Weber. Hasil menunjukkan bahwa implementasi manajemen pelayanan yang telah dilakukan untuk meningkatkan pendapatan pajak progresive sebagai berikut: perencanaan, organisasi, pengarahan, dan pengawasan. Untuk meningkatkan pendapatan pajak progresif dapat dilakukan dengan meningkatkan manajemen layanan seperti memprioritaskan kepuasan dan memperbaiki infrastruktur, melakukan edukasi dan pelatihan.

Katakunci: manajemen layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arlina, B. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfa Beta.
- Agustini, N.M.A. (2013). *Optimalisasi Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien*, Tesis, Program Magister Manajemen, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar.
- Artawijaya, I.G.P.A., and Darma, G.S. (2015). Evaluation The Effectivity Of Performance Management Online System To Improving The Employees Performance, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **12** (2): 73-89.
- Barnes, J.G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Bungin, B. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Darma, G.S. (2004). Qualitative and Quantitative Data in Management Research: A Study of the Banking Industry, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **16** (2): 107-118.
- Darma, G.S. (2005). Managing Information to Greater Efficiency and Profit, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **17** (1): 1-10.
- Darma, G.S. (2004). Improving the Aligment of Business and Information Strategies, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **16** (1): 1-28.
- Darma, G.S. (2006). The Impact of Information Technology Investment on the Hospitality Industry. *Jurnal MAKSI*, **6** (1): 1-22.
- Darma, G.S. (2005). Teknologi Informasi, Kepuasan User, Kinerja User dan Kinerja Hotel di Bali, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **17** (2): 93-102.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusi, dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Gotosudarmo. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE- Yogyakarta.
- Dinas P.P.B., (2015). *Buku Saku Dinas Pendapatan Provinsi Bali*. Dinas Pendapatan Provinsi Bali.
- Handoko, H. (2010). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.2.
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasibuan. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jufrizal. (2013). *Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen pada Kantor Camat Kepenuhan Kabupaten Rokan Hulu*. (online), Available <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=119955&val=5489>.

- Kotler. P. (2000). *Manajemen Pemasaran*, Edisi bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Mawardi, L. (2011). *Optimalisasi Samsat Drive Thru Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Rangka Mendukung Transparasi Pelayanan Polri Pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan*, Tesis, Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Edisi Kedua, Jakarta: Cetakan Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (1991). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mudiarta. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Udayana.
- Nitisusastro, M. (2012). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Parasuraman, A.V.A., Zeithml., and Berry, L.L., (1998). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perseption of Service Quality. *Jurnal of Retailing*. **64**
- Ramsar, U., and Darmawansyah, N. (2012). *Penerapan Fungsi Manajemen di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar Tahun 2012*. (online), Available <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5161/jurnal%20ulfayani.pdf?sequence=1>
- Rangkuti, F. (2003). *Creating Effective Marketing Plan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratmianto and Atik, S. W. (2006). *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan)*. Pustaka Pelajar.
- Sari, W., and Malini. (2012). *Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Perpustakaan di SMK Tamansiswa Padang*. (online), Available <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=24646&val=1516>.
- Sembiring. (2010). *Smart HRD Perusahaan Tenang Karyawan Senang*. Jakarta: Visimedia.
- Siagian, S. P. (2004). *Dasar- dasar Manajemen dalam Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono. (2006). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. ALFABETA.
- Suprpti, S. (2010). *Prilaku Konsumen Pemahaman Dasar dan Aplikasi dalam Strategi Pemasaran*. Denpasar: Udayana University Press.

Terry, G.R. (1960). *The Principles of Management*, Third Edition. Homewood Illinois: Richars Irwin.

Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jatim: Bayu Media Publising, Anggota IKAPI.

Wibowo, (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wirawan. (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.