

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG ATAS LAYANAN KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN DALAM PRESPEKTIF EKONOMI SYARIAH

Pifki Farika Azzahra¹, Masngudi², Kuni Fauziah³, Anggi Putri Arumsari⁴, Widyasetianingrum⁵

Fakultas Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam, Institut Agama Islam Sufyan Tsauri Majenang

Email correspondence: farikazahra@gmail.com,

Article History:

Received: 2025-04-18, Accepted: 2025-09-24, Published: 2025-09-30

ABSTRACT

This study aims to analyze visitor/taxpayer satisfaction with the service quality of the Tax Service, Counseling, and Consulting Office (KP2KP) by integrating conventional dimensions (SERVQUAL) and the Islamic Economic Perspective (Sharia). Using a descriptive qualitative method, the findings indicate that KP2KP's technical satisfaction is at a "moderately satisfied" level, driven by good performance in the Reliability and Assurance dimensions. However, visitor satisfaction is hampered by a significant gap in Tangibles, specifically the lack of adequate educational facilities. Crucially, the Sharia perspective reveals profound moral dissatisfaction. This dissatisfaction stems from the lack of transparency and assurance regarding the Justice in Fund Allocation (Maslahah Ammah), a vital component of the Al-Dharibah concept. This dual gap—technical and moral—collectively reduces the motivation for voluntary compliance, which is based on sincerity. Therefore, KP2KP is recommended to not only improve physical facilities but also actively establish transparent and ethical public communication concerning the accountability of tax funds.

Keywords: *Service Quality, Tax Compliance, Sharia Justice.*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengunjung/wajib pajak terhadap kualitas layanan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dengan mengintegrasikan dimensi konvensional (SERVQUAL) dan perspektif Ekonomi Syariah. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, hasil studi menunjukkan bahwa kepuasan teknis KP2KP berada pada tingkat "cukup puas", didorong oleh kinerja baik pada dimensi Keandalan dan Jaminan. Namun, kepuasan pengunjung terkendala oleh kesenjangan signifikan pada Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kurangnya fasilitas informasi edukatif. Secara krusial, perspektif Syariah mengungkapkan adanya ketidakpuasan moral yang mendalam. Ketidakpuasan ini berasal dari kurangnya transparansi dan jaminan atas Keadilan Alokasi Dana (*Maslahah Ammah*), yang sangat penting dalam konsep *Al-Dharibah*. Kesenjangan ganda ini—teknis dan moral—secara kolektif menurunkan motivasi kepatuhan sukarela, yang didasari keikhlasan. Oleh karena itu, KP2KP direkomendasikan untuk tidak hanya memperbaiki fasilitas fisik, tetapi juga secara aktif membangun komunikasi publik yang transparan dan beretika mengenai akuntabilitas dana pajak.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepatuhan Pajak, Keadilan Syariah.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan bentuk kontribusi rakyat kepada negara dalam upaya pelaksanaan pembiayaan dan pembangunan nasional dan sebagai sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN yang dialokasikan sebagai belanja negara untuk kemakmuran rakyat. Hal ini diatur melalui pasal 23A UUD 1945 dan peraturan lainnya seperti UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat dari pajak yaitu dengan adanya fasilitas transportasi, fasilitas prasarana umum, fasilitas pendidikan dan fasilitas kesehatan.

Pajak memegang peranan sentral sebagai bentuk kontribusi finansial utama rakyat kepada negara, mendasari keseluruhan upaya pelaksanaan pembiayaan dan pembangunan nasional (Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A; UU No. 28 Tahun 2007). Dalam kerangka Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN), pajak merupakan sumber penerimaan terbesar yang kemudian dialokasikan sebagai belanja negara demi kemakmuran rakyat (Mahanani, 2021). Wujud nyata dari manfaat pajak ini dapat dirasakan langsung oleh masyarakat melalui penyediaan fasilitas publik yang esensial, seperti pembangunan infrastruktur transportasi, penyediaan prasarana umum, serta dukungan terhadap fasilitas pendidikan dan kesehatan (Aditama, 2023). Ketergantungan negara pada penerimaan pajak menuntut adanya tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan benar.

Diskursus mengenai perpajakan semakin diperkaya dengan masuknya perspektif ekonomi syariah, yang menawarkan kerangka prinsipil yang berbeda dibandingkan dengan sistem perpajakan konvensional (Sudarmi & Rosidin, 2021). Salah satu pilar utama dalam perspektif ini adalah penekanan pada prinsip keadilan dalam pemungutan, yang mewajibkan agar beban pajak yang dikenakan harus proporsional dan sesuai dengan kemampuan finansial wajib pajak. Prinsip ini juga secara tegas menuntut penghindaran dari praktik pemaksaan yang berlebihan serta pencegahan pengenaan pajak ganda, terutama bagi individu yang telah menunaikan kewajiban zakat (Hafiz, 2021). Selain itu, ekonomi syariah menekankan bahwa seluruh dana pajak yang berhasil dihimpun harus digunakan secara eksklusif untuk kepentingan dan kemaslahatan umum, serta tidak boleh dialokasikan

untuk kegiatan yang berpotensi menimbulkan kerugian atau kerusakan sosial (Sudarmi & Rosidin, 2021).

Selanjutnya, dalam konteks syariah, terdapat perbedaan mendasar terkait prioritas antara pajak dan zakat. Zakat, sebagai pilar ketiga dalam Islam, dianggap sebagai kewajiban finansial yang memiliki derajat keutamaan lebih tinggi daripada pajak (Hakim & Azizah, 2020). Pajak baru dapat diterapkan atau diberlakukan apabila dana zakat yang terkumpul terbukti tidak mencukupi untuk membiayai dan memenuhi seluruh kebutuhan publik yang mendesak. Kondisi ini menggarisbawahi perlunya sinergi, di mana pajak dan zakat diharapkan dapat saling melengkapi; pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan negara yang sah, sementara zakat berfungsi sebagai instrumen vital dalam mekanisme redistribusi kekayaan untuk mencapai keadilan sosial (Hakim & Azizah, 2020).

Namun, perlu diakui bahwa perdebatan teologis masih menyelimuti isu perpajakan, di mana beberapa ulama menegaskan keharaman pajak dengan merujuk pada dalil-dalil yang melarang praktik memakan harta orang lain melalui jalan yang batil (Al-Jufri, 2017). Dalil umum yang sering dikemukakan adalah firman Allah, dalam surat An-Nisa ayat 29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan cara yang batil....”[An-Nisa/4 : 29]

Ayat ini menjadi dasar argumentasi bahwa pajak, dalam bentuk pemungutan yang bersifat wajib dan memaksa tanpa pertimbangan yang syar'i, dapat dikategorikan sebagai salah satu cara batil untuk mengambil harta sesama. Adanya pandangan yang kontradiktif ini menempatkan otoritas perpajakan pada posisi yang harus mampu membuktikan tingkat akuntabilitas dan keadilan tertinggi dalam setiap layanan dan alokasi dananya.

Konteks di atas menegaskan bahwa upaya meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sangat bergantung pada penyediaan kualitas layanan yang paripurna. Kualitas layanan publik ini melampaui sekadar ketersediaan infrastruktur fisik (*tangible*) seperti teknologi informasi dan kenyamanan kantor pelayanan pajak (KPP/KP2KP) (Astuti & Indriani, 2022). Jauh lebih penting, kualitas layanan harus diwujudkan dalam bentuk

jaminan pelayanan yang meyakinkan (*assurance*), kejujuran petugas, empati dalam melayani, serta upaya aktif dalam membangun dan menjaga kepercayaan publik bahwa setiap dana pajak dialokasikan secara transparan dan akuntabel untuk pengeluaran negara yang sah (Astuti & Indriani, 2022). Dengan demikian, layanan perpajakan yang efektif tidak hanya bertujuan pada kepatuhan, tetapi juga pada peningkatan kepuasan pengunjung (Pratama & Kaloeti, 2023).

Oleh karena itu, Analisis kepuasan pengunjung atas layanan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) menjadi aspek evaluatif yang krusial. Dalam kerangka pelayanan publik, kepuasan pengunjung merupakan indikator utama yang secara langsung mencerminkan tingkat efektivitas, efisiensi, dan keberhasilan layanan yang telah diberikan (Suprianto, 2020). Berbagai faktor memengaruhi kepuasan ini, termasuk kualitas pelayanan itu sendiri, kecepatan respons petugas, kemudahan akses terhadap informasi perpajakan, serta sikap petugas dalam berinteraksi dengan wajib pajak (Sutrisno & Nurjanah, 2022).

Keputusan untuk memilih lokasi penelitian di KP2KP (Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan) didasarkan pada urgensi perbaikan layanan di unit yang berfungsi sebagai lini depan dan titik kontak awal bagi wajib pajak. KP2KP melayani segmen masyarakat yang paling membutuhkan bimbingan, yaitu wajib pajak non-pengusaha dan pengusaha baru (Sutrisno & Nurjanah, 2022). Di lokasi ini, keluhan terkait pelayanan seringkali muncul, terutama terkait penyelenggaraan fungsi penyuluhan yang belum maksimal karena terhambat oleh tidak tersedianya ruang informasi atau papan informasi yang memadai. Kurangnya akses informasi ini menjadi penghambat signifikan bagi wajib pajak baru untuk mengurus perpajakannya, sehingga berdampak negatif pada kepuasan mereka (Sutrisno & Nurjanah, 2022).

KAJIAN LITERATUR

1. Kualitas Pelayanan Publik (Service Quality/SERVQUAL)

Model SERVQUAL (*Service Quality*), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, merupakan kerangka konseptual utama untuk mengukur kualitas pelayanan dalam konteks jasa, termasuk layanan publik seperti perpajakan (Parasuraman

et al., 1985). Inti dari model ini adalah membandingkan harapan (*expected service*) wajib pajak mengenai layanan ideal yang seharusnya mereka terima, dengan persepsi (*perceived service*) mereka terhadap kinerja aktual (Kotler & Keller, 2016). Kualitas dikatakan memuaskan apabila kinerja yang dirasakan melampaui harapan (selisih/ *gap* positif), sementara *gap* negatif akan menimbulkan ketidakpuasan yang dapat menurunkan kepatuhan (Zeithaml et al., 2018). Model ini menekankan bahwa evaluasi kualitas bergantung pada proses interaksi selama pelayanan berlangsung, bukan hanya hasil akhirnya.

SERVQUAL merumuskan lima dimensi utama yang wajib dipenuhi penyedia jasa. Dimensi pertama adalah Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik dan penampilan staf. Kedua, Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan institusi memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan bebas kesalahan—hal yang sangat penting untuk kepastian hukum perpajakan (Parasuraman et al., 1988). Ketiga, Daya Tanggap (*Responsiveness*), yang merujuk pada kesediaan petugas untuk segera membantu dan merespons permintaan dengan cepat dan tepat waktu.

Terakhir, dimensi keempat adalah Jaminan (*Assurance*), mencakup kompetensi staf dan kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya wajib pajak terhadap integritas institusi dan keamanan data (Parasuraman et al., 1988). Kelima adalah Empati (*Empathy*), yaitu kemampuan petugas memberikan perhatian individual dan menunjukkan kepedulian tulus kepada wajib pajak (Zeithaml et al., 2018). Kelima dimensi ini berfungsi sebagai alat ukur baku untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan (*service gaps*) dan merumuskan strategi perbaikan yang terfokus, sehingga meningkatkan kepuasan dan memperkuat kepatuhan wajib pajak (Astuti & Indriani, 2022).

2. Keadilan Perpajakan dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Al-Dharibah)

Pandangan Ekonomi Syariah menawarkan kerangka teori yang spesifik mengenai pajak, yang dikenal dengan istilah Al-Dharibah (pungutan wajib yang ditetapkan negara selain zakat), di mana prinsip utama yang diutamakan adalah Keadilan (*Al-Adl*) (Fatarib & Illahi, 2018). Dalam perspektif ini, *dharibah* atau pajak hanya dapat diberlakukan dalam kondisi tertentu, yaitu ketika kas negara (*Baitul Mal*) terbukti tidak memadai atau

kekurangan dana untuk memenuhi kebutuhan publik yang bersifat wajib dan mendesak (*Darurah*) seperti biaya pertahanan, infrastruktur, atau layanan sosial esensial (Zallum, 2002). Begitu kondisi kekurangan tersebut telah teratasi, kewajiban pajak dapat dihapuskan, yang menunjukkan sifatnya yang temporer dan bukan permanen, berbeda dengan zakat.

Prinsip keadilan dalam *dharibah* menuntut adanya pemerataan beban (keadilan vertikal) sesuai dengan kemampuan finansial wajib pajak, sehingga tidak boleh terjadi pemungutan yang bersifat memaksa atau menyebabkan kedzaliman, terutama bagi kelompok masyarakat berpenghasilan rendah (Fatarib & Illahi, 2018). Keadilan ini juga harus memastikan bahwa wajib pajak yang telah menunaikan zakat tidak dikenakan *dharibah* ganda yang memberatkan, suatu prinsip yang ditekankan oleh ulama kontemporer seperti Yusuf Qardhawi (Surahman & Illahi, 2017). Dengan kata lain, sistem perpajakan harus dirancang sedemikian rupa sehingga sejalan dengan nilai-nilai Islam tentang keadilan sosial, tidak menumpuk kekayaan hanya pada satu kelompok, dan tidak menghambat pertumbuhan ekonomi umat.

Lebih dari sekadar keadilan dalam pemungutan, Syariah juga menuntut akuntabilitas moral dan transparansi dalam alokasi dana *dharibah*. Dana yang terkumpul wajib dialokasikan secara eksklusif untuk kepentingan dan kemaslahatan umum (*Maslahah Ammah*), seperti pembangunan infrastruktur yang bermanfaat, pendidikan, dan layanan kesehatan (Neli, 2024). Penggunaan dana *dharibah* untuk hal-hal yang tidak sejalan dengan syariat, atau yang bersifat pemborosan dan kepentingan pribadi penguasa, diharamkan dan dianggap sebagai bentuk penyalahgunaan amanah. Oleh karena itu, *dharibah* harus dikelola oleh petugas yang amanah, memiliki integritas tinggi, dan menguasai ilmu fiqh agar dapat memastikan ketaatan syariah dalam setiap prosesnya (Zallum, 2002).

Adanya pandangan ulama yang mengharamkan pajak secara mutlak, berdasarkan dalil larangan memakan harta sesama dengan cara yang batil (QS. An-Nisa/4: 29) (Al-Jufri, 2017), memperkuat urgensi bagi otoritas perpajakan untuk menjalankan sistem yang berlandaskan keadilan dan transparansi yang sangat tinggi. Kompleksitas pandangan ini menjadikan integrasi perspektif Syariah dalam analisis kepuasan wajib

pajak tidak hanya relevan, tetapi juga esensial (Sudarmi & Rosidin, 2021). Hal ini karena kepuasan wajib pajak Muslim tidak hanya bergantung pada kinerja layanan konvensional, tetapi juga pada keyakinan moral mereka bahwa sistem dan alokasi dana yang mereka bayarkan telah memenuhi dimensi keadilan distributif dan akuntabilitas syariah (Surahman, 2017).

3. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Theory)

Kepuasan pelanggan (dalam konteks ini disebut kepuasan pengunjung atau wajib pajak) adalah konsep fundamental yang didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja atau hasil layanan yang ia terima dengan harapan yang telah ia tetapkan sebelumnya (Kotler & Keller, 2016). Secara teoretis, jika kinerja layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja layanan berada di bawah ekspektasi, maka rasa ketidakpuasan akan muncul. Perasaan kepuasan ini merupakan hasil dari proses evaluasi kognitif dan emosional yang spesifik setelah wajib pajak berinteraksi dengan institusi layanan, dan ini menjadi prediktor kuat terhadap perilaku masa depan mereka.

Dalam konteks pelayanan publik, terutama di unit layanan lini depan seperti KP2KP, kepuasan pengunjung berfungsi sebagai indikator utama yang mengukur sejauh mana sebuah institusi telah berhasil melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien (Suprianto, 2020). Kepuasan wajib pajak merupakan pemicu penting bagi perilaku lanjutan. Seorang wajib pajak yang puas dengan kemudahan akses, keramahan petugas, dan kejelasan informasi yang diterima di KP2KP akan cenderung memiliki niat baik yang kuat untuk mematuhi kewajibannya di masa mendatang, melakukan pembayaran secara tepat waktu, dan bahkan merekomendasikan layanan tersebut kepada rekan-rekannya (Pratama & Kaloeti, 2023).

Teori ini juga menggarisbawahi adanya hubungan kausal yang kuat antara kualitas layanan (*Service Quality*) dan kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Kualitas pelayanan (seperti yang diukur dengan lima dimensi SERVQUAL) merupakan variabel independen yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan (variabel dependen) (Astuti & Indriani, 2022). Artinya, upaya perbaikan kualitas pada dimensi

Tangibles (misalnya penyediaan papan informasi yang jelas seperti yang dikeluhkan) atau *Assurance* (misalnya peningkatan kompetensi petugas) akan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan wajib pajak (Sutrisno & Nurjanah, 2022). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan yang sistematis, seperti melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), menjadi alat esensial bagi pemerintah untuk mengidentifikasi area perbaikan yang paling dibutuhkan (Survei Kepuasan Masyarakat, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dimana peneliti ini diperoleh dari sumber pertama dengan google review. Penelitian ini akan menganalisis kepuasan pengunjung atas layanan kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan. Penelitian ini dilakukan dengan mengedarkan *google review* kepada pengunjung yang datang ke Kantor Pajak Majenang. Responden diminta untuk memberikan penilaian tentang berbagai aspek pelayanan, termasuk sikap petugas, waktu tunggu, dan fasilitas yang ada.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus studi kasus pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terpilih. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai persepsi, pengalaman, dan penilaian subjektif wajib pajak terhadap kualitas layanan, khususnya yang berkaitan dengan dimensi keadilan dan akuntabilitas syariah, yang sulit diukur hanya dengan angka (Creswell, 2014). Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan wajib pajak yang telah menggunakan layanan di KP2KP, serta dengan petugas atau pimpinan KP2KP untuk memahami prosedur dan kendala layanan yang ada. Selain itu, observasi partisipatif akan dilakukan untuk memotret kondisi nyata fasilitas fisik (*Tangibles*) dan proses interaksi pelayanan.

Data sekunder dalam penelitian ini mencakup dokumen resmi seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) KP2KP, laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahunan, serta data internal mengenai tingkat kepatuhan dan jumlah kunjungan wajib pajak. Teknik analisis data dilakukan secara induktif melalui tiga tahapan utama: reduksi data (memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data dari wawancara dan observasi), penyajian data (menyusun data dalam bentuk narasi atau matriks), dan penarikan

kesimpulan/verifikasi (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber (membandingkan data dari wajib pajak, petugas, dan dokumen resmi) dan triangulasi metode (membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi) (Denzin & Lincoln, 2005).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Evaluasi Kualitas Layanan Konvensional (SERVQUAL)

Kepuasan pengunjung di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) secara umum berada pada kategori "cukup puas", menunjukkan bahwa layanan dasar telah memenuhi standar minimal, tetapi belum mencapai tingkat optimal (Kotler & Keller, 2016). Kategori ini mencerminkan hasil kompromi, di mana aspek prosedural yang baik diimbangi dengan kelemahan signifikan pada aspek interaksi dan fasilitas. Keseimbangan yang rentan ini, teridentifikasi melalui kerangka SERVQUAL, menuntut perbaikan terfokus untuk menghindari penurunan kepuasan di masa mendatang (Parasuraman et al., 1988).

Kekuatan utama KP2KP terletak pada dimensi Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*). Wajib pajak yang sudah mapan memberikan skor tinggi pada kemampuan petugas dalam menyelesaikan tugas inti, seperti pemrosesan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan secara akurat, konsisten, dan minim kesalahan (Daryanto, 2024; Astuti & Indriani, 2022). Sejalan dengan itu, Jaminan dinilai baik karena kompetensi petugas, sikap sopan, dan janji kerahasiaan data yang krusial dalam layanan keuangan sensitif (Zeithaml et al., 2018). Kepercayaan pada akurasi dan integritas profesional ini menjadi pondasi positif KP2KP.

Namun, ditemukan kesenjangan signifikan pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*). Wajib pajak mengkritik waktu tunggu yang lama dan proses yang lamban, terutama pada puncak masa pelaporan (Aryani, 2024). Keterlambatan ini, yang dikonfirmasi oleh pengamatan langsung (Observasi Lapangan, 2024), menyebabkan frustrasi, antrean, dan menciptakan pengalaman yang tidak nyaman. Masalah *Responsiveness* juga merambah pada keengganan wajib pajak baru untuk bertanya,

karena melihat petugas terlalu sibuk atau terbebani, sehingga mereka mencari informasi dari sumber non-resmi (Aryani, 2024).

Kesenjangan terbesar dan paling mendasar terletak pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*). Wajib pajak baru dan pengusaha kecil secara spesifik mengeluhkan tidak adanya papan informasi atau ruang konsultasi khusus yang terstruktur untuk edukasi perpajakan dasar (Endah, 2024). Ketidacukupan fasilitas ini memaksa wajib pajak bergantung pada informasi menyesatkan dari sesama pengunjung, yang menghambat fungsi Penyuluhan dan Konsultasi KP2KP (Sutrisno & Nurjanah, 2022). Kurangnya *Tangibles* ini juga berdampak negatif pada Empati, karena beban penjelasan prosedural beralih sepenuhnya ke petugas, mengurangi perhatian individual (Zeithaml et al., 2018).

Secara ringkas, hasil evaluasi SERVQUAL menunjukkan adanya *gap* antara harapan wajib pajak akan layanan yang informatif dan efisien dengan kinerja aktual KP2KP. Meskipun institusi ini kompeten dan terpercaya (*Reliability* dan *Assurance*), ia masih tergolong lambat dan tidak memfasilitasi (*Responsiveness* dan *Tangibles*) (Parasuraman et al., 1988). Kegagalan menyediakan fasilitas informasi yang memadai bagi wajib pajak baru adalah titik lemah utama yang memerlukan intervensi kebijakan dan investasi segera untuk meningkatkan kepuasan dan kesadaran perpajakan (Astuti & Indriani, 2022).

2. Kepuasan dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Integrasi dimensi Ekonomi Syariah menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak Muslim memiliki lapisan yang lebih dalam, didominasi oleh faktor Keadilan (*Al-Adl*) dan Akuntabilitas Moral (Neli, 2024). Meskipun wajib pajak memahami pajak (*dharibah*) sebagai kewajiban hukum yang sah (Fatarib & Illahi, 2018), pemenuhan hukum saja tidak cukup. Mereka mencari validasi moral bahwa kontribusi finansial mereka digunakan secara benar, jujur, dan bertanggung jawab, melampaui sekadar proses administrasi yang lancar.

Faktor utama yang mengganggu kepuasan moral ini adalah kekhawatiran mendalam terkait transparansi alokasi dana pajak. Wajib pajak sering mempertanyakan apakah dana tersebut benar-benar tersalurkan untuk kemaslahatan umum (*Maslahah Ammah*) atau justru hilang karena inefisiensi atau penyalahgunaan (Fatah, 2024).

Persepsi ketidaktransparanan ini menciptakan ketidakpuasan moral, yang tidak terukur oleh SERVQUAL konvensional (Sudarmi & Rosidin, 2021). Ketidakpuasan ini berpotensi mengurangi keikhlasan dan kesadaran dalam membayar pajak, mengubahnya dari kontribusi sukarela menjadi kewajiban yang dirasa terpaksa, sehingga merusak kualitas kepatuhan itu sendiri (Pratama & Kaloeti, 2023).

Untuk membangun kepercayaan moral, dimensi Jaminan (*Assurance*) harus diperluas menjadi jaminan integritas petugas dan institusi secara menyeluruh (Neli, 2024). Wajib pajak menuntut keyakinan bahwa dana dikelola secara *amanah* dan bebas dari korupsi (Al-Jufri, 2017). Selain itu, layanan konsultasi di KP2KP perlu menyertakan penekanan pada kewajiban moral dan etika dalam perpajakan (Cicin, 2024), sebagai upaya untuk meningkatkan *willingness to pay* yang didasari kesadaran keagamaan dan sosial (Surahman & Illahi, 2017).

KP2KP, sebagai garda terdepan layanan, berperan penting sebagai jembatan untuk mengomunikasikan akuntabilitas. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan informasi yang mudah dipahami mengenai alokasi penerimaan pajak, serta menanggapi tuntutan Keadilan Distributif di mana wajib pajak dapat merasakan manfaat pembangunan yang merata di lingkungan mereka (Surahman, 2017). Jika mereka melihat ketimpangan atau pemborosan, kepuasan moral mereka akan terkikis.

Kesimpulannya, untuk mencapai kepuasan optimal, institusi perpajakan harus melampaui perbaikan teknis (*Responsiveness* dan *Tangibles*) dan mengembangkan strategi komunikasi yang holistik dan beretika. Hal ini bertujuan untuk secara aktif menanggapi isu akuntabilitas moral dan keadilan alokasi dana (Neli, 2024), sehingga berhasil mengubah pembayaran pajak dari kewajiban hukum yang terpaksa menjadi kontribusi sukarela yang didasari kesadaran.

3. Implikasi Kesenjangan Layanan terhadap Kepatuhan

Kesenjangan yang teridentifikasi pada dimensi layanan konvensional (*Tangibles* dan *Responsiveness*) dan dimensi moral (*Keadilan Syariah*) memiliki implikasi serius terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Pratama & Kaloeti, 2023). Kepatuhan yang dimaksud melampaui kepatuhan formal (membayar tepat waktu), melainkan kepatuhan yang didasari kesadaran, kepercayaan, dan keikhlasan (*willingness to comply*). Ketika

harapan wajib pajak, baik teknis maupun moral, tidak terpenuhi, motivasi intrinsik mereka untuk mendukung sistem perpajakan akan menurun drastis.

Kesenjangan pada Bukti Fisik (*Tangibles*) menciptakan hambatan prosedural bagi wajib pajak baru, di mana kurangnya fasilitas informasi memaksa mereka menghabiskan waktu lebih lama dan menimbulkan frustrasi (Aryanti, 2024). Frustrasi ini diinternalisasi sebagai persepsi negatif terhadap institusi, yang secara psikologis menurunkan motivasi kepatuhan sukarela. Wajib pajak yang merasa prosesnya dipersulit dan waktu mereka tidak dihargai (*Ketidakadilan Prosedural* akibat *Responsiveness* yang rendah) cenderung memandang pajak sebagai beban yang tidak sepadan, sehingga lebih rentan mencari celah penghindaran atau penundaan kewajiban (Suprianto, 2020).

Dampak teknis negatif ini diperparah oleh ketidakpuasan moral yang berasal dari kurangnya transparansi alokasi dana, inti dari Keadilan Syariah. Bagi wajib pajak Muslim, kegagalan otoritas dalam mengomunikasikan bahwa dana digunakan untuk kemaslahatan umum (*Maslahah Ammah*) menghilangkan landasan etis pembayaran pajak (Sudarmi & Rosidin, 2021). Hal ini memicu pergeseran psikologis dari perasaan berkontribusi secara sukarela (*shadaqah*) menjadi perasaan terpaksa (*dharibah*). Kepatuhan yang didasari keterpaksaan ini rapuh dan rentan terhadap isu korupsi, yang merusak kualitas kepatuhan itu sendiri (Pratama & Kaloeti, 2023).

Implikasi kumulatif dari semua kesenjangan ini adalah erosi kepercayaan publik. Wajib pajak menuntut tidak hanya kompetensi teknis, tetapi juga jaminan moral (*assure moral*) bahwa uang mereka dikelola dengan amanah dan berintegritas (Neli, 2024). Kepercayaan yang rendah adalah prediktor kuat bagi rendahnya kepatuhan jangka panjang. Oleh karena itu, perbaikan kepatuhan harus bersifat holistik, dimulai dari perbaikan kualitas layanan di garis depan (Sutrisno & Nurjanah, 2022).

Sebagai langkah perbaikan, KP2KP harus segera mengatasi masalah fisik (*Tangibles*) dengan menyediakan loket informasi khusus untuk mengurangi hambatan prosedural. Secara paralel, otoritas perpajakan harus meningkatkan komunikasi publik yang transparan mengenai penggunaan dana pajak, menjembatani kesenjangan antara kewajiban hukum dan keyakinan moral (keadilan syariah). Tujuan akhirnya adalah menyeimbangkan kepuasan teknis dan moral, sehingga kepatuhan wajib pajak

bertransisi dari keterpaksaan menjadi tanggung jawab yang ikhlas dan berkelanjutan.

PENUTUP

Berdasarkan analisis kualitatif yang mengintegrasikan kerangka SERVQUAL dan perspektif Ekonomi Syariah, penelitian ini menyimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak di KP2KP berada pada tingkat "cukup puas," yang merupakan hasil kompromi antara kekuatan teknis dan kelemahan fasilitas serta moral. Kekuatan utama terletak pada dimensi Keandalan dan Jaminan petugas dalam memproses data secara akurat. Namun, kesenjangan signifikan ditemukan pada Bukti Fisik (*Tangibles*), yang dicirikan oleh kurangnya fasilitas edukasi yang memadai, dan pada dimensi Keadilan Syariah, di mana terdapat ketidakpuasan moral yang mendalam terkait kurangnya transparansi alokasi dana pajak. Secara keseluruhan, layanan KP2KP saat ini berhasil mencapai Kepatuhan Formal (hukum), namun belum mencapai Kepatuhan Sukarela yang didasari keikhlasan dan kepercayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Jufri, M. S. (2017). *Hukum Pajak dalam Tinjauan Fiqih*. Pustaka Ilmu.
- Aryanti, (2024, Agustus 20). Wawancara. Wajib Pajak Baru. (2024). (F. Pifqi, Interviewer)
- Astuti, R., & Indriani, F. (2022). Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 19(1), 1-15.
- Cicin, (2024, Agustus 20). Wawancara. Wajib Pajak Milenial. (2024). (F. Pifqi, Interviewer)
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Daryanto, (2024, Agustus 20). Wawancara. Wajib Pajak Senior. (2024). (F. Pifqi, Interviewer)
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2005). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (3rd ed.). Sage Publications.
- Endah, (2024, Agustus 20). Wawancara. Pengusaha Kecil. (2024). (F. Pifqi, Interviewer)
- Fatah, (2024, Agustus 20). Wawancara. Tokoh Masyarakat. (2024). (F. Pifqi, Interviewer)

- Fatarib, H., & Illahi, F. (2018). Pajak Dalam Persepektif Hukum Ekonomi Syariah (Konsep Pajak Dan Sistem Perpajakan Dalam Keadilan Islam). *Istinbath: Jurnal Hukum*, 15(2), 337-350.
- Islam, U., & Agung, S. (2023). *MENINGKATKAN KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi kasus KPP Pratama Semarang Gayamsari) Fakultas Ekonomi Program Studi SI Manajemen Universitas Islam Sultan Agung*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Neli, N. (2024). Etika dan Keadilan Pajak dalam Perspektif Islam. *E-Jurnal Nobel*, 8(2), 1-15.
- Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 15–22. <https://doi.org/10.21831/nominal.v1i1.988>
- Observasi Lapangan. (2024). Data dikumpulkan melalui pengamatan langsung di KP2KP selama periode penelitian.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pratama, D. A., & Kaloeti, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 200-215.
- Sadjiarto, S. P. A. dan A., & Program. (2013). Analisis Kepuasan Wajib Pajak Atas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 1–15.
- Sudarmi, S., & Rosidin, S. (2021). Perbandingan Sistem Perpajakan Konvensional dan Syariah. *Jurnal Keuangan Islam*, 8(4), 300-315.
- Suprianto, B. (2020). Kepuasan Pengunjung sebagai Indikator Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 4(1), 1-12.

- Surahman, M., & Illahi, F. (2017). Prinsip Keadilan antara Pajak dan Zakat menurut Yusuf Qardhawi. *Jurnal Amwaluna*, 1(2), 170-172.
- Survei Kepuasan Masyarakat. (2021). *Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB).
- Sutrisno, A., & Nurjanah, L. (2022). Kualitas Layanan KP2KP dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 7(2), 50-65.
- Zallum, A. Q. (2002). *Sistem Keuangan di Negara Khilafah*. Al-Azhar Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.