

ABSTRAK

Rosyiana Handayani, Makna *Customer Service* Bagi Petugas Pelayanan Pajak Sebagai Profesi di KPP PRATAMA Bandung Cicadas (Studi Fenomenologi Pelayanan TPT di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas).

Penelitian ini mengkaji tentang fenomena makna profesi *customer service* bagi petugas pelayanan pajak. *Customer service* merupakan profesi dengan kegiatan pelayanan, perhatian yang besar terhadap publik dan bertindak sesuai dengan kebutuhan mereka, akan membangkitkan simpati dan kepercayaan publik terhadap perusahaan. Pelayanan merupakan kunci dalam kegiatan-kegiatan *customer service* terutama dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai Makna *Customer Service* Bagi Petugas Pelayanan Pajak Sebagai Profesi di KPP PRATAMA Bandung Cicadas.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi fenomenologi. Studi ini dimaksudkan untuk menggali pengalaman terdalam *customer service* bagi petugas pelayanan pajak sebagai profesi menurut pandangan mereka sendiri. Pengumpulan data dilakukan secara primer berupa wawancara mendalam dengan para *customer service* KPP PRATAMA Bandung Cicadas dan sekunder berupa keterangan dari Kepala Seksi Pelayanan serta wajib pajak KPP PRATAMA Bandung Cicadas dan sumber data penunjang dimana satu sama lain saling mendukung. *Purposive sampling* merupakan teknik pemilihan informan pada penelitian ini sedangkan teknik validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motif para petugas pelayanan pajak dalam memilih profesi *customer service* didasari atas motif masa lalu, yang kemudian muncul motivasi dari *customer service* yang beraneka ragam. Motivasi tersebut ada *internal motivation*, *external motivation* dan *external&internal motivation*. Motivasi ini mempengaruhi konsep diri *customer service* yang menghasilkan konsep diri tertutup dan terbuka. Pemahaman pelayanan publik didapat berdasarkan pengalaman kerja mereka sebagai *customer service*, bahwa pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat dengan berasaskan 3 S (Senyum, Sapa, Salam) yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan undang-undang yang berlaku. Sedangkan makna dari *customer service* sebagai profesi bagi petugas pelayanan pajak KPP PRATAMA Bandung Cicadas adalah profesi yang bekerja melayani kebutuhan publik dalam tiap transaksi, menawarkan barang atau jasa perusahaan dengan komunikasi yang baik dan sikap yang ramah serta santun. Terlebih lagi, profesi *customer service* merupakan profesi yang mulia karena menjalin hubungan baik dengan sikap yang menyenangkan kepada publiknya. Pula *customer service* merupakan profesi penopang instansi atau perusahaan karena dia-lah ujung tombak dari lembaga.

ABSTRACT

Rosyiana Handayani, The Meaning of Customer Services for The Tax Employee Services As A Profession In KPP PRATAMA Bandung Cicadas (Phenomenological Study Service at KPP PRATAMA Bandung Cicadas).

This research is about the phenomena of the meaning customer services profession for the tax employee service. Customer services is a profession with the activity of service, big intention for public and do according what they needs, will attract their sympathy and public trustment to a company. Service of excellence is the key in every activity of customer services especially for public service company. This research aims to gain an overview of the meaning of Customer Services for The Tax Employee Services As A Profession In KPP PRATAMA Bandung Cicadas.

This study use qualitative phenomenological study. This study is intended to researchers can explore the deepest experience of understanding customer services for the tax employee services as a profession according their own views. Data collection was conducted primarily in the form of in-depth interviews with customer services of KPP PRATAMA Bandung Cicadas and secondary literature interviews by Head of Public Services and from the tax customers of KPP PRATAMA Bandung Cicadas and other supporting data with each other to support each other. Purposive sampling technique is the selection of informants in this study, while data validation techniques used in this study is triangulated.

The results show that motive of the tax employee services when they choose customer services as their profession it basicly from past motive, then grew kind motivation from customer services. The motivation is internal motivation, external motivation and external&internal motivation. This motivation influences self concept from customer services while resulting close and open areas. Customer services get the meaning of the public services according to their work of experience as a customer services, that public services is a service of excellence for publics as a government employee and public servant with 3 S foundation (Senyum, Sapa, Salam) and according to Standard Operational Procedure and constitution of law. And then, the meaning of customer services as a profession for the tax employee service in KPP PRATAMA Bandung Cicadas is a profession who work to service what customers need in every transaction, promote goods and service from company with good communication, humble and polite either. More than it, customer services is a lofty profession because they can make a good relationship and good attitude for they public. And then customer services is a profession who can be support for their institution because they are important point in a company.