

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan tugas negara menyelenggarakan pemerintahan (Adriani, 2013:34)

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam menopang pembiayaan pembangunan dan menggambarkan kemandirian ekonomi, pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) diketahui pajak merupakan salah satu komponen penerimaan negara (Simanjuntak dan Muklis, 2012). Dalam sistem perpajakan *self assessment* sebagaimana kita anut, terdapat tiga fungsi utama aparatur perpajakan untuk menjamin suksesnya sistem perpajakan tersebut, yaitu penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan (*enforcement*). Salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan adalah kualitas pelayanan dari kantor pajak tersebut. Semakin baik tingkat pelayanan maka akan semakin besar pula pengaruhnya terhadap peningkatan potensi dan penerimaan pajak.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2005:47). Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau negara (Tangkilisan, 2012: 208). Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur fan karakteristik produk atau jasa yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan. (Kotler & Keller, 2009, Jilid 1:143)

Kualitas pelayanan pada kepuasan wajib pajak merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan oleh masyarakat agar dapat meningkatkan pelayanan, sementara kualitas

pelayanan merupakan kewajiban kantor agar wajib pajak taat dan patuh menunaikan kewajiban.

Citra atau *image* pelayanan dimata konsumen sangat berpengaruh terhadap tercapainya misi dan visi. Citra yang baik dan menyenangkan akan menumbuhkan kepercayaan dan pengakuan atau pandangan yang positif atas pelayanan yang diberikan.

Sebagai organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas pengumpulan penerimaan negara dan sekaligus berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak semakin penting, tidak hanya berdasarkan aturan, prosedur, ketentuan dan kebiasaan akan tetapi harus memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat melalui pelayanan yang terbaik. Nilai-nilai yang dapat memberi layanan terbaik adalah: profesionalisme yang meliputi integritas, disiplin, kompetensi, transparansi, akuntabilitas, meritokrasi, kemandirian, pelayanan prima serta pembelajaran dan pemberdayaan.

Salah satu sasaran strategis Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu adalah meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Arahan Presiden Republik Indonesia terkait menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja.

Melalui modernisasi administrasi perpajakan yang mencakup reformasi pelayanan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya yang telah dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu dalam meningkatkan Standar Operasional Pelayanan antara lain : standar fasilitas pelayanan, standar sumber daya manusia, menerapkan etika pelayanan dan mengedepankan sikap profesional.

Melihat upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sudah dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu seperti diatas, bahwa kualitas pelayanan terhadap wajib pajak harus terus menerus ditingkatkan. Namun

pada kenyataannya banyak wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan masih belum maksimal, seperti lambat dalam pelayanan kepada wajib pajak, masih ada wajib pajak menunggu terlalu lama sehingga wajib pajak masih merasakan kurang nyaman yang berakibat adanya keluhan, *complain* dan enggan mereka menyelesaikan urusan kewajiban pajak, hingga terjadi sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak. Dalam hal ini penulis yang telah menjalani masa magang selama dua bulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu tertarik untuk meneliti persoalan **“KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berlandaskan pada latar belakang yang dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi wajib pajak terhadap tingkat kinerja dan kepentingan dalam pelayanan bagi wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu?
2. Sejauh mana kesesuaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan menurut persepsi wajib pajak ?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan wajib pajak atas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu terhadap wajib pajak ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis tingkat kesesuaian antara kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu dengan tingkat kepentingan para wajib pajak.
2. Mengetahui kualitas pelayanan dari segi tingkat kinerja dan tingkat kepentingan menurut persepsi wajib pajak.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan khususnya tentang kualitas, pelayanan, fasilitas, dan kepuasan.
2. Diharapkan hasil penelitian bagi pembaca dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan konsumen serta mempertahankan tingkat layanan demi kepuasan wajib pajak.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran singkat, Tugas Akhir ini dibagi dalam beberapa bagian. Tugas Akhir ini disusun sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini diuraikan terkait dengan sejarah perusahaan, visi misi, struktur organisasi, dan apa saja layanan yang ada di kantor pajak serta kegiatan selama magang di kantor tersebut.

#### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan ruang lingkup penelitian, landasan teori, sumber data, dan metode pengumpulan data.

#### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil pembahasan serta saran yang diberikan oleh penulis kepada pembaca.