

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan rakyatnya dengan cara melaksanakan pembangunan. Setiap pelaksanaan pembangunan membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana untuk pelaksanaan pembangunan tersebut diperoleh dari penerimaan dalam negeri maupun penerimaan luar negeri. Salah satu sumber penerimaan dalam negeri didapat dari sektor pajak. Pajak merupakan iuran rakyat yang memiliki kontribusi terbesar pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Kontribusi penerimaan pajak terhadap pendapatan negara dapat dilihat pada tabel:

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah) Tahun 2011-2015

Keterangan	Tahun Realisasi				
	2011	2012	2013	2014	2015
Penerimaan Pajak	873.874	980.518	1.077.307	1.146.866	1.489.255
Bukan Penerimaan Pajak	331.472	351.805	354.752	398.590	269.075
Jumlah	1.205.346	1.332.323	1.432.059	1.545.456	1.758.330

Sumber: www.bps.go.id, diolah 2016.

Dari tabel dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan negara dari sektor pajak selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak diantaranya jumlah Wajib Pajak yang meningkat, tarif pajak yang meningkat, serta adanya modernisasi dan reformasi bidang perpajakan. Aspek lain yang dapat meningkatkan penerimaan pajak adalah kinerja petugas pajak melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci dalam upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak. Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan fungsinya memiliki kewajiban untuk melaksanakan pembinaan, pelayanan, pengawasan, dan penerapan sanksi perpajakan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam undang – undang perpajakan. Pemerintah berupaya mereformasi peraturan pajak mengenai sistem perpajakan karena sistem perpajakan terdahulu tidak sesuai lagi dengan perkembangan zaman, tidak sesuai dengan struktur dan organisasi pemerintahan tidak berdasarkan Pancasila dan tidak lagi sesuai dengan perkembangan ekonomi yang berlaku di Indonesia. Menurut Effendi (2010:34) Reformasi dilakukan dengan perombakan yang sangat mendasar yang mencakup :

- 1) penyerdehanaan jumlah dan jenis pajak,
- 2) penyerdehanaan tarif pajak,
- 3) penyederhanaan tata cara perpajakan,
- 4) pembenahan aparatur perpajakan mengenai prosedur, disiplin dan mental pegawai,
- 5) pemberian kepastian hukum.

Reformasi perpajakan tersebut diharapkan dapat mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Salah satu bentuk dari reformasi perpajakan adalah pelayanan prima. Pelayanan prima Direktorat Jenderal Pajak secara tidak langsung akan dapat menanamkan citra positif. Konsep pelayanan prima yang merupakan pelayanan ideal, yang mengadopsi pelayanan terbaik dan universal yang telah disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Proses pelayanan prima tersebut tidak memberikan hasil dalam waktu singkat, dengan sinergi dalam pelayanan dan kehumasan serta ditambah

komunikasi internal dan eksternal, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Direktorat Jenderal Pajak.

Agar tercipta kualitas pelayanan yang baik, Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Surat Edaran Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima. Pelayanan prima dibuat dengan acuan dari dimensi – dimensi *ServQual* (*service quality*) yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang dibuktikan dengan isi Surat Edaran tersebut, yang tercantum dalam salah satu yang harus dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak dalam pernyataan Surat Edaran poin ii, “Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan.” Pernyataan pada poin ii Surat Edaran tersebut sesuai dengan salah satu dimensi *ServQual* yaitu termasuk dalam dimensi keandalan. Diharapkan dengan adanya surat edaran tersebut kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Direktorat Jenderal Pajak memiliki sasaran strategis, salah satunya dengan cara meningkatkan kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan.

Kualitas pelayanan atau *ServQual* (*service quality*) merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh para aparatur atau pegawai pajak guna meningkatkan kepuasan sehingga penerimaan pajak terus meningkat. *ServQual* terdiri dari lima variabel yang meliputi 1) keandalan yang merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, 2) daya tanggap yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, 3) jaminan yaitu pengetahuan,

kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, 4) empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya, 5) bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik (Naik, 2010 & Ramseook, 2010).

Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat meningkatkan hubungan yang baik dengan Wajib Pajak. Hubungan yang baik tersebut akan membuat Wajib Pajak melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak. Pelayanan yang baik atau dikatakan berkualitas dapat terjadi apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Sesuai dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, kemudian dikeluarkan Keputusan Nomor : Kep – 378/PJ/2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak. Adanya keputusan tersebut, maka untuk dicapainya pelayanan yang berkualitas, Pelayanan dari Kantor Pelayanan Pajak haruslah sesuai dengan standar yang telah dibuat agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan yang membuat Wajib Pajak merasa puas. Jika Wajib Pajak merasa puas maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas karena kualitas pelayanan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah Wajib Pajak, terletak pada ekspektasi Wajib Pajak terhadap suatu produk pelayanan. Pelayanan yang baik cenderung akan diikuti oleh kepuasan dari pelanggan. Wajib Pajak akan merasa

puas jika pelayanan yang mereka rasakan sesuai dengan yang diinginkan oleh Wajib Pajak atas pelayanan tersebut. Jika Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan dari pegawai pajak maka besar kemungkinan para Wajib Pajak akan dengan senang hati melakukan kewajiban perpajakannya, bahkan cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain.

Kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari beberapa indikator, menurut Alsajjan (2014) antara lain ; 1) keinginan untuk menggunakan kembali, 2) bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan kepada orang lain, 3) bersedia dengan sukarela memanfaatkan layanan yang berbeda dari instansi yang sama, dan 4) pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspektasi. Apabila seluruh indikator tersebut memiliki penilaian yang baik maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah berhasil menumbuhkan kepuasan pada masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2015), hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan Wajib Pajak pengguna e-SPT Masa PPN (Y) secara bersama – sama atau secara simultan. Sedangkan secara parsial hanya variabel *reliability* (X₁) dan *responsiveness* (X₂) yang dapat menunjukkan pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel *assurance*, *empathy* dan *tangible* berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan. Variabel *responsiveness* (X₂) menjadi variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Mengacu dari hasil penelitian tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak yang memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak yang ada di kota Malang tersebut juga terjadi di daerah lain, misalnya di kota Batu. Sehingga peneliti tertarik untuk mencoba mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Alasan peneliti memilih lokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu karena Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu merupakan salah satu pelaksana SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima dimana pelayanan merupakan hal penting dalam aktivitas perpajakan serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki banyak Wajib Pajak yang tingkat kepatuhan dan penerimaan pajaknya terus bertambah. Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu merupakan kota administratif yang baru mandiri dan terpisah dari Kabupaten Malang pada tahun 1993 sehingga berbagai bentuk pelayanan pemerintahan masih baru terbentuk salah satunya adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang baru terbentuk pada tahun 2007. Sebagai salah satu lembaga pelayanan publik maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu harus mengejar standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sehingga perlu dianalisis dari kualitas pelayanan apakah benar menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak?

2. Bagaimana pengaruh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan terhadap variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak?
3. Bagaimana pengaruh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial terhadap variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang dapat diterima semua pihak yang terkait dengan tulisan ini. Adapun kontribusi yang ingin dicapai antara lain:

1. Kontribusi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan dan menjadi salah satu sumber informasi bagi peneliti khususnya, serta bagi pembaca umumnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya untuk penelitian serupa.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi kantor Pelayanan Pajak agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan supaya tingkat kepuasan Wajib Pajak orang pribadi meningkat.

E. Sistematika Penulisan

Penyusunan proposal penelitian dibagi dalam tiga bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab pendahuluan terdiri dari lima sub bab. Pertama, latar belakang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak badan. Kedua, rumusan masalah penelitian. Ketiga, tujuan penelitian yang hendak dicapai. Keempat, kontribusi penelitian yang meliputi kontribusi akademis dan kontribusi praktis. Kelima, sistematika penulisan dalam penelitian.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini, seperti Wajib Pajak,

kualitas pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak. Teori-teori tersebut digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian dan penganalisaan data. Bab kedua juga menguraikan penjelasan hubungan antar variabel yang diteliti, kerangka konseptual, dan model hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ketiga menguraikan prosedur sistematis yang digunakan dalam penelitian. Bab ketiga berisi jenis dan lokasi penelitian. Bab ketiga juga menguraikan variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab keempat ini berisi tentang uraian hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, gambaran umum responden, serta analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran – saran yang ditujukan kepada pihak – pihak yang terkait dalam penelitian ini.