

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dibentuknya suatu pemerintahan pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan (Karepesina, 2007).

Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat. Antara pemerintah dengan masyarakat terdapat suatu hubungan, dimana ada masyarakat di sana pula pemerintah diperlukan. Hubungan ini lebih didasarkan pada suatu interaksi antara yang menyediakan atau memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk. Pemerintah adalah semua badan memproduksi,

mendistribusi atau menjual alat pemenuh kebutuhan rakyat berbentuk jasa publik dan layanan civil, sedangkan masyarakat yang mempunyai hak untuk mendapatkan, menerima dan menggunakan produk dari pemerintah, baik yang bersifat fisik maupun non fisik (Karepesina, 2007).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta merupakan institusi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan menyelenggarakan urusan perpajakan, karena iuran pajak dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan bangsa Indonesia. Sesuai yang tercantum dalam visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dan misi menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien (www.pajak.go.id).

Peningkatan kualitas SDM khususnya para pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta perlu dilakukan guna tercapainya visi dan misi itu sendiri, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk dapat menciptakan SDM yang berkualitas dalam memberikan pelayanan publik juga harus diperkuat oleh mekanisme kerja yang adil dan memberikan kesempatan kepada masing-masing pihak untuk berkompetisi dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat (Yuliana, 2011).

Tidak responsifnya institusi pelaksana pelayanan publik akan berdampak berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelaksana pelayanan publik. Seperti yang terjadi belakangan ini, marak diberitakan adanya oknum perpajakan yang menyelewengkan pajak rakyat. Hal ini berdampak kepada turunnya kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Indonesia yang ditandai dengan munculnya penolakan beberapa kelompok masyarakat seperti adanya akun-akun di jejaring sosial yang menyuarakan untuk tidak membayar pajak yang seharusnya menjadi kewajibannya (Yuliana, 2011).

Citra atau image Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta di mata wajib pajak sangat berpengaruh terhadap tercapainya misi dan visi Direktorat Jenderal Pajak yang telah disebutkan di atas. Citra yang baik dan menyenangkan akan menumbuhkan kepercayaan dan pengakuan atau pandangan yang positif atas pelayanan yang diberikan. Kepercayaan wajib pajak menimbulkan kerelaan hati untuk memberikan kontribusi dalam wujud melaksanakan aktivitas yang mendukung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta yang memberikan pelayanan. Jika Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta memiliki citra buruk maka menimbulkan penurunan citra yang dapat menyebabkan : pernyataan kurang/tidak puas, banyaknya keluhan, penurunan kepatuhan dalam pembayaran dan pelaporan, wajib pajak tidak kooperatif, meremehkan instansi tersebut dan yang lebih fatal wajib pajak tidak mau memenuhi kewajiban perpajakan sama sekali.

Replikasi penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dimensi kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Ini berarti kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (wujud fisik) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (M. Andi Setijo Nugroho dan Sumadi, 2005). Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak : Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta”**

B. Pembatasan Masalah

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis memandang perlu untuk memberi pembatasan masalah dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup penelitian sehingga dapat dicapai sasaran yang diharapkan. Maka penulis membatasi pada ruang lingkup sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta yang berlokasi di Jalan K. H. Agus Salim No. 1 Surakarta.
2. Subyek dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan menggunakan jasa pelayanan Fiskus.

3. Penelitian dilakukan terhadap kualitas layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu: Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Wujud Fisik.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, dalam penelitian ini penulis ingin membuat suatu perumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana pengaruh keandalan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
2. Bagaimana pengaruh ketanggapan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
3. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
4. Bagaimana pengaruh empati terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
5. Bagaimana pengaruh wujud fisik terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
6. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan fiskus antara penilaian dan harapan wajib pajak?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini :

1. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta
2. Untuk menganalisis pengaruh ketanggapan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta
3. Untuk menganalisis pengaruh jaminan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta
4. Untuk menganalisis pengaruh empati terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta
5. Untuk menganalisis pengaruh wujud fisik terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta
6. Untuk menguji kesesuaian antara kinerja pelayanan fiskus menurut penilaian dengan harapan wajib pajak.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan peneliti, khususnya dalam sektor perpajakan, dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya terjadi dilapangan.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya, bagi siapa saja yang berminat untuk melakukan penelitian dalam tema yang sama dengan peneliti ini.
3. Adapun manfaat penelitian lainnya yang diharapkan, yaitu dapat memberikan bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dalam melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika Pembahasan yang terdiri dari 5 bab, yaitu :

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang digunakan sebagai dasar untuk membahas permasalahan yang akan diteliti, yaitu meliputi teori tentang kualitas pelayanan fiskus yaitu mengenai tingkat kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan jenis penelitian, lokasi penelitian, ruang lingkup penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan pengukurannya, teknik pengolahan data, teknik kualitas pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi uraian mengenai gambaran umum KPP Pratama Surakarta, statistik deskriptif, pengujian kualitas pengumpulan data, hasil pengujian asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan hasil pengujian terhadap jawaban ditolak atau diterimanya hipotesis yang di buat sebelumnya

BAB V Penutup

Bab ini memuat kesimpulan, keterbatasan penelitian serta memuat saran-saran untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.