

BAB I

P E N D A H U L U A N

1.1. Latar Belakang Masalah

Medan Sebagai kota terbesar nomor 3 (tiga) setelah Jakarta dan Surabaya, Kota Medan berfungsi sebagai pusat pemerintahan daerah, pusat pelayanan kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat Sumatera Utara, pusat perkantoran dan pusat pertumbuhan ekonomi perdagangan serta pintu gerbang internasional.

Medan masa depan yang ingin diwujudkan adalah Kota Medan dengan fisiknya yang modern, didukung oleh infrastruktur ekonomi dan sosial yang lengkap dan handal, dengan masyarakat yang menguasai iptek, imtaq, dan diwarnai dengan adanya mobilitas orang, produksi, dan perdagangan yang tinggi dan berskala besar, serta memiliki daya tarik, kekayaan, dan kebudayaan yang tinggi, sekaligus merupakan pusat kegiatan pemerintahan, kegiatan ekonomi regional maupun internasional.

Untuk mendukung perwujudan Medan masa depan tersebut, tantangan yang dihadapi adalah berkaitan dengan pembiayaan pembangunan kota itu sendiri, sebagai konsekuensi adanya pemberian otonomi daerah, maka mau tidak mau Pemerintah daerah harus berusaha untuk meningkatkan kemampuannya menaikkan pendapatan asli daerah sehingga akan tetap mampu menjamin jalannya sistem pemerintahan di daerah beserta dengan seluruh kehidupan politik, sosial, dan ekonominya.

Untuk dapat dikatakan berhasil dalam pengelolaan pendapatan daerah, Dinas Pendapatan Daerah harus mampu meningkatkan efisiensi, baik itu efisiensi internal maupun efisiensi eksternal. Pajak/Retibusi Daerah yang dipungut pemerintah jangan

sampai menciptakan biaya pemungutan yang lebih tinggi dari pada pendapatan Pajak/Retribusi yang diterima. Disamping itu pemungutan Pajak/Retribusi Daerah hendaknya tidak berdampak ekonomi negatif, artinya tidak menyebabkan adanya alokasi faktor produksi yang dapat menghambat pembangunan.

Bertitik tolak dari hal tersebut di atas, maka Dinas Pendapatan Kota Medan harus mampu mengelola Pendapatan Asli Daerah secara berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka mendukung pembiayaan pembangunan Kota Medan secara berkesinambungan.

Salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah Kota Medan yang dikelola oleh Dinas Pendapatan Kota Medan adalah dari Sektor Pajak Daerah, terdiri dari 10 jenis Pajak Daerah diantaranya Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Parkir, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Pajak Bumi dan Bangunan dan Pajak Air Tanah. Dimana salah satu jenis pajak daerah yang dipungut oleh Pemerintah Kota Medan adalah *Pajak Restoran*. Pajak Restoran adalah Pajak yang dipungut berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh restoran. Restoran yang dimaksud merupakan fasilitas penyedia makanan dan / atau minuman dan dipungut bayaran, yang mencakup rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga dan catering yang nilai omzet penjualannya melebihi RP. 9.000.000 (sembilan juta rupiah) setiap bulan.

Pada Tahun 2014 dari Target penerimaan Pajak Daerah sebesar Rp.1.167.399.279.770,00 terealisasi 82 % sebesar Rp.960.432.193.967,78 dimana, Pajak Restoran terealisasi sebesar 94,01 % dengan targetnya

Rp.113.209.441.000,00 realisasi sebesar Rp. 106.429.552.172,14. Dengan Kata lain belum mencapai target 100 %. Untuk itu Dinas Pendapatan Kota Medan terus berusaha memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat Kota Medan, khususnya bagi masyarakat yang membuka usaha rumah makan, warung, jasa boga atau catering guna mengimplementasikan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran dan Peraturan Walikota Medan Nomor 31 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran agar menyampaikan SPTPD Pajak Restoran serta membayar pajak setiap bulannya tepat waktu.

Pada Target Penerimaan pajak daerah pada tahun 2015 sebesar Rp. 1,249,252,602,446,00. Pajak Restoran mempunyai andil dengan target sebesar Rp. 123,215,837,083,00 dan sampai pada tanggal 27 Mei 2015 terealisasi sebesar 39,42 % yaitu sebesar Rp.43,571,391,876,96. Untuk mengemban tugas pencapaian target tersebut, Pemerintah Kota Medan mau tidak mau harus melakukan upaya peningkatan pemungutan pajak restoran secara optimal.

Pajak Restoran dipungut untuk meningkatkan pendapatan daerah kota Medan dengan system self assestment bill/ nota pembelian. Jenis Pajak Restoran yang dipungut oleh Dinas Pendapatan Kota Medan , yaitu :

1. Restoran Cepat Saji , dengan total Wajib Pajak 161
2. Restoran Nasional, dengan total Wajib Pajak 853
3. Restoran Khas Daerah, dengan Total Wajib Pajak 172
4. Warung Nasi/Kedai Nasi, dengan Total Wajib Pajak 2.800
5. Tempat Hiburan, dengan total Wajib Pajak 68

Pada Kota medan dari data yang diambil pada Sistem Informasi Daerah Kota Medan pada Unit Dinas Pendapatan Kota Medan, sampai tanggal 27 Mei 2015 terdapat Wajib pajak yang terdaftar sebesar 4.054, Restoran yang Non Aktif 1.738, Wajib Pajak tutup sebanyak 1242 Wajib Pajak, sedangkan Wajib Pajak yang aktif menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) Pajak restoran hanya sebanyak 1074 Wajib Pajak meskipun sering juga mengalami keterlambatan setiap bulannya., dengan demikian hanya 1074 wajib pajak yang aktif melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Dalam rangka pencapaian target tersebut Dinas Pendapatan Kota Medan telah mengirimkan lebih kurang sebanyak 300 surat teguran setiap bulannya kepada seluruh wajib pajak restoran yang belum menyampaikan SPTPD Pajak restoran dari 1074 WP yang aktif saat ini melalui Unit Pelaksana Teknis masing masing wilayah Wajib Pajak tersebut, dan selanjutnya dibantu pantau dan diawasi oleh 7 Unit Pelaksana Teknis tersebut dengan Rincian :

1. Unit Pelaksana Teknis I terdapat 176 Wajib Pajak Restoran
2. Unit Pelaksana Teknis II terdapat 15 Wajib Pajak Restoran
3. Unit Pelaksana Teknis III terdapat 262 Wajib Pajak Restoran
4. Unit Pelaksana Teknis IV terdapat 285 Wajib Pajak Restoran
5. Unit Pelaksana Teknis V terdapat 228 Wajib Pajak Restoran
6. Unit Pelaksana Teknis VI terdapat 92 Wajib Pajak Restoran
7. Unit Pelaksana Teknis VII terdapat 16 Wajib Pajak Restoran

Peranan petugas pemungut pajak di dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sebaik- baiknya sangat diperlukan. Di dalam dunia usaha yang mana

pelanggannya adalah para konsumen, maka di dalam organisasi Dinas Pendapatan Kota Medan, Para Wajib Pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik, sehingga masyarakat wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Wajib Pajak akan memenuhi kewajibannya menyampaikan SPTPD Pajak Restoran dan membayar pajak tepat waktu, jika kebutuhan dan harapannya dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil kepuasan para wajib pajak atas pelayanan perpajakan, maka pimpinan harus melakukan koreksi atas kinerja yang ditunjukan selama ini (Hidayat,2004:13)

Saat globalisasi tidak dapat dihindarkan lagi dan tuntutan rakyat terhadap system demokrasi sudah sedemikian kuatnya, maka fungsi aparat pajak sebagai pemberi pelayanan yang menjadi sorotan dan tuntutan masyarakat adalah fungsi pelayanan tersebut (Boediono,2008:80). Tugas Aparatur Pajak saat ini tidak lagi melakukan tugas merampungkan atau menetapkan semua jumlah pajak yang harus dibayar, melainkan melakukan pembinaan, pelayanan, pengawasan dan penerapan sanksi perpajakan (Alam, 2003:4).

Dalam melakukan tugas sebagai public service, Dinas Pendapatan Kota Medan mempunyai pelayanan langsung kepada masyarakat yakni kepada wajib pajak yang mempunyai kewajiban kepada Negara khususnya pada Pemerintah Kota Medan. Oleh karenanya, agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik, dituntut adanya pelayanan prima dari Dinas Pendapatan Kota Medan beserta Aparat Pajaknya agar kepentingan dan harapan dalam proses kewajiban tersebut dapat berjalan dengan lancar yang pada gilirannya dapat

meningkatkan penerimaan Negara melalui pajak (Hidayat,2004;16).

Pelayanan yang dilakukan Petugas Pemungut Pajak terhadap Wajib pajak adalah dalam hal melayani pendaftaran wajib pajak Restoran, melayani pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan pajak Daerah (SPTPD) Pajak restoran. Mengisi dan menyampaikan SPTPD secara benar, lengkap, jelas, sesuai dengan nota bill/penjualan yang terlampir selama sebulan serta menandatangani dan menyampaikannya kepada Dinas Pendapatan Kota Medan dengan tepat waktu merupakan kewajiban setiap wajib pajak restoran.

Setiap restoran yang memenuhi persyaratan wajib mendaftarkan restorannya menjadi wajib pajak restoran Kota Medan ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Kota Medan dalam wilayah wajib pajak bertempat kedudukan usaha restorannya serta wajib mengambil, mengisi dengan benar, lengkap, jelas, sesuai dengan nota/bill penjualan, menandatangani dan menyampaikan SPTPD Pajak Restoran Ke Dinas Pendapatan Kota Medan tepat waktu.

Surat Pemberitahuan Pajak Daerah pajak Restoran ini sangat penting berperan sebagai sarana melapor dan mempertanggungjawabkan perhitungan pajak yang sebenarnya terutang. Mengisi dan menyampaikan SPTPD Pajak Restoran sebagaimana mestinya sesuai dengan nota/bill penjualan merupakan hal yang mudah, akan tetapi pada faktanya masih banyak wajib pajak yang belum melakukan sesuai dengan ketentuan. Dalam hal ini, Dinas Pendapatan Kota Medan khususnya Aparatur Pajak yang menangani wajib pajak secara langsung harus benar- benar kreatif dan bekerja keras dalam memberikan pelayanan prima agar jumlah wajib pajak yang patuh atau melakukan kewajiban perpajakan

semakin meningkat.

Tingkat kepatuhan Pelanggan dalam hal ini pelanggan adalah wajib pajak restoran tentunya bergantung kepada tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan . Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan factor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap hubungan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, diperlukan komitmen pemberi pelayanan /Aparatur perpajakan (hartono, 1999;15).

Berdasarkan uraian diatas, dan menyadari pentingnya pelayanan publik, maka penulis mencoba memfokuskan permasalahan pada masalah pelayanan, Berkaitan dengan hal itu, penulis mengambil judul penelitian : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus tentang Kepuasan Wajib Pajak Restoran dalam memenuhi kewajiban Menyampaikan SPTPD Pajak Restoran Pada Dinas Pendapatan Kota Medan”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib Pajak Restoran dalam memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan pajak daerah (SPTPD) setiap bulannya.

1.3. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mendapatkan pandangan yang kongkrit mengenai bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak restoran dalam memenuhi kewajiban dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) Pajak Restoran setiap bulannya.

1.4. Manfaat Penelitian

Secara umum ada 2 (dua) hal yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Secara Akademis;

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah khasanah pengetahuan umumnya dibidang ilmu pendidikan dan ilmu administrasi publik, khususnya mengenai kajian tentang pelayanan public dibidang perpajakan. Selain itu, menambah kajian lebih lanjut mengenai prosedur pengisian Surat pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) Pajak Restoran. Selanjutnya, membuka pemikiran penulis dalam menganalisis kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan pada Dinas Pendapatan kota Medan.

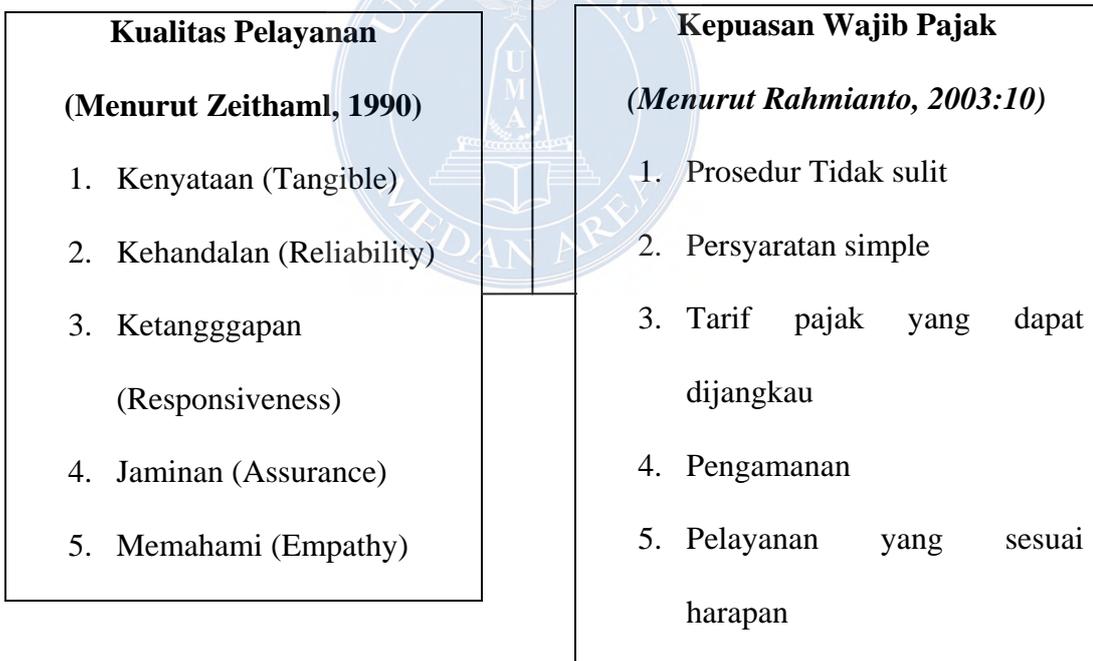
2. Secara Praktis;

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi pemerintah Kota Medan khususnya Dinas Pendapatan Kota Medan dalam

memberikan pelayanan prima agar wajib pajak merasa terpuaskan sehingga menyampaikan dan melaporkan SPTPD sesuai dengan bill/ Nota sesuai prosedur tepat waktu.

1.5. Kerangka Pemikiran

Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Tentang Wajib Pajak Restoran dalam memenuhi kewajiban menyampaikan SPTPD Pajak Restoran pada Dinas Pendapatan Kota Medan



Penelitian ini dimaksud untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib pajak restoran dalam memenuhi kewajiban mengisi dan menyampaikan SPTPD Pajak Restoran secara rill dan tepat waktu serta melaksanakan pembayaran pajak daerah tepat waktu. Kualitas Pelayanan diukur dengan menggunakan lima variable Menurut Zeithaml :1990 dalam (Albari,2009:2) dan Hidayat (2004:58) ; kenyataan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan memahami.

Sedangkan kepuasan wajib pajak diukur dengan menggunakan variable-variable seperti ; prosedur tidak sulit, persyaratan simple, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, dan pelayanan yang sesuai harapan (Rahmianto, 2003;10). Adanya permasalahan masih rendahnya tingkat kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, maka perlu adanya penekanan terhadap unsur – unsur yang dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Pemerintah sebagai agen pelayanan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan harus bertindak sebagai pelayan masyarakat , meskipun seringkali terjadi di lapangan Petugas Pelayanan harus jemput bola ke lapangan untuk mengingatkan wajib pajak agar menyampaikan SPTPD pajak Restoran setiap bulannya tepat waktu beserta pembayarannya. Birokrasi pelayanan bukan diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta untuk menciptakan kondisi memungkinkan untuk setiap anggota masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Kepuasan Pelanggan adalah sesuatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Dalam hal ini pelanggan adalah Wajib Pajak

restoran. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan public (Pandiangan, 2008;8).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dalam melayani wajib pajak sangat penting. Pelayanan yang prima akan membuat wajib pajak senantiasa terbantu dalam melakukan kewajiban perpajakannya secara benar. Pelayanan jasa public yang prima adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.