

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi sekarang ini, menuntut instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong organisasi atau instansi untuk menghasilkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari organisasi atau instansi. Banyak cara yang dapat dilakukan suatu organisasi atau instansi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.

Pelayanan berkualitas merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Pelayanan berkualitas dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Peningkatan pelayanan berkualitas dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan pelayanan berkualitas diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai

konsumen, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat.

Sesuai dengan kebijakan Direktorat Jendral Pajak, yang mana administrasi perpajakan modern merupakan agenda utamanya bertujuan untuk mencapai 4 (empat) sasaran utama yaitu optimalisasi penerimaan yang berkeadilan, peningkatan kepatuhan sukarela (melalui pemberian pelayanan yang prima dan penegak hukum yang konsisten), efisiensi administrasi (penerapan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna), terbentuknya citra yang baik dan kepercayaan masyarakat yang tinggi.

Dari 4 (empat) sasaran utama tersebut, salah satunya merupakan peningkatan kepatuhan sukarela yaitu melalui pemberian pelayanan yang berkualitas dan penegak hukum yang konsisten. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat (Nurcholis, 2007:287). Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 81/2008. Dalam keputusan ini dijelaskan sendi-sendi pelayanan yang berkualitas yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Salah satu pendekatan dalam mengukur pelayanan berkualitas yang sering digunakan adalah *servqual* yang dikembangkan oleh Parasurahman secara ringkas model ini menjelaskan bahwa tinggi/rendahnya pelayanan berkualitas dapat diketahui dari perbedaan (gap) antara tingkat layanan yang

dirasakan oleh konsumen dengan tingkat layanan yang diharapkan. Gap yang negatif pada dimensi-dimensi pelayanan berkualitas merupakan petunjuk adanya kekurangan dalam memberikan layanan. Sedangkan dimensi pelayanan berkualitas yang diidentifikasi dalam model ini meliputi lima jenis, yaitu penampilan (*tangibles*); kehandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); keyakinan (*assurance*); dan kepedulian (*emphaty*).

Alasan melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota, dikarenakan ada hal yang menarik. Hal yang menarik tersebut adalah dimana kurang puasnya masyarakat atas pelayanan yang diberikan pihak kantor pajak untuk mendaftarkan usahanya menjadi wajib pajak dan masih banyak wajib pajak yang kebingungan dalam pembayaran terhadap pajak yang terutang serta pengisian terhadap sarana pembayaran pajak. Wajib pajak sering datang ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar untuk melakukan pembayaran pajak. Saat penyampaian pelaporan pembayaran terhadap pajak terutang pajak penghasilan terjadi perselisihan antara wajib pajak dengan pihak pemotong pajak serta dalam pengadministrasian masih kurang memperhatikan mekanisme perpajakan yang baru.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik memilih judul **“Pengaruh Pelayanan Berkualitas Terhadap Kepuasan Pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan kalimat tanya yang muncul dari masalah-masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini kalimat tanya yang muncul adalah sebagai berikut “:

1. Apakah *responsivness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota??”.
2. Apakah *realiability* (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota??”.
3. Apakah *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota??”.
4. Apakah *emphaty* (perhatian) berpengaruh terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota??”.
5. Apakah *tangibles* (kemampuan fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota??”.
6. Apakah *responsivness* (daya tanggap), *realiability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dan *tangibles* (kemampuan fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota??”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *responsivness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota.
2. Untuk mengetahui pengaruh *realiability* (kehandalan) terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota.
3. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota.
4. Untuk mengetahui pengaruh *emphaty* (perhatian) terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota.
5. Untuk mengetahui pengaruh *tangibles* (kemampuan fisik) terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota.
6. Untuk mengetahui pengaruh *responsivness* (daya tanggap), *realiability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dan *tangibles* (kemampuan fisik) terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Sebagai acuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh pelayanan berkualitas terhadap kepuasan pendaftar nomor pokok wajib pajak (NPWP) Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk kemudian dapat dipergunakan dalam mengambil suatu keputusan.

3. Bagi peneliti lain

Sebagai acuan bagi akademis yang akan melakukan penelitian pada topik yang sama.