

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Menurut (Siahaan, 2013) pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan Negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasilnya di gunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik. Salah satu Instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus penarikan pajak kendaraan adalah kantor SAMSAT (sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) atau dalam bahasa *inggris one roof system* yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara polri, dinas pendapatan provinsi, dan PT Jasa Raharja (persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKN), bea balik nama kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor BersamaSamsat".

Reformasi telah membawa perubahan dari *government* menjadi *governance*. Perubahan penyelenggaraan pemerintahan daerah dilakukan dengan melakukan revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah untuk mengawali proses otonomi daerah. Otonomi daerah diterapkan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan meliputi pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik yang berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat menjadi titik penting dari keseluruhan reformasi penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah masih dalam kondisi yang memprihatinkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyak pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparaturnya melalui lembaga pengawasan pelayanan seperti Ombudsman atau dengan dipublikasikan melalui berbagai media massa lokal. Proses pelayanan menjadi salah satu tolok ukur kepercayaan masyarakat kepada unit pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat nyata dan intensif antara masyarakat dengan pemerintah. Aparatur pelaksana bertemu secara langsung dan intensif sehingga masyarakat dapat menilai kinerja aparat dalam memberikan pelayanan telah baik atau belum. Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap perusahaan.

Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan begitu juga sebaliknya apabila perusahaan memberikan pelayanan yang buruk maka akan

berdampak negatif bagi perusahaan itu sendiri. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas. (Simamora: 2003) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk mencerminkan pada kualitas pelayanan. (Gilbert et al, 2004) mengemukakan Pelayanan berkualitas merupakan kemampuan suatu instansi yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

(Alabede et al, 2011) mengemukakan Kualitas pelayanan tidak hanya dianggap penting oleh perusahaan komersial saja tetapi saat ini instansi pajak juga telah merasakan betapa pentingnya kualitas pelayanan karena instansi pajak juga memiliki pelanggan yakni wajib pajak. Menurut (Wuri:2009) mengatakan adanya kualitas pelayanan yang dilaksanakan dengan baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih percaya dan lebih mudah dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya Kantor Bersama Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Pembentukan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kendaraan menjadi inovasi manajemen pemerintahan daerah.

Pembentukan organisasi ini telah menunjukkan hasil berupa peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan yang diberikan lebih dekat dengan kebutuhan dengan masyarakat. Wilayah Provinsi Daerah

Istimewa Yogyakarta (DIY) terdiri dari lima kabupaten yang memiliki kantor bersama Samsat untuk masing-masing kabupaten untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Samsat Sleman bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan di wilayah Kabupaten Sleman. Kantor ini berkomitmen untuk menerapkan, memelihara, mendukung, mengembangkan dan memantau sistem pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Samsat berupaya untuk memenuhi kepuasan wajib pajak dengan menyediakan jasa pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor baru, pendaftaran pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) satu tahun, perpanjangan STNK lima tahun sesuai dengan visi dan misi serta melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga diperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik. Pelayanan yang optimal untuk kepuasan masyarakat merupakan visi Samsat Sleman yang diterjemahkan dalam misinya yaitu

1. Meningkatkan kinerja seluruh pegawai samsat untuk menunjang kualitas layanan bagi masyarakat,
2. Meningkatkan mutu pelayanan untuk meningkatkan pendapatan daerah,
3. Meningkatkan secara terus menerus pengetahuan, ketrampilan dan sikap pegawai serta
4. Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi semua pelanggan internal dan eksternal.

Dalam menyelenggarakan pelayanan kepada wajib pajak Samsat Sleman telah menetapkan dasar dan panduan dalam memberikan jasa pelayanan yang dituangkan dalam Panduan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2008.

Kantor Bersama Samsat Sleman seperti satuan kerja pemerintah daerah lain harus senantiasa memperbaiki citra pelayanan. Pelayanan dalam pemungutan pajak harus mempertimbangkan kepuasan wajib pajak dalam menerima pelayanan. Samsat Sleman berupaya untuk memotivasi petugas agar dapat mendapatkan kreasi-kreasi baru tentang pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan aman. Petugas pelayanan diharapkan selalu meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan serta pengembangan teknologi untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Dalam kegiatan pelayanan keseimbangan hak dan kewajiban antara wajib pajak dan petugas pelayanan perlu diperhartikan. Keseimbangan mengenai hak dan kewajiban akan mendukung proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah memberikan kepastian hukum mengenai hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik.

Pengaturan mengenai kewajiban penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai haknya didasarkan asas-asas pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memperhatikan berbagai hal terkait dengan pelayanan seperti standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan, fasilitas pelayanan, tarif pelayanan, sikap pelaksana serta pengelolaan pengaduan. Berikut pelayanan yang di berikan oleh samsat sleman yaitu: Samsat

Induk yang di mana melayani, Pajak Tahunan, Pajak 5 Tahunan, Balik Nama, Rubentina, STNK hilang, Mutasi Masuk, Mutasi keluar. Yang setiap harinya melayani kurang lebih ada 1100 WP. Ada juga Bus Samsat Keliling melayani pajak tahunan yang perharinya melayani kurang lebih 50 WP.

Samsat Sleman ini sendiri melakukan penggabungan dari beberapa personil yaitu seperti, KPPD Sleman, BPD DIY, anggota POLRI dan PNS Polri, PT Jasa Raharja, dan ada tenaga kerja lainnya (kariawan yang bertugas di gedung Samsat Sleman). Menurut (Kotler: 2010) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewaseseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indikatornya meliputi:

1. Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan artinya kualitas yang diberikan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan.
2. Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen artinya pelayanan petugas Samsat harusnya sudah baik menurut Wajib Pajak sehingga para Wajib Pajak merasa puas.

UBerdasarkan hal tersebut, maka penulis terdorong untuk mengetahui hal tersebut secara lebih mendalam, untuk melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak. (Studi pada Samsat sleman)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka dalam penelitian ini perumusan masalah dapat dirumuskan, Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak di Samsat Sleman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui, Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak di Samsat Sleman.

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai masalah dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak di Samsat Sleman Yogyakarta pada tahun 2019.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran kepada Kantor Bersama Samsat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Samsat Sleman dan demi meningkatkan Pendapatan Daerah.
2. Bagi Penulis, penelitian ini merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan di Universitas Mercubuana Yogyakarta.
3. Bagi pembaca, memberikan informasi transparant mengenai suatu kualitas pelayanan pembayaran pajak.

1.6 Sistematika

Penulisan Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini maka perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, perancangan dan pembuatan sistem.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan metode penelitian yang dilakukan dalam perancangan dan implementasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Memaparkan dari hasil-hasil tahapan penelitian, mulai dari analisis, desain, hasil testing dan implementasinya.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan.