

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang sangat penting dalam memopong pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam negeri. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran dalam negeri, baik dalam membiayai pengeluaran Negara, pembangunan maupun untuk biaya rutin Negara. Oleh karena itu segala upaya ditingkatkan agar penerimaan Negara dari sektor pajak meningkat baik dari subjek ataupun pajak yang ada (Gunadi, 2012).

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemeritah daerah dan pembangunan daerah. Menurut pasal 2 UU Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah, disebutkan bahwa jenis pajak propinsi terdiri dari 5 (lima) jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, Bea Balik nama kendaraan bermotor, Pajak bahan bakar kendaraan bermotor, Pajak air permukaan, serta Pajak rokok.

Dari berbagai jenis pajak daerah diatas, pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu primadona dalam membiayai pembangunan daerah propinsi. Maka dari itu, penerimaan dari sektor PKB perlu adanya pengoptimalan melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan prima. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sehingga diharapkan

berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu kantor SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Salah satu pendapatan yang memberi kontribusi besar bagi Kota Sumenep adalah pajak kendaraan bermotor dikarenakan banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor.

Pelayanan disetiap instansi maupun perusahaan merupakan kegiatan yang sangat penting. Pelayanan akan membawa dampak puas atau tidak puasnya masyarakat. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang baik akan merasakan puas atas apa yang dilakukan oleh suatu perusahaan. Lipiyoadi (2006) 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 adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Peranannya akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut pangsa pasar atau langganan. Tingkat pelayanan merupakan suatu tingkat yang

ditunjukkan oleh pusat pelayanan dalam menangani orang-orang yang memerlukan pelayanan-pelayanan.

Dengan mengupayakan peningkatan pelayanan tentunya akan menghasilkan kesan yang positif dan efisien sehingga memperoleh hasil yang baik dan tujuannya tercapai secara maksimal. Bahkan bisa jadi pelayanan yang lebih cepat melebihi apa yang diharapkan sehingga pelayanan prima bisa terwujud.

Kegiatan pelayanan pajak yang diberikan Kantor Pelayanan Samsat Kabupaten Sumenep akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Untuk itu, ada lima dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dimensi-dimensi tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2008) adalah sebagai berikut: Bukti Fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya Tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui bentuk suatu produk yang dikonsumsi (Gasperzs, 1997). Kepuasan pelanggan dipersepsi sebagai keinginan pelanggan atas suatu layanan yang dialaminya (*customer satisfaction is a customer perception of a single service experience*) (Zeithaml dan Beitner, 2000). Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan. Bila kinerjanya di atas pengharapannya, maka pelanggan akan sangat puas, senang dan gembira.

Kepuasan merupakan tujuan utama pelayanan prima (Sutopo dan Suryanto, 2003). Setiap aparatur pelayanan berkewajiban memuaskan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparaturnya mengetahui siapa pelanggannya. Mengetahui siapa pelanggannya, maka aparaturnya akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan. Secara garis besar kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu loyalitas pelanggan dan getok tular (*word of mouth*) positif (Chandra, 2002).

Kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya (Lukman, 2000). Dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi, maka orang tersebut akan merasa puas, demikian sebaliknya. Karena itu, kepuasan adalah perasaan senang atau percaya atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2005).

Menurut penelitian Novelia (2009) berdasarkan hasil analisis maka ditarik simpulan mengenai tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan pemugutan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Depok yaitu: dimensi bukti fisik (*tangible*) sebagian besar responden sudah merasa puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok, sedangkan dari dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), sebagian besar responden merasa cukup puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok. Hasil analisis menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 10,3%, sedangkan sisanya sebesar 89,7% dijelaskan oleh faktor penyebab lainnya dari luar model regresi.

Penelitian lain dilakukan oleh Rusydi dan Fatoni (2011) yang menyimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas pelayanan yang meliputi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak PKB di Kantor Samsat Batu. Secara parsial variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak PKB di Kantor Samsat Batu dengan arah hubungan positif atau sifat hubungan searah. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan Wajib Pajak PKB di Kantor Samsat Batu. Hal ini didasarkan pada besar koefisien regresi, dimana *responsiveness* memiliki koefisien regresi terbesar dibandingkan dengan keempat variabel yang lain. Gomies dan Pesoth (2011) mengatakan variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud fisik (*tangible*) secara bersama-sama, menjelaskan variasi kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, dalam artian kepuasan wajib pajak orang pribadi akan meningkat apabila ke lima variabel diatas ditingkatkan secara bersama-sama atau secara persial.

Pada dasarnya, masih ada fenomena yang terjadi hingga saat ini yaitu kepuasan Wajib Pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu fenomena yang terjadi yaitu yang diberitakan melalui artikel-artikel di *website* m.kompasiana.com artikel-artikel tersebut berisi keluhan-keluhan di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap kabupaten Sumenep, diantara keluhan adanya calo dan keluhan wajib pajak dalam hal pemberian pelayanan instansi pemerintah termasuk Kantor Pelayanan Samsat

Kabupaten Sumenep dimana wajib pajak belum merasa puas dengan pemberian pelayanan Instansi tersebut. Faktor-faktor yang menyebabkan wajib pajak belum merasa puas yaitu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak belum maksimal dan informasi yang diberikan kepada wajib pajak kurang informatif dan informasi yang diberikan oleh pegawai bagian informasi kurang lengkap dan kurang jelas sehingga Wajib Pajak merasa kecewa dan tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan wajib Pajak”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*resposiveness*), jaminan (*ansurance*), empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.
2. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.
3. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.
4. Apakah ketanggapan (*resposiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.
5. Apakah jaminan (*ansurance*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.
6. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*resposiveness*), jaminan (*ansurance*), empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.
2. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.
3. Untuk mengetahui kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.
4. Untuk mengetahui ketanggapan (*resposiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.
5. Untuk mengetahui jaminan (*ansurance*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.
6. Untuk mengetahui empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kabupaten Sumenep.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan menambah dan mengembangkan keilmuan serta pengetahuan di bidang ilmu administrasi, khususnya administrasi terutama yang berkaitan dengan pelayanan administrasi perpajakan dan dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi pengetahuan dan bahan perbandingan bagi pembaca yang berminat mempelajarinya dan digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Kantor Samsat Kabupaten Sumenep

Kantor samsat Sumenep akan memperoleh tambahan informasi mengenai kepuasan wajib pajak yang nantinya dapat membantu dalam mengambil kebijakan dalam pelayanan serta masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan menanggapi persepsi negatif dari wajib pajak tentang kualitas pelayanan Samsat Kabupaten Sumenep.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan dan menjadi masukan yang berguna bagi dunia pendidikan khususnya di bidang ilmu administrasi perpajakan mengenai kualitas pelayanan Samsat Kabupaten Sumenep dan kepuasan wajib pajak.