BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara senantiasa meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur, meningkatkan kemampuan, keterampilan dan sikap aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan prima serta melakukan inovasi-inovasi guna meningkatkan kualitas layanan yang pada akhirnya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Sumatera Utara.

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evation* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi.

Tingkat kepatuhan membayar pajak banyak faktor yang mempengaruhinya salah satunya adalah kepuasan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak.

Kepuasan berkaitan erat dengan kualitas yang diterima oleh wajib pajak dan memberikan dorongan khusus bagi para wajib pajak untuk menjalin relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan pihak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Ikatan emosional seperti ini memungkinkan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan dan pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan wajib pajak dimana Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara memaksimumkan pengalaman wajib pajak dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman wajib pajak yang kurang menyenangkan.

Peningkatan pelayanan pajak dimaksudkan agar tercipta pelayanan yang berkualitas di bidang perpajakan. Saat ini upaya tersebut terus dipupuk dengan cara meningkatkan profesionalisme, memperbaiki dan menyempurnakan sistem administrasi dan memperbaiki perilaku petugas. Dengan demikian sangat dibutuhkan pegawai yang benar-benar menguasai bidangnya, memiliki ketrampilan yang memadai, sikap pragmatis sebagai pegawai pelayanan dan profesional dalam tugas atau pekerjaaan sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak dan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hal inilah yang tengah diupayakan secara berkesinambungan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara melalui instansi terkait agar kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari wajib pajak. Keluhan wajib pajak tentang kurang cepatnya pelayanan dan panjangnya prosedur pengurusan

administrasi yang harus dilalui tampaknya masih menjadi kendala yang belum dapat diatasi. Hal-hal tersebut di atas menyebabkan wajib pajak merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Penanganan keluhan atas masalah tersebut di atas saat ini sedang terus diupayakan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Tujuannya adalah memberi peluang untuk mengubah seorang wajib pajak yang merasa tidak puas menjadi wajib pajak yang merasa puas.

Dalam upaya menghasilkan penerimaan daerah melalui sektor pajak guna mendukung program pemerintah dalam pembangunan, maka Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara terus berupaya dan bekerja keras guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar sesuai dengan harapan semua pihak seiring dengan dinamika yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat.

Dengan adanya pelayanan perpajakan yang berkualitas yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara diharapkan bukan hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak atas pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan kepatuhan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak. Diharapkan sinergi ini akan dapat meningkatkan penerimaan dari sektor pajak yang pada gilirannya penerimaan pajak tersebut akan dapat berguna untuk membiayai pembangunan serta tetap terselenggaranya roda pemerintahan.

Kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya. Pelayanan yang baik dapat membantu kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan, penyetoran, dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi. Pada akhirnya, pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Fenomena yang terjadi di lapangan adalah bahwa wajib pajak mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan pada saat wajib pajak mengurus pajak seperti: kurang cepatnya pelayanan dan panjangnya prosedur pengurusan administrasi sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

Faktor kedua yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak adalah keterampilan. Pada kenyataannya, tidak semua pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara memiliki keterampilan yang baik dalam bidang pekerjaannya terutama keterampilan pada aspek persepsi terhadap pekerjaannya dan keterampilan dalam pengendalian diri (sikap, emosi dan motif dalam bekerja). Pegawai yang tidak memiliki persepsi dan sikap yang lebih baik terhadap pekerjaannya, menyebabkan dirinya tidak mampu meningkatkan kualitas pekerjaannya. Pegawai yang tidak terampil maka tidak dapat berkontribusi yang lebih baik bagi kinerjanya dan bagi kemajuan instansi tempatnya bekerja, apabila hal ini terjadi maka kepuasan wajib pajak tidak akan terpenuhi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti terdorong untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pada Pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan, maka penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Keinginan masyarakat untuk membayar pajak masih tergolong rendah.
2. Adanya keluhan dari wajib pajak tentang kualitas layanan yang diberikan.
3. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan pada saat wajib pajak mengurus pajak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Tidak semua pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara memiliki keterampilan yang baik dalam bidang pajak.
5. Belum efektifnya pegawai dalam memanfaatkan teknologi perpajakan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

1.3. Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan kemampuan analisis, biaya, waktu dan untuk memperjelas penelitian ini, maka penulis membatasi masalah ini tentang kualitas pelayanan, keterampilan pegawai dan kepuasan wajib pajak".

1.3.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Bagaimana pengaruh keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi harapan dari hasil penelitian ini nantinya dapat bermanfaat antara lain:

1. Bagi penulis merupakan kesempatan untuk menerapkan teori-teori tentang sumber daya manusia khususnya mengenai kualitas pelayanan, keterampilan pegawai dan kepuasan wajib pajak, kemudian membandingkan dengan prakteknya sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.
2. Bagi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara sebagai bahan masukan dalam tindakan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak
3. Bagi akademik sebagai bahan studi kepustakaan dan memperkaya penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, khususnya program studi Strata-1 Manajemen.
4. Bagi peneliti lain sebagai bahan refrensi bagi peneliti selanjutnya dan informasi bagi pihak yang berkepentingan untuk mengkaji masalah yang sama dimasa mendatang.