

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan dan UU No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Berdasarkan itu berbagai perubahan pendekatan, metode dan instrumen (alat bantu) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah dikembangkan dan digunakan, dalam berbagai kebijakan nasional dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan pondasi bagi instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk melakukan upaya nyata dalam mereformasi pelayanan.

Tantangan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia sekarang ini adalah kebutuhan akan *service* atau pelayanan masyarakat yang cepat dan prima. Sejalan dengan hal tersebut maka baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintahan harus bisa mencari cara, bagaimana untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan di dalam administrasi publik yang bertindak sebagai pemberi pelayanan adalah birokrasi, dalam hal ini instansi pemerintah termasuk BUMN

dan BUMD. Salah satu instansi pemerintah yang bertindak sebagai pemberi layanan adalah Dinas Pendapatan. Dinas Pendapatan tersebar di seluruh Indonesia yang mewakili setiap provinsi maupun wilayah kabupaten atau kota.

Dinas Pendapatan Daerah Jawa Barat khususnya Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan merupakan fasilitator dalam rangka mewujudkan pelayanan publik kepada masyarakat di bidang pajak daerah diantaranya yaitu untuk mengurus surat-surat kendaraan bermotor. Maka untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi yang terkait, maka para pegawai di instansi yang terkait harus memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada wajib pajak.

Pajak menyimpan potensi yang besar, tetapi dalam proses pemungutannya tidaklah mudah. Ketidakefektifan pemungutan ini dapat disebabkan oleh banyak faktor yakni, wajib pajak itu sendiri, para aparat pajak, serta kualitas pelayanannya. Sikap pelayanan yang harus diberikan secara maksimal oleh seluruh instansi pemerintah kepada masyarakat wajib pajak agar wajib pajak merasa dilayani oleh pemerintah. Untuk itu, aparat negara harus mengupayakan tingkat pelayanan yang memuaskan dengan lebih baik.

Agar penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan, Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan harus memancing wajib pajak agar bisa sadar dan patuh dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan hasil observasi yang penulis amati di

Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan adalah

1. Masih banyak wajib pajak yang mengantri dikarenakan loket yang tersedia hanya ada satu, sedangkan wajib pajak yang datang banyak.
2. Tidak adanya bagan alir (flow chart) untuk membantu para wajib pajak di ruang pelayanan.

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Yang Tidak Melakukan Daftar Ulang Sesuai Dengan Waktu yang Telah Di Tetapkan Di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan tahun 2008 s/d tahun 2012

Tahun	R2	R4	Jumlah
2008	3.918 wajib pajak	1.521 wajib pajak	5.439 wajib pajak
2009	3.988 wajib pajak	1.451 wajib pajak	5.435 wajib pajka
2010	4.064 wajib pajak	2.725 wajib pajak	6.789 wajib pajak
2011	5.713 wajib pajak	4.859 wajib pajak	10.572 wajib pajak
2012	15.341 wajib pajak	14.659 wajib pajak	30.000 wajib pajak

Sumber : Seksi Pajak Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan Tahun 2012.

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun terutama sejak tahun 2008 sampai dengan tahun 2012 para wajib pajak dalam hal ini, pajak tahunan baik kendaraan roda 2 (R2) maupun roda 4 (R4) banyak yang tidak melakukan pembayaran pajak. Hal ini, disebabkan prediksi mereka ketika akan membayar pajak, terkendala oleh prosedur dan birokrasi yang berbelit-belit disamping fasilitas kelengkapan yang menunjang proses pembayaran pajak baik dari segi infrastruktur maupun sumber daya manusia (SDM) masih dirasakan lemah.

Berdasarkan uraian diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang pembahasannya dijelaskan dalam judul

”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI CABANG PELAYANAN DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI WILAYAH KOTA BANDUNG II KAWALUYAAN”.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Banyaknya wajib pajak yang tidak melakukan daftar ulang atau memperpanjang surat kendaraan bermotornya sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan;
2. Pegawai tidak memberikan informasi langsung mengenai berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus berkas wajib pajak kepada wajib pajak ketika wajib pajak selesai mendaftarkan berkasnya;
3. Informasi penjelasan persyaratan yang mendukung untuk proses pelayanan masih tidak jelas, sehingga wajib pajak harus mengulang dalam melengkapi persyaratan tersebut yang mengakibatkan penguluran waktu;
4. Tidak adanya bagan alir (*flow chart*) di ruang pelayanan;
5. Jumlah loket untuk setiap proses pelayanan seperti mutasi, BBN, perpanjangan pajak hanya ada 1 masing-masingnya sementara jumlah wajib pajak yang datang banyak.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas dan identifikasi masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini di rumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *reliability* (realibilitas) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan?;
2. Seberapa besar pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan?;
3. Seberapa besar pengaruh *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan?;
4. Seberapa besar pengaruh *reliability* (realibilitas), *responsiveness* (daya tanggap) dan *tangibles* (bukti fisik) secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan?.

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap secara jelas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang

Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kota Bandung II Kawalayaan.

1.4.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar *reliability* (realibilitas) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan;
2. Untuk mengetahui seberapa besar *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan;
3. Untuk mengetahui seberapa besar *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan;
4. Untuk mengetahui seberapa besar *reliability* (realibilitas), *responsiveness* (daya tanggap) dan *tangibles* (bukti fisik) secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Akademis

Penelitian bermanfaat sebagai karya tulis untuk menyelesaikan studi tingkat Sarjana di FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan wajib pajak.

1.5.2. Kegunaan Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh informasi yang bermanfaat bagi pengembangan lembaga khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan wajib pajak.

1.6. Kerangka Pemikiran

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan¹.

Dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan menurut Zeithmal, Parasuraman dan Bitner mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

¹ Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

1. *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kerelaan untuk menolong *customers* atau wajib pajak dalam menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
3. *Assurance* (kepastian), pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers* atau wajib pajak;
4. *Empathy* (empati), yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* atau instansi kepada *customers* atau wajib pajak;
5. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu ketampakan fisik yang artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers* atau instansi ².

Sesuai dengan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, peneliti hanya mengambil 3 dari 5 poin karena yang bersangkutan dengan masalah yang ada di lapangan sesuai dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan hanya 3 poin yaitu *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), dan *tangibles* (bukti fisik).

Kepuasan pelanggan menurut Guiltinan yaitu "*A buyer's degree of satisfaction with product is the consequence of the comparison a buyer makes between the level of the benefits perceived to have been received after consuming or using a product and the level of the benefits expected prior purchase*". Artinya bahwa kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan

² Ratminto dan Atik Septi Winrsih. Cetakan ke Sembilan 2012. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta. Hal. 175

yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan menurut Guiltan perusahaan harus mampu menawarkan kualitas dari suatu produk dan juga pelayanannya.

Sedangkan menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Lovelock menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan.

Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan. Schiffman dan Kanuk menandakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk atau jasa yang dibandingkan dengan harapannya. Untuk di bidang pajak, pelanggan lebih sering disebut wajib pajak.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan suatu instansi karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Oleh karena itu, instansi harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat maka lebih jauh lagi kedepannya dapat menyebabkan tingkat *responsive* dan partisipasi masyarakat menurun.

Adapun untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atau pemohon terhadap pelayanan produk atau jasa yang diberikan, menurut Supranto sebagai tolak ukur untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perilakunya. Wujud perilaku kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi berikut, yaitu :

- a. Keberadaan pendukung (*availability of support*) tingkatan untuk mana pelanggan dapat kontak langsung dengan pengguna jasa.
- b. Ketanggapan pendukung (*responsiveness of support*) tingkatan untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan.
- c. Ketepatan waktu pendukung (*time lines of support*) tingkatan untuk mana pekerjaan dilaksanakan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.
- d. Penyelesaian pendukung (*completeness of support*) tingkatan untuk mana pekerjaan selesai.
- e. Kesenangan pendukung (*pleasantness of support*) tingkatan untuk mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan³.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan apabila pelanggan di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian Konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

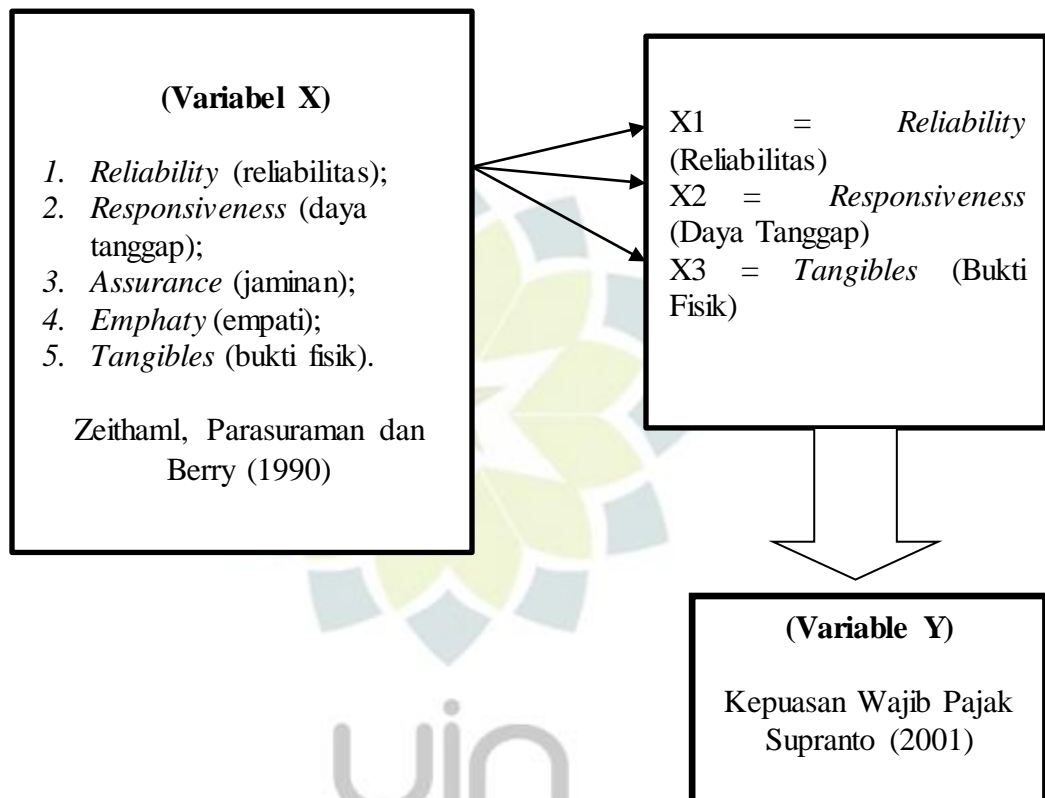
³ Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta. Hal. 14.

Kualitas pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang memuaskan akan menghasilkan kepuasan bagi para wajib pajak sedangkan sebaliknya pelayanan yang kurang memuaskan akan menghasilkan sebuah kekecewaan bagi wajib pajak atau pelanggan yang merasakannya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dimensi-dimensi yang telah dibahas diatas. Dimensi-dimensi diatas digunakan untuk mengukur seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.



Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak
Di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan (CPDP) Daerah Provinsi Wilayah
Kota Bandung II Kawalayaan



1.7. Hipotesis Penelitian

Sugiyono menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat. Bentuk hipotesis yang akan penulis ajukan dalam penelitian ini adalah hipotesis asosatif. Hipotesis asosiatif adalah jawaban

sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih⁴.

Atas dasar kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis asosiatif penelitian, yakni :

1. $H_0 : \rho = 0$, Tidak ada pengaruh yang signifikan pada *reliability* (reliabilitas) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
 $H_a : \rho \neq 0$, Adanya pengaruh yang signifikan pada *reliability* (reliabilitas) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
2. $H_0 : \rho = 0$, Tidak ada pengaruh yang signifikan pada *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II. Kawalayaan.
 $H_a : \rho \neq 0$, Adanya pengaruh yang signifikan pada *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
3. $H_0 : \rho = 0$, Tidak ada pengaruh yang signifikan pada *tangibles* (bukti

⁴ Sugiyono. Cetakan ke delapan belas 2010. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung. Hal. 77

fisik) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

Ha : $\rho \neq 0$, Adanya pengaruh yang signifikan pada *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

4. Ho : $\rho = 0$, Tidak ada pengaruh yang signifikan pada *reliability* (realibilitas), *responsiveness* (daya tanggap) dan *tangibles* (bukti fisik) secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

Ha : $\rho \neq 0$, Adanya pengaruh yang signifikan pada *reliability* (realibilitas), *responsiveness* (daya tanggap) dan *tangibles* (bukti fisik) secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.