

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan berkembangnya peradaban umat manusia dan pertumbuhan industri di bidang jasa, masalah pelayanan menjadi satu hal yang populer karena selalu terkait dengan perkembangan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang semakin bertambah. Menurut Priyono, pemberian pelayanan yang baik adalah salah satu cara utama untuk tetap maju di tengah persaingan yang ketat, apalagi bagi perusahaan atau instansi yang bergerak di bidang jasa (2006, p. 2). Maka perusahaan terus mencoba bermacam cara untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya agar tidak berpaling kepada pihak lain (Gaspersz, 1997, p. 133-134). Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik harus segera direspon dan dipenuhi karena perbaikan pelayanan akan membuat perusahaan atau instansi tersebut terus tumbuh dan berkembang dengan baik.

Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah (Boediono, 2003, p. 9). Pada instansi pemerintah harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Tetapi menurut Kurniawan, pembaharuan yang dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasi dalam kerangka pelayanan (Sinambela, 2006, p. 3).

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Indonesia, Komisi Hukum Nasional (Laporan Tahunan, 2005, p. 3) menyatakan terdapat 3 (tiga) gejala utama yang perlu diperhatikan yaitu :

1. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintah atau administrasi negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sebenarnya telah ada standar minimum kualitas pelayanan, namun belum terlihat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

2. Birokrasi yang panjang (*red-type bureaucracy*) dan adanya umpang tindih tugas dan wewenang yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit sehingga dapat memperbesar kemungkinan timbulnya akibat lain misalnya biaya ekonomi yang tinggi, penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif dan lain-lain.
3. Rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat (*social control*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial (*social pressure*) yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka.

Pada dasarnya penduduk ingin pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan Pasal 41 (empat puluh satu) dari *The Charter of Fundamental Rights of the European Union* untuk memenuhinya harus ada komitmen yang kuat dari pemerintah untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, karena administrasi dan pelayanan publik merupakan hak masyarakat (Fitrinawati, 2007, p. 1). Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat. Salah satunya dengan mengubah orientasinya menjadi pemerintah yang meletakkan pelanggan sebagai hal yang terdepan (Samudra, 2008, p. 35). Berdasarkan input dari masyarakat, pemerintah dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien yang diikuti keinginan yang kuat dalam pengawasan dan pemenuhannya. Selain itu masyarakat dapat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan pemerintah.

Pemerintah juga dapat mengadopsi *Citizen's Charter* yang merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin mutu pelayanan publik. Pelayanan publik diberikan dengan pertimbangan bahwa kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan, selain itu masyarakat juga memiliki hak-hak baru apabila dirugikan oleh pemerintah sewaktu menerima pelayanan (Osborne dan Plastrik, 1996, p. 32-

34). Langkah ini dilakukan agar pemerintah terpacu untuk melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik.

Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap sebagai salah satu instansi pemerintah juga harus mengikuti perubahan orientasi tersebut untuk memperbaiki citra pelayanannya. Pelayanan adalah salah satu bentuk hak Wajib Pajak, seperti yang dicantumkan dalam *Taxpayer Charter* (Thuronyi, 1996, p. 29). Tetapi menurut Harahap, kualitas administrasi pajak di Indonesia masih tergolong rendah mutu dan keandalannya, indikatornya sampai sejauh ini prosedur pelaksanaan pelayanan perpajakan kepada masyarakat masih belum mengantisipasi kebutuhan pelayanan yang serba cepat, tepat, dan akurat (2004, p. 54-55). Begitu juga menurut Sidik, dari banyaknya keluhan masyarakat tentang rendahnya pelayanan dari aparat pajak dapat diartikan bahwa harapan akan hak-haknya sebagai Wajib Pajak belum dapat dipenuhi dengan baik (2008, p. 30).

Bisa tergambarkan dari 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* Harian Umum Pelita. Artikel-artikel tersebut berisi keluhan-keluhan di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok, diantaranya keluhan adanya calo dan perbedaan dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yaitu Wajib Pajak yang mengenakan seragam tertentu mendapat prioritas untuk didahulukan diproses padahal orang dimaksud hadir tidak lebih cepat dari Wajib Pajak lain, keluhan para Wajib Pajak yang menunggu di ruang tunggu SAMSAT Kota Depok karena mereka harus rela mengantri dalam kondisi ruangan yang penuh sesak dan panas padahal di ruang tunggu tersebut disediakan 2 (dua) unit AC besar yang diletakkan di 2 (dua) di sudut ruang tunggu tetapi seringkali AC tersebut tidak difungsikan, keluhan tentang tidak adanya plastik STNK saat pelayanan selesai, keluhan mengenai kenaikan Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak disosialisasi terlebih dahulu kepada Wajib Pajak, keluhan mengenai kurangnya loket kasir yang ada mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak menjadi semakin lama dan keluhan-keluhan lainnya.

Berdasarkan artikel-artikel yang diberitakan melalui website Harian Umum Pelita yang berisi tentang keluhan-keluhan dari Wajib Pajak, sangat tidak adil apabila Wajib Pajak diharuskan mematuhi kewajiban perpajakannya tetapi tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang memadai dan dalam hal ini oleh SAMSAT Kota Depok. Oleh karena itu sangat masuk akal apabila berbagai kalangan sependapat bahwa kualitas pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak disamping faktor-faktor lainnya.

Menurut Ullly (Bandung *Institute Governance Studies*, n.d.), Pajak Kendaraan Bermotor adalah primadona sumber pendapatan Jawa Barat dan salah satunya adalah Kota Depok. Selain itu Kota Depok termasuk daerah yang mengandalkan penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor itu sendiri memberikan kontribusi yang sangat besar (peringkat kedua) terhadap penerimaan pendapatan pajak daerah Kota Depok selain penerimaan dari sektor-sektor pajak lainnya. Dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1.
Realisasi Penerimaan APBD Kota Depok
Tahun Anggaran 2006 s.d. 2008

No	Jenis Penerimaan Pajak Daerah	Realisasi (Rp.)		
		2006	2007	2008
1.	Pajak Kendaraan Bermotor	99,124,121,674	117,119,996,776	133,465,665,750
2.	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor I	109,673,690,475	134,356,218,300	188,666,933,000
3.	Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah	1,133,523,325	1,200,725,330	6,671,250,130
4.	Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Permukaan	153,100,620	145,787,050	1,181,963,075
5.	Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah	47,184,800	42,238,300	49,788,620

Sumber : Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah I (Depok)

Penerimaan pajak yang tinggi adalah sangat wajar jika diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak dan kepuasan bagi para Wajib Pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Kepuasan yang dirasakan oleh para Wajib Pajak akan mendorong semangat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Menurut Burton, Wajib Pajak dalam membayar pajak tidak mempunyai kontra prestasi yang langsung, maka kualitas pelayanan yang baik harus diberikan oleh seluruh instansi pemerintah kepada mereka (Moenir 1998, p. 130).

Pada penelitian sebelumnya telah terbukti yaitu tesis yang disusun oleh Simamora. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Bogor, dimana apabila kepuasan Wajib Pajak dalam pelayanan administrasi perpajakan meningkat maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat (2006, p. 105). Senada dengan pandangan tersebut, Jamaluddin (1988) mengatakan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan (Harahap, 2004, p. 51).

Dari uraian-uraian tersebut maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Depok diukur dengan dimensi-dimensi *servqual* dengan mengangkat topik penelitian ini adalah: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok)".

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan masalah yang diuraikan pada latar belakang masalah, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan Wajib Pajak PKB dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diukur dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) di SAMSAT Kota Depok?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dari SAMSAT Kota Depok terhadap kepuasan Wajib Pajak PKB?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada pokok permasalahan di atas, ada pun tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan Wajib Pajak PKB dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diukur dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) di SAMSAT Kota Depok.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT Kota Depok terhadap kepuasan Wajib Pajak PKB.

1.4 Signifikansi Penelitian

Ada pun signifikansi penelitian ini adalah:

1. Signifikansi Akademis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan khazanah keilmuan dan pengetahuan di bidang ilmu administrasi, khususnya administrasi perpajakan dalam melihat permasalahan kualitas pelayanan publik terutama yang berkaitan dengan pelayanan administrasi perpajakan untuk Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Signifikansi Praktis
Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan Wajib Pajak yang nantinya dapat membantu dalam mengambil kebijakan dalam hal pelayanan administrasi perpajakan terutama untuk Pajak Kendaraan Bermotor.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok)" ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

BAB 1 Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini menguraikan tentang latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 Kerangka Teori dan Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang pengertian dan fungsi pajak, sistem pemungutan pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, pengertian pelayanan, pengertian kepuasan, model analisis, operasionalisasi konsep dan metode penelitian.

BAB 3 Gambaran Umum SAMSAT Kota Depok

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu profil SAMSAT Kota Depok.

BAB 4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Bab ini menguraikan tentang analisis tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan administrasi perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor yang diukur dari lima dimensi pelayanan dan identifikasi ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

BAB 5 Simpulan dan Saran

Dalam bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian serta saran yang berkaitan pelayanan untuk Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Depok.