

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi yang bergerak di bidang jasa, merupakan salah satu dari sekian banyak organisasi yang tumbuh dan berkembang di Indonesia. Jasa merupakan kegiatan yang berbasis pada asas kepercayaan yang menuntut organisasi makin mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini dilakukan agar kepercayaan wajib pajak tetap terjaga yang artinya wajib pajak merasa puas apabila kebutuhannya terpenuhi, puas karena pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Tujuan pelayanan publik merupakan untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya.

Sebagai warga negara Indonesia, memiliki hak dan kewajiban sebagai wajib pajak yang perlu dipatuhi. Keduanya telah diatur sedemikian rupa dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Hak dan kewajiban perpajakan harus dilakukan oleh wajib pajak. Mengacu dari Undang-Undang yang sama, pada pasal 1 ayat 2 dijelaskan kalau wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Jadi, siapapun, baik yang sudah memiliki NPWP atau belum, sudah termasuk ke dalam wajib pajak jika sudah mempunyai hak dan kewajiban perpajakan.

Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dalam mengelola pajak daerah, selalu berusaha mengedepankan prinsip-prinsip *good government* dan *new public service*. Pada tahun 2016 realisasi pendapatan pajak sebesar Rp 252.052.998.369,00 atau 59,3% dari total PAD atau 14,8 % dari total Pendapatan Daerah. Berdasarkan hasil analisis masalah, kendala belum optimalnya pelayanan pajak antara lain : pembayaran pajak dilakukan secara manual, data pajak belum dikelola secara baik, teknologi informasi belum optimal, teknologi pelayanan perbankan belum dimanfaatkan. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukannya sebuah sistem yang dapat diaplikasikan dalam menyelesaikan masalah tersebut. Aplikasi tersebut adalah SIMPATDA, yaitu merupakan *software* yang diperuntukkan bagi pemerintahan, guna menunjang kinerja yang berhubungan dengan pendapatan dan retribusi daerah sehingga dapat tertata dengan rapih sampai sejauh mana PAD dapat dicapai. (Degeen & Hatta, 2009).

Untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan yang terukur sesuai harapan keinginan dari masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kualitas layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Untuk mencapai kualitas pelayanan publik menurut Pasalong (2015) dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat

dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Kepuasan dapat tercapai dari pengalaman dalam menggunakan jasa atau produk, jika lembaga dapat memberikan janji sesuai dengan yang diharapkan maka mereka akan merasa puas. Berbagai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan setelah mengalami atau merasakan masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui (Verriana dan Anshori, 2020)

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah tingkat *service quality*. *Service quality* merupakan penilaian wajib pajak atas keunggulan atau keistimewaan suatu layanan secara menyeluruh. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, (2019), Laksana, (2016), Cahyani & Rahanatha, (2020), Hermanto, (2019 ), dkk, (2014), Satriyo Dan Saryadi, (2014), Wang, *et.,al*, (2020), menunjukkan bahwa tingkat *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati & Seminari, (2015), Santoso, (2011), Yuniarta, dkk, (2019), Apriyandi & Suryati, (2017), menunjukkan bahwa tingkat *service quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kesenjangan antara teori hubungan antara *service quality* dengan kepuasan wajib pajak dengan temuan hasil penelitian (teori gap) dan kesenjangan antara temuan hasil penelitian (riset gap) telah menimbulkan rasa ingin tahu untuk mengkaji lebih mendalam hubungan ke dua variabel

yaitu pengaruh antara *service quality* dengan kepuasan wajib pajak merupakan arah pengaruh yang dikaji dalam penelitian ini.

Pelayanan bank menjadi faktor yang banyak berpengaruh. Layanan yang dimaksud bisa mencakup kecepatan proses pencairan, kemudahan prosedur, kesediaan membantu dan memberikan bimbingan, teknologi yang memudahkan pembayaran. Teori Moh.Tjoekam (2019:45) di atas sesuai dengan fenomena atau keadaan yang terjadi di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta bahwa wajib pajak perlu melakukan pembayaran pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dan ketika wajib pajak melakukan pembayaran, maka *service quality* perlu dilakukan oleh Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta agar wajib pajak merasa puas dan taat ketika melakukan pembayaran pajak, selain itu faktor pelayanan juga menjadi salah satu prioritas Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta, bahwa dengan pelayanan yang baik wajib pajak akan tertarik atau percaya pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta bahwa pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam melayani semua wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuniarta, dkk, (2019), Apriyandi & Suryati, (2017), Najmi, (2017), Sutanto, (2016), menunjukkan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, (2019), Laksana, (2016), Cahyani & Rahanatha, (2020), Hermanto, (2019 ), dkk, (2014),

Satriyo Dan Saryadi, (2014), Wang, *et.,al*, (2020), menunjukkan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kesenjangan antara teori hubungan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan wajib pajak dengan temuan hasil penelitian (teori gap) dan kesenjangan antara temuan hasil penelitian (riset gap) telah menimbulkan rasa ingin tahu untuk mengkaji lebih mendalam hubungan ke dua variabel yaitu pengaruh antara prosedur pelayanan dengan kepuasan wajib pajak merupakan arah pengaruh yang dikaji dalam penelitian ini.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah kecepatan pelayanan. Kecepatan pelayanan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (*responsive*). Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Supriatna, 2010)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermanto, (2019 ), dkk, (2014), Satriyo Dan Saryadi, (2014), Wang, *et.,al*, (2020), Sulistyawati & Seminari, (2015), Santoso, (2011), Yuniarta, dkk, (2019), menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Apriyandi & Suryati, (2017), Najmi, (2017), Sutanto, (2016), menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kesenjangan antara teori hubungan antara kecepatan pelayanan dengan kepuasan wajib pajak dengan temuan hasil penelitian (teori gap) dan kesenjangan antara temuan hasil penelitian (riset gap) telah menimbulkan rasa ingin tahu untuk mengkaji lebih mendalam hubungan ke dua variabel yaitu pengaruh antara kecepatan pelayanan dengan kepuasan wajib pajak merupakan arah pengaruh yang dikaji dalam penelitian ini. Akan tetapi dalam hal ini prosedur pelayanan perlu diperjelas kembali dan diinformasikan kepada wajib pajak secara jelas karena masih banyak wajib pajak yang bingung ketika akan memohon pelayanan, sehingga prosedur perlu dievaluasi selain itu kecepatan pelayanan juga perlu diperhatikan, misalnya terkadang ada wajib pajak yang tidak ingin antri terlalu lama, hal ini sebenarnya sudah sesuai dengan nomor urut yang telah diberikan, untuk mengantisipasi tersebut maka Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta perlu mengevaluasi kinerja pegawai dalam segi pelayanan wajib pajak secara langsung.

Berangkat dari fenomena dan pemikiran di atas, maka diperlukan penelitian berkenaan dengan pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap *service quality*, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan terhadap kepercayaan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak. Untuk itulah kiranya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Optimalisasi *Service quality*, Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan Terhadap SIMPATDA, Kepercayaan dan Kepuasan wajib pajak Pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta”**.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta?
2. Apakah prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta?
3. Apakah kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta?
4. Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan wajib pajak di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta?
5. Apakah prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan wajib pajak di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta?
6. Apakah kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan wajib pajak di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta?

7. Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta?
8. Apakah prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta?
9. Apakah kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta?
10. Apakah SIMPATDA berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta?
11. Apakah kepercayaan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menguji dan menganalisis hubungan *service quality*, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dengan kepercayaan wajib pajak dan SIMPATDA sebagai variabel intervening yang terjadi pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh *service quality* terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
- b. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh Prosedur pelayanan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
- c. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh kecepatan pelayanan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta
- d. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh *service quality* terhadap kepercayaan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
- e. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh Prosedur pelayanan terhadap kepercayaan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
- f. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepercayaan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta
- g. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh *service quality* terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

- h. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
- i. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta
- j. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh SIMPATDA terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
- k. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh kepercayaan wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

## **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai tambahan literatur tentang pengaruh *service quality*, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan sebagai referensi agenda penelitian mendatang.

### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Membantu perusahaan membuat keputusan dalam rangka memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada pada objek yang diteliti.

- 2) Membantu pemerintah membuat kebijakan berupa pokok-pokok pikiran dalam rangka meningkatkan kepercayaan dan SIMPATDA guna meningkatkan kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.