

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia sedang mengalami masa krisis akibat adanya pandemi *COVID-19*. Begitu juga negara kita Indonesia, pada tanggal 2 Maret 2020 pertama kali mengkonfirmasi kasus *COVID-19*. Terdapat dua orang Indonesia yang positif terjangkit wabah virus *Corona* ini yang diumumkan Presiden Joko Widodo pada pidatonya, yang pertama perempuan berusia 31 tahun dan ibu berusia 64 tahun. Sampai saat ini Indonesia terus berjuang melawan wabah yang masih terus ada dan tentu saja hal ini sangat berpengaruh pada kondisi kita. Himbauan pemerintah dalam menerapkan protokol kesehatan melalui 5M yaitu, memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, mengurangi mobilitas dan menghindari kerumunan untuk mengurangi kenaikan kasus *COVID-19* yang mengubah perilaku hidup masyarakat yang dikenal dengan istilah *New Normal* yang tentu berpengaruh untuk masyarakat.



Dampak dari masa pandemi ini menyebabkan berkurangnya minat untuk membayar pajak karena pendapatan masyarakat yang menurun sehingga hal ini menjadi suatu tantangan khususnya dalam memberikan kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan oleh pemerintah. Dengan adanya kondisi yang demikian yang membuat perekonomian semakin menurun, tetapi pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus tetap berjalan.

Pemungutan pajak daerah salah satu hal yang harus diperhatikan agar pemerintahan daerah dapat tetap berjalan dan terlaksana dengan cara mengoptimalkan penerimaan pajak daerah yang tentunya hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan. Pemerintah atau petugas pajak tentu harus berpartisipasi dan memenuhi tanggung jawab, dengan memberikan pelayanan yang sangat optimal kepada masyarakat atau wajib pajak. Ketika hal tersebut tidak terpenuhi maka

kegiatan ini tidak akan berjalan dengan lancar. Pelayanan menurut Kasmir (2017) merupakan sebuah aksi atau langkah seseorang atau suatu organisasi dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah pada Kabupaten Karo pada saat pandemi tentu memberikan dampak yang besar untuk wajib pajak dalam melaporkan atau membayar pajaknya.

Dalam sebuah instansi baik swasta maupun instansi pemerintahan seperti dalam Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) pada Kabupaten Karo sumber daya manusia merupakan aset utama yang menjadi keunggulan dalam setiap berjalannya kegiatan instansi. Upaya yang dapat dilakukan agar mencapai tujuannya BPKAD harus memiliki sumber daya manusia yang baik dan kinerjanya harus tinggi, namun sering kali terjadi fenomena dimana adanya penurunan kinerja pada instansi-instansi pemerintahan. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Karo sebagai instansi pemerintahan ingin selalu menciptakan pelayanan terhadap masyarakat dengan kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2017) berpendapat bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur bagaimana penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi atau keinginan dari masyarakat.



Masyarakat atau wajib pajak sangat mempengaruhi atau menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak khususnya untuk daerah sehingga harus membuat pelayanan yang terbaik. Menurut Jomeiria dan Dewantoro (2019), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh *Service Excellent* terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Gresik” hasil penelitian ini menyimpulkan *service excellent* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atau kegiatan pemungutan pajak. Dalam perwujudan, masih banyak wajib pajak yang sering

menerima kendala dalam proses pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, contohnya seperti petugas yang kurang ramah, lambat, antrian yang terlalu lama, fasilitas kantor dan layanan yang kurang memadai dan lain-lain yang menimbulkan kesan yang kurang baik dan berakibat pada adanya sikap tidak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Kepuasan pelayanan wajib pajak tergantung terhadap bagaimana pelayanan yang diterima untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari masyarakat seperti yang disimpulkan, seperti yang disimpulkan oleh Sinambela dan Poltak (2010) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas berbagai kelembagaan, bukan hanya pada organisasi bisnis tetapi telah berkembang luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurunnya kualitas layanan yang diterima oleh wajib pajak dapat menyebabkan wajib tidak melaksanakan kewajiban membayar pajak dan akan berdampak pada penurunan pemenuhan target.



Masyarakat atau wajib pajak berharap dan menyadari akan kualitas layanan organisasi berbeda-beda. Melalui adanya upaya mulai dari sekecil mungkin, konsumen mengharapkan untuk menerima pelayanan yang paling memuaskan dan terbaik. Dalam upaya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat, sebenarnya pemerintah sudah membuat suatu program yang disebut sebagai Pelayanan Prima. Dalam dunia pemasaran, proses ini disebut dengan *Service Excellent*. Pengertian dari *Service Excellent* dapat didefinisikan sebagai sebuah cara untuk berkontribusi mewujudkan keinginan pelanggan terhadap pelayanan dalam kepuasan kepada wajib pajak dengan cara memberikan pelayanan pajak yang baik, sopan santun, ramah, tanggap, cermat dan cepat sesuai standar pelayanan pajak yang sudah ada melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Karo memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan wajib pajak, yaitu dengan cara

memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Dengan mengimplementasikan konsep dasar untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama antara pegawai dan wajib pajak agar dapat mewujudkan tujuan dari instansi itu sendiri. Pelayanan prima yang diberikan akan berpengaruh kepada masyarakat, mengubah persepsi, harapan dan akan menimbulkan loyalitas dan juga kepatuhan dari masyarakat. Berdasarkan peneliti terdahulu Bastiar (2010) menyimpulkan bahwa *service excellent* harus diperhatikan karena benar-benar mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam rangka mewujudkan keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetitif secara global yang sangat ketat. Dalam kondisi seperti ini organisasi yang mampu memberikan pelayanan prima yang akan mendapatkan konsumen potensial, maka dari itu pelayanan aparatur harus lebih pro-aktif dalam mencermati paradigma baru yang menyeluruh agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Pemerintah atau petugas pajak tentu harus berpartisipasi dalam memenuhi tanggung jawab, dengan memberikan *service excellent* kepada masyarakat atau wajib pajak.

Berdasarkan pengamatan penulis, diidentifikasi masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) yang masih belum optimal. Hal ini bisa dilihat dengan adanya SDM yang kurang memahami tupoksi, yaitu kurang disiplinnya pegawai dalam melaksanakan tugas, adanya pelaksanaan tugas yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya dalam bidang pelayanan sehingga mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Setiap tahun PEMDA telah menyusun dan menetapkan target atas pengeluaran dan penerimaan daerah dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Menurut Faridudin Amin, Muhammad (2008), dengan penelitiannya yang berjudul “Kualitas Layanan Prima (*Service Excellent*) dan Pengaruhnya



terhadap Konsumen” menghasilkan penelitian yaitu, secara simultan dan parsial pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan akan adanya kesadaran masyarakat dan berguna untuk meningkatkan pendapatan daerah. Kurangnya kualitas pelayanan ini menyebabkan banyak terjadi kekecewaan wajib pajak (masyarakat) yang ingin membayar pajak. Hal ini jelas akan berdampak juga pada efektivitas penerimaan pajak yang terlihat dari intensitas wajib pajak yang datang ke kantor BPKPAD untuk membayar pajak.

Perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **Kualitas *Service Excellent* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Karo.**



1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan judul di atas maka penulis membuat rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Kualitas *Service Excellent* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Karo?

1.3 Tujuan Penelitian

Maka berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas *Service Excellent* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pengelolaan Aset Daerah di Kabupaten Karo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

A. Akademisi

Dapat menambah pengembangan ilmu pengetahuan dalam kemajuan perusahaan yang dapat menjadi pertimbangan dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan prima dan sosial untuk meningkatkan kepatuhan dan kesadaran masyarakat. Dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi dalam penulisan yang memuat tentang *service excellent*, kepatuhan wajib pajak serta perkembangan kemajuan bidang digital dalam perusahaan.

B. Bagi Praktisi

Kesimpulan dari investigasi ini diperlukan untuk data kepada organisasi sehingga dapat menjadi perhatian guna meningkatkan kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap taat pajak. Dapat digunakan untuk sebagai bahan pertimbangan, mengembangkan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas *service excellent* dan penerapan penggunaan media sosial pada di instansi pemerintah, khususnya dalam meningkatkan pelayanan sebagai pengaruh kepatuhan pajak itu sendiri.



1.5 Metode Magang

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode observasi dan wawancara. Metode wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan langsung kepada pihak wajib pajak,

mengumpulkan data, mencatat informasi dengan mengamati langsung objek penelitian di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pengelolaan Aset Daerah di Kabupaten Karo. Kemudian data yang telah penulis dapat akan diproses kemudian menghasilkan kesimpulan yang pada akhirnya dapat menjawab permasalahan yang terdapat pada rumusan masalah yang akan diproses secara faktual dan akurat untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya.

1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Berdasarkan judul dan pembahasan latar belakang masalah maka penulis akan memfokuskan terhadap *service excellent* dalam meningkatkan minat dan kepatuhan masyarakat yang terjadi di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Karo.



1.7 Tempat dan Waktu Magang

Magang ini dilakukan pada Kantor Bupati Karo, Jl. Letjen Jamin Ginting No.17, Kp. Dalam, Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara, Indonesia. Selama 40 hari.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan pada proposal tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Magang, Ruang Lingkup Pembahasan, Tempat dan Waktu Penelitian dan juga Sistematika Penulisan yang telah dilakukan oleh penulis.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini penulis membahas pendalaman tentang Definisi Pelayanan, *service excellent*, perpajakan. Kemudian berisikan beberapa uraian sebagai penunjang, hubungan antara masalah dalam pembuatan penelitian ini.

BAB III Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini penulis akan menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pengelolaan Aset Daerah di Kabupaten Karo, visi dan misi dan juga struktur organisasi, tujuan, lokasi perusahaan serta manfaat instansi.



BAB IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan hasil observasi penulis selama aktivitas penelitian yang terdiri dari, Proses mendapatkan data, peningkatan SDM, kepatuhan Wajib Pajak, serta sistem pelayanan atau *service excellent* yang berlaku.

BAB V Penutup

Bab penutup ini akan membahas tentang kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pengelolaan Aset Daerah Kabupaten Karo.