

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan suatu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Penerimaan pajak mempunyai peranan yang sangat dominan dalam pos penerimaan negara. Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan rakyatnya dengan melaksanakan pembangunan. Untuk melaksanakan pembangunan negara membutuhkan anggaran pembangunan yang tidak sedikit, dimana kebutuhan dana pembangunan tersebut setiap tahun semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah dan kebutuhan masyarakat.

Pajak merupakan salah satu sumber dana yang cukup penting bagi penerimaan negara untuk membiayai pembangunan negara. Kontribusi pajak dalam pembangunan negara telah sama atau bahkan lebih besar dari sektor minyak dan gas sebagai sumber dana pembangunan. Saat ini pemerintah mulai memprioritaskan sektor pajak sebagai sumber pendanaan pembangunan di berbagai bidang, misalnya pembangunan dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945. Pembangunan sebagaimana dimaksud tidak akan tercapai apabila tidak ada kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat mempunyai peranan yang penting untuk ikut serta dalam menjalankan fungsi pemerintahan, salah satu caranya yaitu dengan membayar pajak. Pajak adalah salah satu sumber penerimaan dalam negeri yang dominan artinya jika pajak tidak berjalan optimal maka akan mengganggu pembangunan yang diharapkan oleh masyarakat Indonesia.

Dilihat dari penerimaan sektor pajak yang terus meningkat dari tahun ke tahun, maka dibutuhkan dukungan berupa peningkatan kesadaran dari Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara jujur dan bertanggung jawab.

Petugas pajak (fiskus) merupakan ujung tombak di dalam mencapai target penerimaan pajak yang diberikan oleh pemerintah, dan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh petugas pajak adalah peningkatan kualitas pelayanan.

Maka dari itu penyelenggara pemerintahan dan Kantor Pelayanan Pajak perlu menciptakan suatu model pelayanan yang baik dan prima. Guna memenuhi kualitas pelayanan tersebut maka aparaturnya Kantor Pelayanan Pajak dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu menciptakan kepuasan bagi para pengguna jasa perpajakan yaitu masyarakat sebagai Wajib Pajak. Sesuai dengan tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah yaitu meningkatkan pelayanan (*public service*) dan memajukan perekonomian daerah, pemerintah daerah harus memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat (*public participation*), pemerataan dan keadilan (*equity and equality*) serta memperhatikan potensi keanekaragaman daerah.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atas keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, agar tidak ada keluhan-keluhan atau perasaan kurang puas terhadap suatu instansi karena pelayanan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Akan tetapi dalam pelaksanaannya ternyata masih banyak terdapat keluhan dari masyarakat dalam hal ini wajib pajak, yaitu perasaan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan maupun dari tingkah laku petugas pajak yang dirasa belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus terus

dusahakan dan dilaksanakan secara berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur pemerintah, termasuk juga di Kantor Pelayanan Pajak.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG II”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Padang II ?
2. Apakah kendala dalam penerapan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak II ?
3. Apakah solusi untuk mengatasi kendala kualitas pelayanan tersebut ?

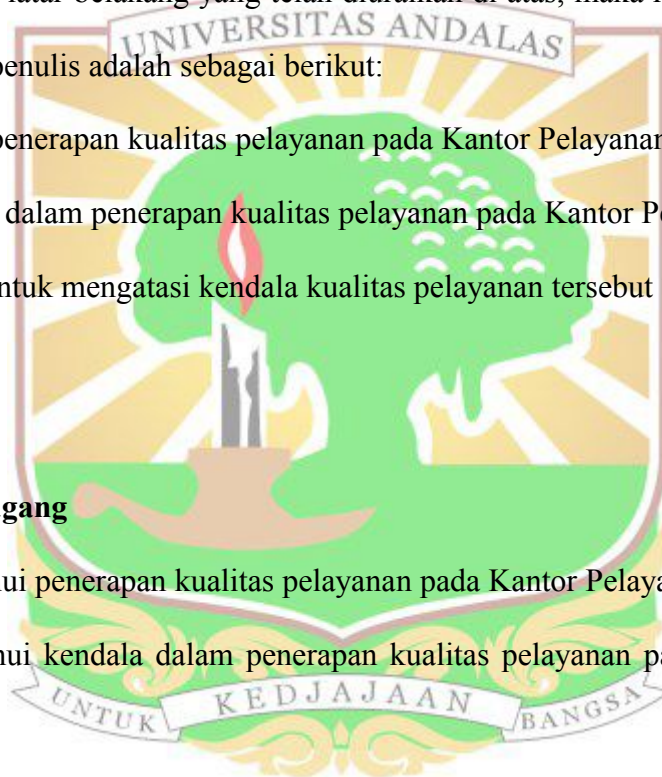
## **1.3. Tujuan Magang**

1. Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Padang II.
2. Untuk mengetahui kendala dalam penerapan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak II.
3. Untuk mengetahui solusi mengatasi kendala dalam kualitas pelayanan pajak.

## **1.4. Manfaat Magang**

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan dan juga sebagai pengembangan ilmu pengetahuan. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat



memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Padang II.

## 2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Padang II

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi kepada Kantor Pelayanan Pajak Padang II atas pelayanan yang telah diberikan kepada Wajib Pajak dan diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Padang II.

### 1.5. Tempat dan Waktu Magang

Magang ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Padang II selama 40 hari kerja yang dimulai dari tanggal 04 Januari 2016 sampai dengan 26 Februari 2016.

### 1.6. Sistematika Penulisan Laporan

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang teori yang berisikan pedoman-pedoman yang relevan dengan judul yang diangkat oleh penulis dalam tugas akhir ini.

#### **BAB III : GAMBARAN UMUM**

Bab ini menjelaskan tentang visi misi, gambaran umum, struktur organisasi, dan juga kegiatan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Padang II.

#### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Padang II kepada wajib pajak, kendala dalam penerapan kualitas pelayanan beserta solusinya.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis dan saran-saran yang dapat dijadikan sebagai masukan pada Kantor Pelayanan Pajak Padang II.

