

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi tantangan persaingan global baik dalam maupun luar negeri, pemerintah telah mengantisipasi dengan menyelenggarakan otonomi daerah yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional demi terwujudnya tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur yang merata baik materiil atau spiritual. Demi mewujudkan tujuan tersebut, dibutuhkan dana yang besar sehingga pemerintah terus menggali dana dari berbagai sektor yang salah satu diantaranya yaitu dari sektor perpajakan.

Pajak merupakan sumber pendapatan daerah yang dipandang mampu menjadi motor penggerak dan sekaligus menjadi pendorong dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan laju perjalanan reformasi birokrasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi instansi percontohan reformasi birokrasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik mengingat kedudukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi yang sangat strategis yang berhubungan langsung dengan masyarakat atau wajib pajak. Maka dari itu penyelenggaraan pemerintahan dan Kantor Pelayanan Pajak perlu menciptakan model pelayanan yang baik dan prima. Guna memenuhi tuntutan tersebut maka aparatur Kantor Pelayanan Pajak dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu menciptakan

kepuasan para pengguna jasa perpajakan yaitu masyarakat atau para Wajib Pajak. Sesuai dengan tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah yaitu meningkatkan pelayanan (*public service*) dan memajukan perekonomian daerah, otonomi daerah harus memperhatikan prinsip prinsip demokrasi, peran serta masyarakat (*publik 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 (melayani) keperluan orang atau 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 Wajib Pajak. Akan tetapi dalam pelaksanaannya ternyata masih terdapat keluhan dari Wajib pajak, perasaan kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan dan juga tingkah laku dari wajib pajak yang menunjukkan bila pelayanan yang diberikan serasa belum maksimal. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus terus diusahakan dan dilaksanakan secara berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur pemerintah, termasuk juga di kantor pelayanan pajak pratama sleman. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Analisis Kepuasan Wajib Pajak Ditinjau Dari Pelayanan Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikemukakan masalah sebagai berikut :

1. Adanya keluhan keluhan dari wajib pajak
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan di KPP Pratama Sleman
3. Perasaan kurang puas dari Wajib Pajak
4. Seberapa besar tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan
5. pengaruh pelayanan terhadap keluasan Wajib Pajak

C. Pembatasan masalah

Dari masalah yang telah diidentifikasi, penulis membatasi masalah pada :

1. Pelayanan kerja karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.
2. Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.
3. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak

D. Perumusan masalah

Dari pembatasan masalah di atas, penulis dapat merumuskan masalah yaitu

1. Bagaimana penerapan pelayanan kerja karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman ?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman ?

E. Tujuan penelitian

Tujuan tugas akhir ini untuk mengetahui :

1. Penerapan pelayanan kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.
2. Tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.
3. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.

F. Manfaat penelitian

1. Bagi penulis
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan dan juga sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman
Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada Wajib Pajak dan untuk peningkatan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.
3. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta
Sebagai sumbangan dalam pengujian dan penerapan teori serta sebagai penambah ilmu pengetahuan bagi pembacanya.