

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman, dimana zaman saat ini memasuki zaman era globalisasi, menuntut semua manusia harus bergerak maju lebih cepat dari yang dahulu. Di era globalisasi, dimana laju informasi dan teknologi bergerak dengan sangat cepat, menuntut agar Sumber Daya Manusia juga bergerak maju lebih cepat seiring dengan laju informasi dan teknologi agar tidak tertinggal dengan negara lain yang sudah memiliki perkembangan yang lebih pesat dari negara kita.

Tidak hanya dalam sektor swasta yang menuntut agar produk yang dihasilkan bisa memuaskan konsumen sehingga keuntungan dapat diperoleh, sektor pemerintah juga dituntut agar cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar kesejahteraan masyarakat dapat tercapai. Dalam memberikan pelayanan yang memberikan jasa kepada masyarakat, dimana masyarakat dijadikan sebagai konsumen dalam menikmati jasa yang diberikan oleh pemerintah, masyarakat harusnya terlayani dengan baik, cepat dan tepat, tidak ada pembeda antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Harus ada kerja sama yang baik antara masyarakat selaku yang menerima layanan dengan aparat pemerintah selaku yang memberikan pelayanan. Aparat pemerintah harus mengetahui dengan jelas apa yang dibutuhkan masyarakat sehingga masyarakat bisa merasa puas dengan apa yang diberikan oleh aparat pemerintah dan masyarakat juga harus menjalankan apa yang menjadi kewajibannya, dalam hal

ini membayar pajak, karena hasil dari pajak yang diberikan, membantu pemerintah dalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalkan saja menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai seperti yang diharapkan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia merupakan salah satu dari sekian banyak instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat khususnya dalam bidang perpajakan. Iuran pajak yang dikenakan kepada masyarakat dapat digunakan untuk membangun sarana dan prasarana yang menunjang kesejahteraan bangsa Indonesia, iuran dapat digunakan untuk membangun rumah sakit umum, sekolah, jembatan, perbaikan jalan, biaya berobat gratis bagi masyarakat yang tidak mampu, pendidikan gratis 9 tahun untuk masyarakat yang tidak mampu, dll. Banyak hal yang dapat digunakan oleh pemerintah dalam menunjang kesejahteraan masyarakat dari iuran pajak yang diberikan oleh masyarakat.

Guna tercapai tujuan utama pemerintah dalam memberikan kesejahteraan masyarakat, maka perlu dilakukannya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia khususnya pegawai yang ada di KPP Pratama Medan Polonia, selain itu diperlukan juga mekanisme kerja yang adil serta kesempatan untuk tiap-tiap pegawai bisa menunjukkan kehebatannya dari pegawai yang lain sehingga sikap kompetitif itu membuat tiap pegawai lebih giat dan lebih bagus dalam memberikan pelayanan. Pemberian Reward juga diperlukan agar terciptanya rasa dihargai oleh pegawai atas hasil kerjanya yang baik sehingga memacu agar lebih baik lagi.

Sikap responsif terhadap masalah yang diderita oleh masyarakat yang ada pada diri tiap pegawai sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat akan berdampak baik pada kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelaksana pelayanan di tempat pegawai bekerja. Akan tetapi jika pegawai tidak memiliki sikap responsif terhadap masalah yang diderita oleh masyarakat, maka kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat akan berkurang. Bahkan masyarakat tidak akan gentar untuk berbicara didepan umum menyuaraka apa yang ada dihatinya mengenai kualitas pelayanan yang diterimanya. Kecanggaihan teknologi, seperti adanya jejaring sosial pertemanan sehingga membuat masyarakat bisa lebih mudah mengeluarkan apa yang ada dihatinya tentang kualitas pelayanan yang diterimanya, baik itu baik ataupun buruk.

Kasus yang paling menggemparkan yang berhubungan dengan pajak adalah kasus yang terjadi beberapa tahun lalu, tepatnya tahun 2010 dimana ditemukannya pegawai pajak yang menggelapkan uang pajak sebesar 24 Miliar yang dilakukan oleh pegawai pajak yang bernama Gayus Halomoan Tambunan.Wandi (28 Juli 2013).

Salah satu fungsi pajak adalah untuk kesejahteraan masyarakat, baik dalam segi kesehatan, pendidikan serta pembangunan sarana dan prasarana yang berguna bagi masyarakat namun Gayus menggunakan uang pajak tersebut untuk kepentingan pribadinya. Bahkan setelah Gayus tersebut ditetapkan sebagai tersangka dan dijebloskan ke penjara, Gayus tertangkap salah satu kamera sedang berada di luar penjara untuk melihat pertandingan olahraga tenis yang sedang berlangsung di Bali. Hertanto (28 Juli 2013). Hal ini semakin menambah kemarahan dihati masyarakat sehingga membuat suatu gerakan untuk memboikot

agar masyarakat tidak membayar pajak melalui sebuah group akun facebook dengan nama “Gerakan 1.000.000 Facebookers dukung Boikot Bayar Pajak Untuk Keadilan”. Ini menjadi suatu tempat bagi masyarakat untuk melampiaskan kekesalannya karena menilai pajak yang dibayarkan oleh mereka justru dipakai untuk berfoya-foya oleh para pejabat. EDJ (28 Juli 2013).

Selain dari masalah di atas, permasalahan lain yang menjadi alasan peneliti ingin meneliti judul ini adalah dikarenakan masih rendahnya kesadaran Wajib Pajak Badan yang menyampaikan SPT Tahunan PPh untuk tahun 2012 bahkan hingga menjelang akhir batas penyampaian yaitu tanggal 31 April 2012, tercatat masih ada 26.305 perusahaan di Sumut belum laporkan pajak. Sembiring (28 Juli 2013)

Hal ini diluar dugaan, mengingat sudah dilakukannya berbagai cara untuk mempermudah WP badan dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh-nya. Selain dengan datang langsung ke KPP/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box untuk menyampaikan SPT Tahunan PPh, cara lain adalah dengan melalui pos dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat Wajib Pajak badan terdaftar, melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat wajib pajak terdaftar serta dengan e-Filing melalui website Ditjen Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau penyedia jasa aplikasi (Appication Service Provider). E-Filing adalah cara penyampaian SPT / Perpanjangan SPT Tahunan PPh yg dilakukan secara on-line dan real time melalui Application Service Provider (ASP). (Peraturan Dirjen Nomor PER-48/PJ/2011)

Lebih dari satu cara dibuat untuk mempermudah WP dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh-nya, tetapi mengapa hal tersebut masih terjadi.

Apakah ada yang salah dengan sistem penyampaiannya atau dengan sumber daya manusianya (pegawai) selaku pihak yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat? Ini merupakan soal yang sering terjadi dilingkungan pemerintah sebagai pihak yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berhubung dikarenakan sistem/cara penyampaian SPT Tahunan PPh yang dibuat sudah bagus dan lebih dari satu cara dibuat sehingga masyarakat dapat memilih cara mana yang lebih mudah, maka penulis lebih cenderung ingin menyelidiki masalah sumber daya manusianya (pegawai) selaku pihak yang memberikan pelayanan. Kasus Gayus serta minimnya kesadaran wajib pajak badan yang menyampaikan SPT tahunan PPh membuat peneliti ingin meneliti apakah sikap keandalan, etos kerja dan sikap profesionalisme pegawai pajak ,berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abidin (2010) yang berjudul “Analisis Pengaruh Keandalan Dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota“ juga menjadi alasan penulis sehingga penulis ingin menyelidiki sumber daya manusianya (pegawai), terutama yang berhubungan dengan keandalan, etos kerja dan dengan menambah variabel profesionalisme , hal itu dikarenakan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zainal Abidin (2010) menyatakan bahwa keandalan dan etos kerja berpengaruh terhadap pelayanan publik di KPP Pratama Medan Kota sehingga penulis ingin meneliti apakah keandalan, etos kerja serta profesionalisme juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Medan Polonia.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin (2010) terletak pada:

1. Penelitian Abidin (2010) dilakukan pada KPP Pratama Medan Kota sementara penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Medan Polonia.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Abidin (2010) menggunakan variabel independen keandalan dan etos kerja lalu untuk variabel dependen menggunakan variabel pelayanan publik . Pada penelitian ini, penulis menggunakan variabel independen yakni keandalan, etos kerja dan menambahkan satu variable independen lagi yaitu profesionalisme dan untuk variabel dependennya menggunakan variabel kualitas pelayanan publik.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Abidin (2010) dilakukan pada tahun 2010, sementara penelitian ini dilakukan pada tahun 2013.

Agar kepercayaan masyarakat dapat kembali terhadap instansi pemerintah dengan pembuktian masyarakat bisa lebih rajin dan tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh badan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, maka diperlukan pelayanan publik yang berkualitas.

Asrariyah (30 Juli 2013), menyatakan bahwa keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Sesuai dengan pembahasan di atas mengenai pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang mendukungnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh Keandalan, Etos Kerja dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia“**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah penelitian yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Apakah keandalan kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Polonia ?
2. Apakah etos kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Polonia?
3. Apakah profesionalisme kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Polonia?
4. Apakah kebijakan yang dibuat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Polonia?
5. Apakah sistem yang berlaku berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Polonia?

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari melebarnya masalah dalam penulisan proposal penelitian ini maka penulis membatasi masalah hanya pada pengaruh keandalan, etos kerja dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan proposal penelitian ini adalah “ Apakah keandalan, etos kerja dan profesionalisme kerja

pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan pajak Pratama Medan Polonia?”.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keandalan, etos kerja dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti.
2. Bagi institusi akademik, dapat dijadikan sebagai penambah wawasan serta bahan referensi
3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia, dapat dijadikan masukan bagi pimpinan dan pegawai
4. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama di masa mendatang.