

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pelayanan petugas diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan petugas akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan tersebut.

Pelayanan pajak sebagai unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan cara menyediakan sarana – prasarana maupun sistem informasi terutama dalam pembentukan prilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja profesional yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga karyawan memegang peran penting dalam menjalankan kegiatan Kantor. Apabila karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda akan berjalan kencang dan pada akhirnya menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi kantor tersebut. Kinerja Pegawai ditentukan oleh seberapa baik pengetahuan yang dimiliki Pegawai. Lebih lanjut untuk menghasilkan kinerja yang baik, maka kantor membutuhkan sistem yang baik.

Untuk itu guna meningkatkan motivasi kerja Pegawai yang tinggi memerlukan kedisiplinan kerja yang baik. yang mana kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Melayu, 2016:193).

Kedisiplinan adalah sifat seseorang pegawai yang mematuhi aturan, dan peraturan organisasi tertentu. Hal itu sangat mempengaruhi pegawai di kantor. Kedisiplinan sepatuhnya dipandang sebagai bentuk latihan bagi pegawai dalam melaksanakan aturan-aturan perusahaan (Sjafri Mangkuprawira, 2007:10).

Pelayanan di kantor pajak mempunyai pedoman yang sudah di tetapkan oleh kepala kantor dengan fungsi dan penilai kerja pegawai instansi pemerintah berdasarkan prosedur kerja dan sistem kerja pada bagian yang bersangkutan. Dan pelayanan di Kantor Pajak sudah melaksanakan SOP yang sudah ada di tetapkan oleh kantor untuk pengunjung yang membuat NPWP.

Pegawai memerlukan alat komunikasi terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap Pegawai yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Sedangkan kesadaran adalah sikap orang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan Pegawai pada organisasi yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pemimpin, keadilan dan ketegasan. Sedangkan Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan.

Motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Dan Karyawan yang mempunyai jiwa tinggi dan kekuatan potensial yang ada di dalam diri seseorang manusia, yang dapat dikembangkan sendiri Yang penting harus diingat oleh pegawai .Tanpa seorang Pegawai tidak dapat memenuhi

pekerjaannya sesuai standar atau melampaui standar karena apa yang dimiliki oleh seorang pegawai di kantor pajak dan Sekalipun seorang pegawai yang memiliki kemampuan dalam bekerja tinggi tetapi tidak memiliki motivasi untuk menyelesaikan tugasnya, maka hasilnya tidak akan memuaskan. Pegawai harus disiplin mengenai waktu saat bekerja, di Kantor juga harus dapat membuat Pegawai menjadi patuh dan taat pada peraturan yang ada di dalam Kantor, Supaya dapat Mentaati dan tentang kedisiplinan waktu yang telah disepakati oleh Kantor tersebut.

Berikut ini adalah jumlah karyawan yang melayani dalam pembuatan NPWP pada kantor pelayanan pajak pratama ilir barat balembang seperti tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Kepala dan Staf

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Kabbag	11
2	Petugas	15
	Total	26

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang

Pelayanan di kantor pajak ilir barat Palembang sangat tertib dan ingkungannya nyaman karena ada satpam penjaga pintu masuk di kantor pajak dan satpam tersebut bertanya kepada pengunjung ada yang bisa saya bantu ibu/bapak dan memberikan petunjuk untuk pengunjung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.

Untuk itu guna menciptakan pegawai yang dapat memberikan pelayanan yang baik tidak relatif mudah, karena menciptakan disiplin kerja yang tinggi juga melibatkan factor motivasi yang mempengaruhi. Oleh karena itu, orang dapat mendorong Pegawai supaya memiliki motivasi yang tinggi untuk mencapai tujuan kantor. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang mendorong karyawan agar memiliki motivasi dan menjalankan kegiatannya dengan memberikan tunjangan kerja guna meningkatkan motivasi kerja pegawai yang telah

ditetapkan dan dipertimbangkan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk membahas yang kedalam laporan akhir dengan judul “**PELAYANAN PETUGAS TERHADAP PENGUNJUNG YANG MEMBUAT NPWP PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang adalah Bagaimana Kualitas pelayanan petugas pajak pada Kantor Pajak Pratama Ilir Barat Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan dalam Laporan Akhir ini supaya dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pembahasan dalam lingkup:

1. Penerapan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung yang membuat NPWP pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.
2. Penerapan motivasi kerja yang diberikan guna meningkatkan pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Untuk mempermudah penulisan dalam Laporan Akhir ini supaya dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis memahami tujuan dan manfaat di dalam Laporan Akhir sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan terhadap pengunjung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama IIR Barat Palembang.
2. Untuk mengetahui kepatuhan pelayanan yang membuat NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama IIR Barat Palembang.

1.4.2 Manfaat Penulisan

1. Bagi penulis

Mampu menetapkan ilmu yang telah diperoleh penulis dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan bagi penulis mengenai kenyataan yang berkaitan dengan bidang ilmu komunikasi bisnis.

2. Bagi Kantor

Sebagai bahan informasi masukan dan saran bagi kantor atau instansi guna mengetahui bagaimana meningkatkan Pelayanan pengunjung pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama IIR Barat Palembang.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama IIR Barat Palembang. Agar Laporan Akhir ini terarah penulis membatasi ruang lingkup hanya mengenai kualitas pelayanan yang membuat NPWP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama IIR Barat Palembang yang beralamat Jalan Tasik, Kambang Iwak. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang dibahas yaitu karakteristik pekerja, disiplin kerja dan kinerja pegawai.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Kuncoro, 2013:148). Data primer dalam laporan akhir bersumber dari kuesioner.

2. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Kuncoro, 2013:148). Data sekunder yang didapat dalam laporan akhir ini bersumber dari buku bacaan yang relevan dengan penelitian ini.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu menggunakan antara lain:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian responden memberikan jawaban atas kuesioner tersebut (Sugiono, 2016:230). Kuesioner diberikan kepada responden yaitu pengunjung yang membuat NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.

2. Riset Pustaka

Riset pustaka dilakukan dengan membaca dan mempelajari buku-buku literatur yang berhubungan dengan topik yang dibahas.

1.5.4 Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiono dalam Anwar (2011:7) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam hal ini yang menjadi populasi

adalah yang membuat NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.

Menurut Sugiono dalam Anwar (2011:10) sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Menurut Roscoe dalam Sugiono (2009:129) memberikan saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria/wanita) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Variabel independen (Karakteristik Pekerja (X1), (Disiplin Kerja (X2), (Kinerja Pegawai (X3). Maka jumlah anggota sampel $3 \times 10 = 30$ Responden.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing- masing antara 10 s/d 20.

Berdasarkan saran-saran untuk penelitan sampel diatas maka penulis menggunakan saran Roscoe yang menyatakan bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (Korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

Rumus Roscoe

$$n = (V_x \times 10 = 30)$$

Dimana : n = Ukuran sampel

V_x = Jumlah Variabel X

1.6 Analisis Data

Menurut Nanang Martono (dalam Sudaryono, 2017:92), Kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif atau menganalisis bagaimana fenomena atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat saling berhubungan satu sama lain. Analisis kuantitatif dalam laporan akhir ini di oleh dari hasil perhitungan jawaban responden dalam kuesioner yang didasarkan pada alternatif jawaban yang ada pada skala likert.

Menurut Sudaryono (2017:190), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial”. Dengan menggunakan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi lalu dijabarkan menjadi beberapa pertanyaan. Skala Likert dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Skala Likert

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sudaryono, 2017:191

Pengolahan hasil kuesioner akan dikelola menggunakan rumus interpretasi skor untuk melihat tingkat kepatuhan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang, data tersebut sesuai dengan sampel yang ditentukan sebelumnya yaitu berjumlah 30 orang responden rumus yang digunakan menurut Riduwan dan Akdon (2013: 17-18), yaitu:

$$IS = \frac{\sum \text{Skor Penelitian} \times 100\%}{\sum \text{Skor Ideal}}$$

Keterangan:

IS	= Interpretasi Skor
\sum Skor Penelitian	= Jumlah rata-rata skor penelitian
\sum Skor Ideal	= Jumlah rata-rata skor ideal
\sum Skor Ideal	= Skala tertinggi x Jumlah responden
\sum Skor Ideal	= 5 x 100 = 500

Setelah melakukan perhitungan dan didapatkan hasil dari Interpretasi Skor maka untuk melihat untuk melihat kualitas pelayanan dapat di ketahui dari kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

Tabel 1.3
Kriteria Interpretasi Skor

Skor/angka	Interpretasi
0% - 20%	Sangat Tidak Baik
21% - 40%	Tidak Baik
41% - 60%	Cukup Baik
61% - 80%	Baik
81% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Riduwan, 2018:41