**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi yang semakin modern ini, sebagaimana perlu di ketahui bahwa semua organisasi ingin memperoleh keuntunga agar dapat mencapai tujuanya, yang paling terutama dalam hal pemberian pelayanan yang menentukan tercapainya sebuah tujuan dari setiap organisasi tersebut baik organisasi swasta yang berorientasi memaksimalkan keuntungan maupun organisasi pemerintah yang berorientasi pada pemberian pelayanan. Pada suatu instansi yang memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya dituntut untuk selalu dapat meningkatkan pelayanan prima. Pihak pemerintah juga berkewajiban untuk memberikan hak kepada mereka sebagai warga negara untuk dapat memperoleh fasilitas umum sesuai dengan harapan yang diinginkan. Dengan demikian, salah satu kewajiban dari pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak sesuai dengan standard dan ketentuan yang telah ditetapkan. Begitu juga sebaliknya, kewajiban dari wajib pajak itu sendiri yaitu untuk membayar dan melapor pajak sesuai ketentuan yang berlaku dan bertanggung jawab atas perpajakanya.

Kualitas Pelayanan atau *service quality* merupakan kunci utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Wyckof *dalam* Jarod (2011:61), Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik dan prima, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan. Pelayanan dapat dinilai memuaskan apabila dari pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan serta harapan dari Wajib Pajak. Menurut Kotler et al *dalam* Jarod (2011:61), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diberikan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan pelanggan tidak puas, dan jika kinerja memenuhi harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan puas atau amat puas. Suatu pelayanan dinilai memuaskaan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak. Pengukuran kepuasan wajib pajak merupakan elemen penting bagi suatu instansi dalam menyediakan pelayanan yang lebih efiien dan lebih efektif.

Direktrorat Jendral Pajak Pratama Manado sebagai institusi pemerintah yang bertugas untuk menghimpun penerimaan negara dari sektor perpajakan, dengan mengupayakan peningkatan pelayananya tentunya akan menghasilkan kesan yang positif sehingga dapat memperoleh hasil yang baik dan tujuanya dapat tercapai secara maksimal. Bahkan pelayanan yang lebih cepat melebihi yang diharapkan sehingga pelayanan prima bisa terwujud. Kegiatan pelayanan pajak yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado ini akan mempengaruhi kepuasan dari wajib pajak. Pada dasarnya, tetap masih ada keluhan dari wajib pajak dalam hal pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah termasuk pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dimana masih saja wajib pajak belum merasa puas dengan pelayanan dari instansi tersebut.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan wajib pajak belum merasa puas yaitu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak belum maksimal dan kurangnya pegawai di bagian pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perorangan, serta lamanya waktu penyelesaian pekerjaan, contohnya sesuai dengan prosedurnya dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) diselesaikan dalam waktu satu hari namun pada kenyataanya dalam penyelesaian pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) selesai dalam waktu dua sampai tiga hari, kurangnya pegawai akan memperlambat proses pekerjaan dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sehingga wajib pajak merasa kecewa dan belum merasa puas atas keterlambatan pelayanan yang telah di berikan. Hal ini dapat mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman antara wajib pajak dengan pegawai karena apa yang sudah di janjikan tidak sesuai dengan prosedur yang di tetapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis terdorong untuk mengetahui hal tersebut lebih mendalam, untuk dapat melakukan penelitian dengan judul **’’Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”**

**1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang dan pengamatan, identifikasi masalah yang di temui adalah :

1. Kurangnya pegawai pada bagian pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
2. Kecepatan pelayanan yang belum maksimal yang di berikan kepada Wajib Pajak
3. Pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang di berikan kepada Wajib Pajak belum sesuai dengan prosedur yang ada.

**1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan oleh penulis, maka dalam penelitian ini perumusan masalah di rumuskan sebagai berikut : Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado ?

**1.4 Pembatasan Masalah**

Di dalam penelitian ini, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian yaitu hanya pada bagian pelayanan khususnya dibagian pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

**1.5 Tujuan dan Manfaat**

**1.5.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada bagian pembuatan NPWP (nomor pokok wajib pajak) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

**1.5.2 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat antara lain :

1. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan dalam rangka pengembangan dan dukungan terhadap teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan dari wajib pajak, khususnya mengenai kualitas pelayanan dari karyawan.
2. Sebagai bahan informasi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya khususnya pada penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.
3. Diharapkan pada hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan pertimbangan untuk pimpinan perusahaan dalam mengelola dan mengembangkan kualitas pelayanan dari karyawan agar dampaknya terhadap kepuasan wajib pajak.