

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2021). Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada berada dibawah harapan pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah memakainya. Indikator-indikator dari kepuasan konsumen, yaitu: kesediaan untuk melakukan pembelian kembali atau tetap menggunakan produk/jasa, menyatakan hal yang positif tentang produk/jasa, kesediaan untuk meyakinkan kepada teman atau keluarga untuk menggunakan produk/jasa, dan kesediaan untuk tetap menggunakan produk/jasa tersebut walaupun banyak produk/jasa lain yang sejenis (Tumbel, 2016). Jadi kepuasan yang didapat bisa dilihat dari kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka hasil yang didapat pelanggan tidak puas. Begitu sebaliknya jika kinerja sudah memenuhi

harapan maka hasil yang didapat pelanggan akan merasa puas. Dan jika kinerja melebihi batas harapan maka hasil yang didapat pelanggan akan sangat puas.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2020 Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo merupakan unsur penunjang Urusan Pemerintahan Daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Selain itu Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo juga memiliki tugas pokok yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang keuangan dalam pelayanan pajak daerah (JDIH, 2021).

Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 10 berbunyi “Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat“ (KEMENKEU, 2021). Sehingga Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo melayani beberapa jenis pembayaran Pajak Daerah, yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Reklame, Pajak Parkir, dan Pajak Air Tanah. Serta BPHTB dan PBB juga termasuk pembayaran pajak yang diterima oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Maka dari itu peneliti mengkaji tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Jadi peneliti bisa menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah sangat baik atau bahkan sangat buruk .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang dapat dikaji sebagai berikut :

1. Apa saja jenis pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo ?
2. Bagaimana mekanisme pelayanan pajak daerah pada Badan Pelayanan Pajak daerah Kabupaten Sidoarjo ?
3. Bagaimana kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo?
4. Bagaimana kualitas pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui jenis pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

2. Untuk mengetahui mekanisme pelayanan pajak daerah pada Badan Pelayanan pajak daerah Kabupaten Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Diadakannya penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi kembali kinerja para petugas pelayanan agar kedepannya menjadi lebih baik lagi. Serta dapat dijadikan sebagai media kerjasama antara Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Diadakannya penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi dan atau rujukan untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih dalam lagi tentang kepuasan pelanggan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Serta dapat mengetahui kemampuan, *skill*, keterampilan, dan pengalaman mahasiswa/i dalam membuat laporan penelitian.

3. Bagi Peneliti

Diadakannya penelitian ini bermanfaat sebagai sarana menambah, mengkaji, dan membandingkan pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan menerapkan pengetahuan yang didapatkan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya pada Badan Pelayanan Pajak Kabupaten Sidoarjo.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan guna memberikan suatu gambaran mengenai penulisan Tugas Akhir, maka penulis mendeskripsikan sistematika penulisan sebagai berikut :

a. **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada Bab 1 Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

b. **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab 2 Tinjauan Pustaka berisi tentang teori-teori dan konsep-konsep yang mendasari dan mendukung penelitian.

c. **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Pada Bab 3 Metode Penelitian berisi tentang desain penelitian, Batasan penelitian, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

d. **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab 4 Hasil dan Pembahasan berisi tentang gambaran subyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan. Sub bab gambaran subyek penelitian akan dijelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi dari perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job description*, dan profil perusahaan. Sub bab

hasil penelitian akan dijelaskan tentang hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis di perusahaan tersebut. Sub bab pembahasan membahas tentang rumusan masalah yang dikaji oleh penulis.

e. BAB 5 PENUTUP

Pada Bab 5 Penutup berisi tentang simpulan, saran, dan implikasi penelitian. Saran penelitian ini ditunjukkan kepada peneliti berikutnya yang hendak melakukan penelitian pada topik dan perusahaan yang berbeda. Implikasi penelitian berupa masukan yang dapat dilakukan oleh manajemen untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya.