

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber penerimaan dan pendapatan negara Indonesia berasal dari pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *Self Assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Negara menggunakan pajak untuk biaya negara dan pembangunan nasional. Maka dari itu, semakin meningkatnya penerimaan pajak, pembangunan suatu negara akan berjalan dengan baik.

Masyarakat yang dikatakan sebagai wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tetapi tidak semua wajib pajak dapat memahami dan mengerti undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Hal tersebut disebabkan oleh perbedaan latar belakang pendidikan dan latar belakang lingkungan. Selain itu banyaknya undang-undangan perpajakan khususnya undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan

mengalami perubahan yang dimaksudkan untuk lebih memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakkan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan, dan meningkatkan kepatuhan pajak sehingga semakin sulit dimengerti oleh wajib pajak. Kemudian wajib pajak cenderung fokus pada keuntungan dan kondisi bisnis perusahaannya sehingga tidak mencari tahu, tidak ingin membebani dan tidak mengambil resiko yang berkaitan dengan permasalahan perpajakan. Maka dari itu, diperlukan perorangan atau kelompok yang mampu menangani permasalahan perpajakan dan memberikan pelayanan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak yaitu Konsultan Pajak. Konsultan Pajak yang sebenarnya ialah yang memiliki lisensi atau surat izin yang sah dari lembaga yang berwenang. Dengan menggunakan jasa konsultan pajak , wajib pajak menjadi lebih efisien dan dapat mempermudah melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga dapat meminimalkan kesalahan atau resiko dalam bidang perpajakan .

Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan merupakan konsultan pajak terdaftar dan berkompentensi dalam penyediaan jasa perpajakan yang berlokasi di kota Batam.

Menurut Tjiptono (2014: 26), jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Dalam pemberian jasa pada Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan, ia memberikan pelayanan jasa kepatuhan perpajakan dan jasa konsultasi perpajakan.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan sudah baik seperti menanggapi pertanyaan masalah klien secara tepat, membuat kode *id-billing* klien agar klien dapat membayar pajak terutangnya, melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) ke kantor pajak baik masa maupun tahunan, menyarani klien agar taat dan berpatuh terhadap perpajakan dan mendampingi klien jika terlibat dalam pemeriksaan perpajakan. Namun masih ada yang perlu diperbaiki seperti minimnya rekan tenaga kerja pada Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan yang berjumlah 4 orang sedangkan total klien yang perlu memberikan jasa kepatuhan perpajakan dan jasa konsultasi perpajakan tiap tahun sebanyak lebih dari 100 klien sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Kemudian kurangnya kepedulian terhadap perpajakan klien sepenuhnya, sehingga proses perpajakan seperti pembuatan kode *id-billing* dan pelaporan klien menjadi keterlambatan yang akan mengakibatkan klien menerima denda perpajakan dari kantor pajak sehingga klien pindah ke jasa konsultan pajak lain. Kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya dengan apa yang mereka harapkan. (Lovelock, Wirtz, & Mussry, 2010: 154). Oleh karena itu, sangat diperlukan kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh konsultan pajak kepada klien.

Selain itu, hubungan klien dengan Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan pada dasarnya sudah cukup baik seperti klien memberikan data untuk proses perpajakannya secara nyaman. Tetapi rekan melakukan kesalahan dalam proses perpajakannya seperti kesalahan dalam menginput kode pajak, jenis

setoran atau jumlah nominal ketika menerbitkan kode *id billing* untuk pembayaran pajak klien sehingga klien mengalami kesulitan untuk percaya kembali dengan konsultan pajak. Tidak hanya melakukan kesalahan, tetapi juga kurangnya komunikasi yang baik antara konsultan pajak dengan klien sehingga menimbulkan kesalahpahaman dalam penyampaian dan penerimaan informasi untuk proses perpajakan tersebut sehingga klien pindah ke jasa konsultan pajak lain. Maka dari itu, hubungan yang baik dengan klien juga sangat diperlukan. Menurut Alma (2011: 271), *Customer Relationship Management* adalah hubungan kerjasama antara pihak *provider* dengan *customer* sehingga kedua pihak saling menguntungkan.

Kualitas pelayanan dan hubungan klien tersebut diatas menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan klien dalam menggunakan jasa Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan. Kepuasan klien sangat diperlukan agar klien tidak berpindah ke konsultan pajak lain sehingga total klien Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan tetap stabil dan tidak fluktuatif. Kepuasan pelanggan adalah suatu kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibanding dengan pengorbanan yang dilakukan. (Tjiptono, 2014: 353)

Oleh karena itu, semakin meningkat klien merasakan kepuasannya, maka akan menggunakan kembali jasa yang diberikan oleh konsultan pajak.

Tabel 1.1 Jumlah klien pada tahun 2013 s/d 2016

Tahun	Jumlah Klien
2013	101
2014	149
2015	138
2016	117

Sumber : Data Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan tahun 2013 s/d 2016

Tabel di atas menunjukkan bahwa total klien yang mengalami fluktuatif tiap tahun.

Menyadari berbagai hal diatas maka peneliti memilih Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan sebagai objek penelitian dengan maksud untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan hubungan klien dapat berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan adalah salah satu kantor konsultan pajak yang bergerak dibidang jasa perpajakan, beralamat di Komplek Pertokoan Baloi Mas Asri Blok Intan No. 11, kota Batam.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Hubungan Klien Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka teridentifikasi masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan adalah sebagai berikut.

1. Minimnya jumlah rekan tenaga kerja.
2. Kurang memberikan pelayanan maksimal kepada klien.
3. Kurangnya kepedulian rekan konsultan pajak terhadap perpajakan klien.
4. Rekan konsultan pajak melakukan kesalahan dalam proses perpajakan klien sehingga mengakibatkan hubungan yang kurang baik.
5. Kurangnya hubungan komunikasi yang baik dengan klien.
6. Jumlah klien yang selalu fluktuatif.
7. Kurangnya kepuasan klien.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Hubungan Klien, Kepuasan Klien dan periode September 2017 hingga Februari 2018.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan?
2. Apakah hubungan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan hubungan klien secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan?

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan latar belakang masalah sebagaimana telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan.
2. Untuk mengetahui hubungan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan hubungan klien secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini bermanfaat menambah wawasan dan memberi informasi mengenai kualitas pelayanan dan hubungan klien berpengaruh kepuasan klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi berkaitan dengan klien, dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan hubungan yang baik agar dapat memberikan kepuasan optimal pada klien.

b. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi kampus sehubungan dengan variabel yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini yang meliputi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Hubungan Klien Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan, serta menjadi sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan variabel yang terkait.