

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kantor Pajak di Indonesia memegang peran sentral sebagai lembaga pemerintahan yang bergerak di bidang jasa, bertugas mengelola dan mengawasi sistem perpajakan. Dengan komitmen untuk menyediakan layanan kepada pelanggan wajib. Salah satunya KPP Pratama Jakarta Cilandak yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). KPP Pratama Jakarta Cilandak yang mencakup wilayah kelurahan Cilandak Barat yang terdiri dari kecamatan Cilandak barat, Pondok Labu, Lebak Bulus, Gandaria Selatan, Cipete Selatan. KPP Pratama memiliki tugas untuk melakukan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang PPh, PPN, PPnBM, pajak tidak langsung lainnya. Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan dalam hal penerimaan negara, KPP juga harus memprioritaskan kualitas pelayanan/jasa yang diberikan, (Darmawanto, 2015).

Lembaga pemerintahan yang bergerak di bidang jasa kantor pajak beroperasi dalam konteks pelayanan publik dan bertujuan untuk mengumpulkan pendapatan negara melalui sistem perpajakan. Meskipun kantor pajak dapat memiliki peran monopoli dalam artian bahwa mereka adalah satu-satunya entitas yang memiliki kewenangan untuk mengumpulkan pajak di wilayah tertentu, tetapi hal ini lebih merupakan kewenangan pemerintah dalam hal perpajakan dan bukan sebagai entitas bisnis yang menjalankan monopoli atas produk atau layanan tertentu. Oleh karena itu KPP Pratama Jakarta Cilandak harus melayani dengan baik kepada wajib pajak agar menjadi barometer peningkatan kualitas layanan. Sehingga KPP Pratama Jakarta cilandak dapat terus meningkatkan pelayanan guna menaikkan nilai pelayanan.

Berikut akan di tampilkan tabel yang berisikan rating kepuasan KPP Pratama yang berada di bawah naungan Kanwil DJP Jakarta Selatan II pada tahun 2023.

Tabel 1. 1
Rating Kepuasan KPP Pratama di Kanwil DJP Jakarta Selatan II Tahun
2023

No	Nama KPP Pratama	Rating
1	KPP Pratama Jakarta Jagakarsa	4.8
2	KPP Pratama Jakarta Cilandak	4.7
3	KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama	4.6
4	KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan	4.6
5	KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Satu	4.5
6	KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu	4.4
7	KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua	4.3

Sumber : (www.google.com, n.d.)

Berdasarkan hasil rating kepuasan wajib pajak dari tabel di atas KPP Pratama Jakarta Cilandak menduduki peringkat ke-2 di Kanwil DJP Jakarta Selatan II berdasarkan dari hasil survey para wajib pajak. Dapat dilihat dari tabel di atas, bahwa KPP Pratama Jakarta Cilandak menduduki rating ke-2 yang berada dibawah KPP Pratama Jakarta Jagakarsa. Artinya terdapat masalah dalam kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Cilandak karena rating kepuasan masih di bawah rating KPP Pratama Jagakarsa. Hal ini dapat lebih menunjukkan permasalahan pada kepuasan wajib pajak yang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, pengalaman dan penanganan keluhan.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Achmad Hasnin Wildani, 2019). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. (Philip Kotler, 2002). Kinerja dapat berupa tindakan yang tidak berwujud dan tidak berpengaruh pada kepemilikan barang apapun atau terhadap orang lain. Kualitas Pelayanan yang baik juga akan berdampak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak karena Wajib Pajak akan merasa puas.

Pengalaman (*Customer Experience*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Barahama et al., 2022). Pengalaman konsumen adalah kejadian yang

Pengalaman konsumen didefinisikan sebagai kejadian yang dirasakan secara pribadi sebagai tanggapan terhadap suatu peristiwa yang terjadi. (Schmitt, 1999). Situasi yang merangsang panca indera, perasaan, dan pikiran seseorang menyebabkan pengalaman yang terjadi tersebut. Selain itu, pengalaman yang bermanfaat akan berdampak positif pada KPP Pratama Jakarta Cilandak karena Wajib Pajak akan merasa puas.

Penanganan keluhan berpengaruh berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Andayani & Anggraini, 2023). Penanganan keluhan yang efektif membantu perusahaan mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas dengan produk dan layanan mereka. (Mudie dan Pirrie, 2006). Hal ini juga akan berdampak baik pada KPP Pratama Jakarta Cilandak karena wajib pajak akan merasa puas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul dalam penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cilandak menjadi peringkat pertama dalam rating kepuasan wajib pajak pada Kanwil DJP Jakarta Selatan II. Oleh karena itu disusunlah pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak?
2. Apakah Pengalaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak?
3. Apakah Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan di penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak
2. Untuk menganalisis pengaruh pegalaman terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak
3. Untuk menganalisis pengaruh kenangan keluhan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya terkait kepuasan Wajib Pajak.
2. Bagi Perusahaan (KPP Pratama Jakarta Cilandak)
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi KPP Pratama Jakarta Cilandak dalam menyusun strategi pemasaran yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak.

