

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu syarat yang diperlukan dalam proses pembangunan. Pembangunan yang berkelanjutan merupakan salah satu tolak ukur kesuksesan perekonomian suatu negara. Proses pembangunan dipengaruhi banyak faktor. Faktor-faktor pendukung tersebut antara lain kualitas sumber daya manusia (SDM), sumber daya alam (SDA), tingkat perkembangan teknologi dan ketersediaan modal/dana. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara berupa modal yang didapatkan dari iuran yang dibayarkan oleh rakyat ke kas Negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak ada timbale balik langsung oleh penerima kepada pembayar pajak. Berdasarkan lembaga pemungutan, pajak terbagi menjadi dua yaitu pajak pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang pemungutan dilakukan di kantor pelayanan pajak sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah.

Pajak daerah merupakan pendapatan daerah yang sangat diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran Pemerintah Daerah. Pembayaran pajak yang dilakukan oleh masyarakat disuatu daerah pada kantor pelayanan pajak berdampak kepada terpenuhinya kebutuhan kebutuhan atau biaya-biaya yang terkait dengan pembangunan. Dengan dibentuknya Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah dan Undang Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, serta Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka pemerintah daerah dituntut agar mampu mengurus anggaran daerah.

Pemerintah Kota Bandar Lampung merupakan salah bagian dari Pemerintahan Provinsi Lampung yang memberlakukan wajib pajak kepada penduduk wilayah kota Bandar Lampung dengan pembayaran pajak daerah melalui kantor pelayanan pajak atau Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah salah satu jenis Pajak Daerah yang dikelola Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung dengan spesifikasi Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2), dengan memberlakukan Pajak atas Bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasai dan/atau dimanfaatkan orang pribadi atau badan usaha kecuali kawasan yang dipergunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) semula merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat, melalui Direktorat Jendral Pajak, setelah melalui proses pendaerahan, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) khusus untuk Kota Bandar Lampung telah diserahkan pengelolaannya kepada Pemerintah Kota Bandar Lampung terhitung mulai tanggal 1 Januari 2012.

Pemerintah Kota Bandar Lampung menilai potensi dari Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) untuk di Kota Bandar Lampung sangat besar, dikarenakan pertumbuhan pembangunan di wilayah Kota Bandar Lampung sangat pesat, banyaknya perumahan-perumahan, ruko-ruko, kantor swasta dan gudang-gudang yang semakin banyak di Kota Bandar Lampung, berikut data potensi wajib pajak berdasarkan Surat Pernyataan Pajak Terhutang wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung tahun 2011-2015.

Tabel 1.1
Potensi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan
(PBB-P2) kota Bandar Lampung tahun 2011-2015.

Tahun	SPPT	SPPT yang terealisasi	Persentase
2011	75,819	45,125	60%
2012	211,523	154,512	73%
2013	213,689	131,900	62%
2014	215,944	132,921	62%
2015	550,000	132,983	24%

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

Berdasarkan Tabel 1.1 Potensi berdasarkan SPPT Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kota Bandar Lampung Tahun 2011-2015 terus meningkat, namun SPPT yang terealisasi belum maksimal, dimana tahun 2011 pencapaian target sebesar 60%, tahun 2012 pencapaian target sebesar 73%, tahun 2013 pencapaian target sebesar 62%, Tahun 2014 pencapaian target sebesar 62%, Tahun 2015 pencapaian target sebesar 24%,

Adapun data pencapaian target dan realiasi penerimaa pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan (PBB-P2) periode 2011-2015 pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung sebagai berikut :

Tabel 1.2
Realisasi dan Target Penerimaan
Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2)
Kota Bandar Lampung

Tahun	Target (Rupiah)	Realisasi (Rupiah)	Persentase
2011	32,000,000,000	44,833,786,212	140%
2012	51,500,000,000	39,082,402,187	76%
2013	80,000,000,000	45,891,610,670	57%
2014	85,000,000,000	46,804,938,319	55%
2015	150,000,000,000	48,170,457,140	32%

Sumber data : Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

Pada tabel 1.2 Realisasi pajak bumi dan bangunan perkotaan dan pedesaan (PBB-P2) Kota Bandar Lampung dengan melihat presentase pencapaian target Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung tahun 2011-2015 terus menurun dari tahun ketahun dimana tahun 2011 realisasi pajak sebesar 140%, tahun 2012 menurun menjadi 76% , tahun 2013 turun menjadi 57%, tahun 2014 kembali mengalami penurunan menjadi 55% dan tahun 2015 kembali mengalami penurunan sebesar 32 %.

Proses pembayaran pajak erat kaitanya dengan jasa yang tercermin langsung dari pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Kotler dan Keller (2009) adalah suatu jasa dapat diukur dengan lima kriteria penentu kualitas pelayanan yaitu pelayanan *servqual*. Pelayanan *servqual* meliputi *Tangibles, Empty, Reliability, Responsiveness, Assurance*. Kualitas pelayanan yang baik merupakan strategi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk tumbuh (Kotler dan Keller, 2009).

Penurunan SPPT yang Terealisasi serta Realisasi dan Target Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) Kota Bandar Lampung didukung dengan data meningkatnya keluhan terhadap Pelayanan yang dilaporkan oleh Wajib Pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung sebagai berikut :

Tabel 1.3
Keluhan Pelayanan
Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2)
Kota Bandar Lampung

Tahun	Jumlah Keluhan
2011	140
2012	275
2013	370
2014	390
2015	420

Sumber data : Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

Pada Tabel 1.3 Keluhan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) Kota Bandar Lampung dengan melihat meningkatnya keluhan pelayanan yang dihimpun melalui kotak saran pelayanan dari tahun 2011 sebanyak 140 keluhan, tahun 2012 sebanyak 275 keluhan, tahun 2013 sebanyak 370 keluhan, tahun 2014 sebanyak 390 keluhan, dan tahun 2015 meningkat sebanyak 420 keluhan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan :

Analisis terhadap atribut Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung).

1.3 Ruang Lingkup penelitian

Agar penelitian ini dapat terarah dan memberikan hasil yang maksimal, maka peneliti mengarahkan dan memfokuskan pada beberapa batasan terhadap penelitian yang akan dilakukan, diantaranya :

1.3.1 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat wajib pajak bumi dan bangunan perkotaan dan pedesaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah kota Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah kota Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Dr. Susilo No. 2 Teluk Betung Utara, Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan November 2016 sampai dengan Februari 2017.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Pada penelitian ini, ruang lingkup ilmu penelitian yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah :

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini menentukan atribur-atribut yang menjadi prioritas utama tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis*.

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang bermanfaat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung terhadap masyarakat wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) Kota Bandar Lampung, dan menjadi referensi tambahan serta sebagai literature untuk peneliti selanjutnya.

1.5.2 Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan kepada masyarakat agar dapat memanfaatkan secara maksimal pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

1.5.3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan kontribusi bagi Dinas pendapatan daerah kota Bandar Lampung untuk dijadikan masukan, pedoman pengambilan keputusan atas kebijakan yang digunakan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung), rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori pemasaran, teori kualitas pelayanan. Pada bab ini juga diuraikan kerangka pemikiran.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini diuraikan jenis penelitian, jenis data, metode penelitian data, populasi dan sampel, alat analisis yang digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai Atribut Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung)

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang analisis Atribut Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung)

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini difokuskan pada kesimpulan hasil penelitian serta mencoba untuk menarik beberapa dampak hasil penelitian mengenai Atribut Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung).

Daftar Pustaka

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

Lampiran