

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu wilayah yang mengalami perkembangan pesat di bidang industri. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2024 tercatat sekitar 6.151 unit usaha industri manufaktur berskala menengah dan besar beroperasi di provinsi ini. Salah satu kota yang juga menunjukkan pertumbuhan serupa adalah Kota Malang. Mengacu pada data BPS Kota Malang, jumlah perusahaan industri manufaktur skala menengah dan besar yang masih aktif tercatat sebanyak 340 perusahaan pada tahun 2023, dan meningkat menjadi 353 perusahaan pada tahun 2024. Sebaran perusahaan industri tersebut paling banyak ditemukan di Kecamatan Kedungkandang dengan jumlah 21 perusahaan, kemudian diikuti oleh Kecamatan Blimbing dan Lowokwaru. Peningkatan tersebut mencerminkan adanya kenaikan sekitar 3,8% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan jumlah perusahaan ini berpotensi memberikan dorongan terhadap perekonomian daerah dan secara tidak langsung juga dapat memengaruhi pertambahan jumlah penduduk yang menetap di Kota Malang, seiring bertambahnya peluang kerja dan aktivitas ekonomi yang tercipta.

Berdasarkan jumlah penduduk Kota Malang pada tahun 2023 tercatat 879.873 jiwa sedangkan pada tahun 2024 mencapai 885.270 jiwa, dengan laju pertumbuhan sebesar 0,88 persen per tahun yang mencerminkan pertumbuhan demografi yang stabil di Kota Malang. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang yang mencakup kelompok usia 15 hingga 65 tahun (usia produktif) merupakan mayoritas dari total populasi dari kota ini. Pada tahun 2023, jumlah penduduk usia produktif di Kota Malang mencapai 700.000 jiwa sedangkan pada tahun 2024 usia produktif di Kota Malang tercatat 706.500 jiwa yang mencerminkan lebih dari 79,8% dari total penduduk kota Malang. Dari jumlah tersebut, sekitar 65% yang dapat dikatakan aktif bekerja. Jumlah ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2023, menunjukkan keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan ekonomi lokal. Kehadiran tenaga kerja usia produktif ini menjadi faktor penting dalam pengembangan sektor ekonomi dan peningkatan potensi penerimaan pajak di Kota Malang.

Pertumbuhan pesat perusahaan, badan usaha, dan populasi di Kota Malang secara langsung mendorong jumlah wajib pajak serta penerimaan pajak negara. Pajak adalah sumber pendapatan utama yang sangat penting bagi kas negara, esensial untuk membiayai pembangunan nasional. Menyadari hal ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupaya keras meningkatkan kualitas layanannya. Tujuannya adalah agar wajib pajak merasa puas, baik

memenuhi ekspektasi mereka atau bahkan melampauinya, sehingga penerimaan pajak dapat optimal.

Kota Malang memiliki tiga kantor pelayanan pajak utama, yang pertama KPP Madya Malang, KPP Pratama Malang Selatan, dan KPP Pratama Malang Utara, masing-masing dengan area layanan yang berbeda. KPP Madya Malang melayani wajib pajak besar tanpa batasan wilayah, KPP Pratama Malang Selatan mencakup Kecamatan Kedungkandang, Klojen dan Sukun, sedangkan KPP Pratama Malang Utara bertanggung jawab atas pelayanan di daerah Blimbing dan Lowokwaru. Ketiga kantor ini secara langsung melayani seluruh wajib pajak, termasuk karyawan dan pemilik usaha di Kota Malang, sebagai bagian dari tanggung jawab publik mereka. Secara khusus, penelitian ini berfokus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang berlokasi di Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 29 - 31, Malang 65112, karena kantor ini memiliki wilayah kerja yang lebih luas meliputi Kecamatan Blimbing dan Lowokwaru, yang berkontribusi pada jumlah wajib pajak yang signifikan di Kota Malang. Di wilayah Malang Utara, KPP Pratama Malang Utara menjadi salah satu unit pelayanan yang melayani ribuan wajib pajak, baik individu maupun badan usaha. Dalam menghadapi kompleksitas tuntutan pelayanan publik, kualitas layanan yang diberikan menjadi sorotan penting untuk menciptakan tingkat kepuasan wajib pajak yang optimal. Kepuasan ini pada akhirnya akan mendorong meningkatnya kepatuhan sukarela, loyalitas, dan partisipasi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka. Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara berupaya memudahkan dan memberikan pelayanan terpadu bagi wajib pajak dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu kantor. Layanan tersebut mencakup pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi dan bangunan, konsultasi perpajakan, serta pemeriksaan dan penyidikan pajak. Kantor ini melayani wajib pajak yang berada di dua kecamatan yang terdiri dari dua puluh tiga kelurahan di wilayah Kota Malang.

Tabel 1.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara

No	Kecamatan Blimbing	Kecamatan Lowokwaru
1	Kesatrian	Lowokwaru
2	Polehan	Tulusrejo
3	Purwantoro	Jatimulyo
4	Bunulrejo	Mojolangu
5	Pandanwangi	Tunjungsekar
6	Blimbing	Tasik Madu
7	Puwodadi	Tunggulwulung
8	Arjosari	Tlogomas
9	Balearjosari	Dinoyo
10	Polowijen	Merjosari
11	Jodipan	Ketawanggede
12		Sumbersari

Sumber : KPP Pratama Malang Utara 2024.

Kantor pelayanan pajak diharapkan tidak hanya menyediakan berbagai jenis layanan, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Dengan menerapkan standar tinggi dalam kualitas layanan, KPP Pratama Malang Utara diharapkan dapat menciptakan pengalaman positif bagi para wajib pajak. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak sebagai akibat dari layanan yang diberikan akan berkontribusi pada peningkatan citra institusi tersebut

Menurut Tjiptono (2017:260), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan berperan sebagai faktor strategis yang dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan wajib pajak sebagai pengguna layanan. Dalam teori SERVQUAL, terdapat lima dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Kelima dimensi ini berfungsi sebagai indikator penting untuk menilai seberapa baik pelayanan perpajakan yang diberikan.

KPP Pratama Malang Utara menerapkan kelima dimensi kualitas pelayanan ini dalam berbagai aspek layanannya. Dimensi bukti fisik terlihat dari fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman, adanya papan informasi yang jelas, serta penampilan petugas yang rapi dan profesional. Dimensi empati tercermin dalam pendekatan yang ramah dan personal yang diberikan oleh petugas saat menangani keluhan atau pertanyaan dari wajib pajak. Dimensi daya tanggap dapat dilihat dari kecepatan respon karyawan terhadap permohonan layanan, baik dalam pelayanan langsung maupun melalui platform digital. Dimensi kehandalan ditunjukkan oleh konsistensi pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan informasi yang akurat, seperti dalam penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), atau konsultasi perpajakan. Sementara itu, dimensi jaminan mencakup rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh karyawan melalui penguasaan materi perpajakan, serta

sikap sopan dan profesional dalam melayani wajib pajak. Semua dimensi ini menjadi dasar evaluasi yang penting untuk mengukur kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berpengaruh pada tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara. Kapasitas suatu layanan dapat didefinisikan sebagai segala hal yang berkaitan dan berkesinambungan dengan kepuasan atau harapan pelanggan.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2019:145) kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional setelah menggunakan produk atau jasa, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Kepuasan konsumen merupakan aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan, wajib pajak di posisikan sebagai konsumen atas layanan yang disediakan oleh instansi pajak. Kepuasan wajib pajak timbul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen. Hasil dari pengamatan awal wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara merasakan kurangnya empati dan daya tanggap dari petugas pajak. Empati dalam memberikan solusi permasalahan dirasa wajib pajak masih belum sesuai dengan harapan atau melebihi harapannya. Daya tanggap dalam ketepatan waktu dan kecepatan penyelesaian kebutuhan wajib pajak tergolong tidak sesuai dengan harapan wajib pajak yang mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh masing-masing dimensi kualitas

pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Kehandalan (X4), dan Jaminan (X5) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara?
2. Apakah dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (X1) secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara?
3. Apakah dimensi Kualitas Pelayanan Empati (X2) secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara?
4. Apakah dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (X3) secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara?
5. Apakah dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan (X4) secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara?
6. Apakah dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan (X5) secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara?
7. Dari dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Kehandalan (X4), dan Jaminan (X5)

manakah yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, tujuan dalam penelitian ini dapat dirumuskan seperti berikut ini.

- a. Untuk mengetahui pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Kehandalan (X4), dan Jaminan (X5) secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
- b. Untuk mengetahui pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Kehandalan (X4), dan Jaminan (X5) secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
- c. Untuk mengetahui dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Kehandalan (X4), dan Jaminan (X5) yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

2. Manfaat

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan yang telah dikemukakan, maka manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi wawasan dan pemahaman agar lebih memahami ilmu konsep manajemen, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta memahami pengolahan data dan penyusunan skripsi.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi perusahaan, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya serta menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa serta pihak-pihak lain dalam penerapannya pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.