

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan suatu kinerja pemerintah untuk mendorong aspek perekonomian pembangunan merupakan proses dan usaha yang meningkatkan kehidupan ekonomi, politik, budaya, infrastruktur masyarakat dan sebagainya (fakih, 2001:10). Dalam pembangunan nasional tersebut butuh nya penerimaan negara dengan mengupayakan berbagai usaha diantaranya melalui sector pajak dan juga merupakan sumber penerimaan negara yang memiliki fungsi anggaran sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran pengeluarannya dan juga memiliki fungsi mengatur ata melaksanakan pemerintah dalam bidang social ekonomi (mardiasmo, 2011:01).

Pajak sebagai salah satu alat untuk menentukan politik perekonomian suatu negara pajak memiliki kegunaan atau manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum dan tentunya juga pajak merupakan tulang punggung untuk peingkatan kesejahteraan masyarakat baik dalam bidang ekonomi, social, hukum dan ketahanan negara (Siti kurnia rahayu, 2017:31). Dalam pelaksanaan perpajakan di Indonesia untuk mencapai penerimaan negara yang sesuai dengan target system perpajakan yang ada di Indonesia sering kali mengalami perubahan agar perubahan yang terjadi bisa memberikan dampak meningkatnya penerimaan pajak melalui pelayanan yang sangat

berkualitas yang diberikan kepada wajib pajak akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak dan juga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2017:165).

Kepuasan wajib pajak merupakan hal sangat diutamakan dan juga tidak bisa diabaikan begitu saja, karena kepuasan yang diberikan dari kegiatan melayani wajib pajak untuk membayar atau melapor kewajiban perpajakannya sehingga masyarakat atau wajib pajak memiliki kemauan atau keinginan untuk membayar pajaknya dengan melalui kepuasan yang diberikan kepada wajib Pajak atas pelayanan yang diperoleh, dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang diberikan tingkat kepuasan wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan baik dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2017:162). Dan juga yang disampaikan oleh (Linya Yudiarta : 2019) layanan perpajakan yang diberikan DJP mendapat apresiasi dari masyarakat. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKLP) menunjukkan kepuasan para wajib pajak terhadap layanan Ditjen Pajak tahun lalu meningkat semua aspek layanan yang menjadi objek survei, seperti kemudahan akses informasi, informasi layanan, kesesuaian prosedur, sikap pegawai, kemampuan pegawai, serta akses layanan mendapat indeks kepuasan di atas 4 dari skala 5, kepuasan wajib pajak juga merupakan suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang

lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efektif Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan public (Liberti Pandiangan 2008:6).

Dalam pelaksanaanya kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak yang diberikan dalam hal pelayanan perpajakan yaitu direktorat jendral pajak menerapkan sebuah aplikasi atau *system* yang memudahkan wajib pajak untuk melapor atau membayar pajaknya agar wajib pajak merasakan puasnya dalam mealporkan kewajiban perpajakannya karena kepuasan pengguna merupakan salah satu kriteria penting untuk menentukan kebergunaan dari sebuah system (Insap Santosa, 2010 : 70).

Sistem atau aplikasi yang di terapkan yaitu aplikasi *e-filing* yang dikembangkan direktorat jendral pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi *e-Filing* pajak suatu proses penyampaian SPT yang dapat memudahkan badan usaha atau wajib pajak dalam melaporkan pajak mereka secara online melalui aplikasi *e-filing* pajak, merupakan suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem dan real time *online* SPT berbentuk formulir elektronik dalam media computer yang dikenal dengan e-SPT (Liberti Pandiangan , 2007:38). Dengan hal ini wajib pajak pun tidak harus datang ke kantor pajak dan juga antre, dengan adanya layanan ini, maka Wajib Pajak diharapkan dapat lebih mudah dalam lapor pajak dan tentunya harus lebih taat lagi dalam membayar pajak dikarenakan menggunakan aplikasi *e-Filing* ini tanpa dipungut biaya apapun akan tetapi pelayanan aplikasi yang diberikan terkadang wajib pajak

merasa tidak puas seperti yang di sampaikan oleh (Chandra gian:2020) bahwa masyarakat kerap mengeluh dengan fasilitas pelayanan elektronik perpajakan apabila pada saat menjelang masa pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) Pajak pasalnya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam layanan DJP Online selalu terkendala Keluhan atau ketidak puasan wajib pajak dalam memakai pelayanan yang diberikan dari direktorat jendral pajak ini sering terjadi, terutama sulitnya mengakses jaringan DJP Online, sejauh ini DJP memang memberikan empat pilihan bagi wajib pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan kepada otoritas pajak. Mulai dari mendatangi langsung kantor pelayanan pajak (KPP), dikirim melalui pos ke KPP, melalui jasa ekspedisi di KPP terdaftar, hingga menggunakan *e-filing* milik Ditjen Pajak. Dalam hal ini pengguna atau wajib pajak merasa tidak puas dalam penggunaan aplikasi tersebut karena kepuasan pengguna ialah pengguna mengetahui dan puas terhadap sistem yang digunakan (Hendi Haryadi, 2009:107).

Aplikasi atau sistem ini merupakan sistem yang dikembangkan oleh direktorat jendral pajak Salah satu fasilitas tersebut yaitu sistem pelaporan elektronik (*e-Filing*) dengan cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem online dan realtime masyarakat atau wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara online melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik dengan adanya sistem *e-Filling* ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang

dibutuhkan wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu (Siti Kurnia Rahayu, 2010:120).

Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan dikarenakan kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai internet dan sistem pelaporan elektronik, serta keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah seperti halnya yang di sampaikan oleh (Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Darmin Nasution Mantan Direktur Jenderal Pajak : 2019) mengeluhkan kesulitan yang kerap dia hadapi sebagai pengguna aplikasi *e-filing* Saat memanfaatkan aplikasi tersebut sangat sulit untuk isi SPT itu, karena Tidak bisa di-*save* (disimpan), dan juga yang disampaikan oleh Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat DJP (Hestu Yoga Saksama : 2020) pengiriman surat elektronik sebagai pengingat agar WP OP tidak terlambat untuk menyampaikan SPT PPh melalui sistem *e-filing* lebih cepat dari batas waktu terakhir karena jika mendekati akhir Maret menjadi tidak nyaman, karena trafik ke sistem *e-filing* menjadi tinggi, DJP memberikan berbagai informasi dan arahan agar WP OP menghindari berbagai permasalahan yang mungkin terjadi apabila menyampaikan SPT PPh Tahun Pajak 2019 mendekati batas akhir, permasalahan itu antara lain penolakan karena menyampaikan SPT secara tidak lengkap akibat tergesa-gesa, pelambatan laman situs web untuk penyampaian *e-filing*, antrean panjang untuk penyampaian manual dan pengenaan denda jika melewati batas waktu, hal ini mengakibatkan kurang efektif dan efesiennya saat menggunakan aplikasi *e-filing* tersebut, efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya

sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Sondang P. Siagian, 2001:24).

Puas tidaknya wajib pajak atas aplikasi ditentukan oleh kinerja aplikasi *e-filing* sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak, tampilan aplikasi *e-filing* menarik aplikasi *user-friendly*, intensitas yang sering dalam menggunakan aplikasi *e-filing*, tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi *e-filing* (Siti Kurnia Rahayu, 2017:161). Adanya aplikasi atau fasilitas yang dihasilkan oleh DJP diharapkan dapat menyelesaikan masalah pada sektor administrasi perpajakan di Indonesia, serta menjadi jalan keluar yang dapat membantu memangkas biaya, sumber daya dan waktu yang dibutuhkan untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu yang kemudian mendukung KPP dalam melakukan percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, akurasi data, distribusi dan persiapan pelaporan SPT, Kualitas dari suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut dan aplikasi *e-filing* tersebut dikembangkan oleh direktor jenderal pajak dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2017:160).

Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan *public* keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara (men-pan) no 81 tahun 1993 mengartikan pelayanan umum atau pelayanan public merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang

dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat di daerah dan dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Siti Kurnia Rahayu, 2017:162).

Dalam pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Pelayanan yang diberikan secara maksimal akan memaksimalkan kepuasan wajib pajak salah satu langkah penting yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan merupakan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara (Siti Kurnia Rahayu, 2017:163).

Kualitas pelayanan pajak juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak hal ini juga yang disampaikan oleh (Direktur Jenderal Dirjen Pajak: 2020) Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan menutup pelayanan perpajakan yang dilakukan langsung, baik lewat Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di seluruh Indonesia. Karena dilakukan untuk mencegah penyebaran virus corona. Wajib Pajak tetap dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan maupun masa melalui sarana pelaporan elektronik atau online. Wajib pajak dapat menyampaikan SPT tahunan melalui *e-filing/e-form* dalam hal ini kualitas layanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak menghasilkan dampak yang positif dan juga dikarenakan pelayanan yang diberikan serta dalam fenomena diatas meski ditutupnya

pelayanan perpajakan tersebut tidak mengganggu wajib pajak untuk melaporkan atau menyetor kewajiban pajaknya hal ini pun dapat berdampak kepada kepuasan wajib pajak akan tetapi disisi lain wajib pajak merasa tidak puas karena pelayanan yang diberikan tidak begitu maksimal karena adanya kesulitan memakai atau mengakses pelayanan elektronik tersebut apabila pada saat mendekati batas akhir masa pelaporan SPT , kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Lena Elitan, 2015:47).

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan direktorat jendral pajak kepada wajib pajak akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak dan kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan wajib pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan direktorat jendral pajak ditandai dengan adanya rekomendasi positif oleh wajib pajak kepada orang lain, tidak adanya keluhan wajib pajak pasca pelayanan diterima, pelayanan sesuai harapan wajib pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2017:165).

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widyadinata, Yovita, and Agus Arianto Toly. (2014), Nono arief ranchman (2018) , Mirza Ayu Sugiharti Suhadak (2015) adanya pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi *e filing*.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Agus Tri Darmawanto (2015) adanya pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan pajak.

Berkaitan dengan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat ke dalam penelitian yang berjudul **“Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi *e-Filing* Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah di uraikan dalam latar belakang penelitian di atas muka penulis mengidentifikasikan beberapa masalah penelitian sebagai berikut :

1. Wajib pajak merasa tidak puas atas sisten atau pelayanan elektronik yang diberikan
2. Wajib pajak mengeluhkan kesulitan yang kerap dia hadapi sebagai pengguna aplikasi *e-filing* tersebut
3. Pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak kepada wajib pajak tidak maksimal

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang di kemukakan di atas, maka penulis mencoba merumuskan maslah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.
2. untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu tentang adanya fenomena wabah virus corona atau Covid-19 virus jenis baru dan belum ditemukan anti-virus nya, fenomena ini menyebabkan penutupan sekolah-sekolah, universitas, perusahaan maupun organisasi lainnya serta di berhentikan sementara semua proses

kegiatan belajar mengajar maupun bisnis, dialihkan menjadi Work From Home, untuk sementara waktu belum bisa dilakukan survey lapangan dikarenakan wabah covid-19 ini.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi yang berguna tentang standar efektivitas penggunaan aplikasi *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak sehingga untuk perkembangan selanjutnya menjadi semakin baik, dan dapat dijadikan bahan untuk memperbaiki kekurangan yang ada

1.6.2 Kegunaan Akademis

1 Bagi Program Studi

Sebagai penambah referensi sebagai bahan perbandingan dengan tulisan-tulisan sebelumnya khususnya tentang efektivitas penggunaan aplikasi *e-filing*, kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak.

2 Bagi Peneliti

Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti agar lebih paham khususnya dalam hal efektivitas penggunaan aplikasi *e-filing*, kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak.

3 Bagi Penulis Lain

Sebagai bahan referensi yang bisa dipakai untuk penelitian selanjutnya