

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan aspek penting dalam penerimaan negara yang dipergunakan untuk meningkatkan pertumbuhan suatu negara, maka dari itu pemerintah seharusnya memprioritaskan dan mengoptimalkan terkait penerimaan pajak. Salah satu faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dari pihak wajib pajak, bagaimana wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya merasa puas yang nantinya akan meningkatkan rasa percaya dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Pemerintah telah melakukan beberapa hal untuk memberikan rasa kepuasan bagi wajib pajak, namun masih saja ada permasalahan yang membuat wajib pajak tidak atau kurang merasa puas.

Dalam Laporan Tahunan DJP Tahun 2015, Indeks Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan DJP sebesar 3,87 yang ternyata mengalami penurunan sebesar 0,04 dari sebelumnya pada tahun 2014 sebesar 3,91. Survei dilakukan dengan menggunakan skala *Likert* 1 sampai 5, angka 1 menunjukkan kepuasan sangat buruk sampai angka 5 menunjukkan kepuasan sangat baik, sehingga dapat dikatakan bahwa angka sebesar 3,87 termasuk dalam kategori baik.

DJP melakukan survei yang dilakukan di enam kota yakni Medan, Jakarta, Surabaya, Balikpapan, Makassar, dan Batam. Terdapat sebelas aspek yang diukur dalam survei ini yaitu keterbukaan/kemudahan akses informasi, informasi layanan, kesesuaian prosedur dengan ketentuan, sikap pegawai, kemampuan dan keterampilan pegawai, lingkungan pendukung, akses terhadap kantor layanan,

waktu penyelesaian layanan, pembayaran biaya sesuai ketentuan, pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran dan keamanan lingkungan.

. Aspek yang mendapat skor tertinggi yaitu keamanan lingkungan dan pembayaran sesuai ketentuan. Aspek layanan yang dinilai kurang memuaskan oleh wajib pajak akan dijadikan bahan perhatian yang penting untuk dijadikan pertimbangan dalam memperbaiki pelayanan guna meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Dengan melihat permasalahan tersebut pemerintah melakukan upaya yaitu dengan melakukan reformasi perpajakan, salah satu hal yang dilakukan yaitu meningkatkan kualitas dari segi sumber daya berupa pelayanan beserta dengan kompetensi dari petugas pajak dan melakukan modernisasi dari sistem teknologi administrasi perpajakan.

Reformasi perpajakan dibentuk dengan dasar hukum Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-885/KMK.03/2016 tentang Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan dan dilatar belakangi karena kebutuhan untuk mewujudkan suatu lembaga perpajakan yang kuat, kredibel, dan akuntabel, secara struktur, kewenangan, dan kapasitas yang memadai (SDM, anggaran, proses bisnis, sistem informasi, dan infrastruktur pendukung serta regulasi) sehingga mampu mendeteksi potensi pajak yang ada dan merealisasikannya menjadi penerimaan pajak secara efektif dan efisien (pajak.go.id). Reformasi perpajakan sebenarnya sudah dimulai pada tahun 1984 yang merubah sistem pemungutan pajak dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* dimana wajib pajak menghitung, mengisi, dan melaporkan sendiri SPT yang dimilikinya.

Salah satu tindakan yang dapat dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak. Apabila wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sudah baik dan berkualitas pada saat proses melapor dan membayar pajak, maka secara otomatis wajib pajak tersebut akan merasa puas dan nyaman sebagai pengguna layanan. Pelayanan tersebut dapat berupa kecepatan dan ketepatan dalam melayani wajib pajak, tanggap terhadap keluhan wajib pajak dan memberikan solusi yang terbaik (Pratama, Kumadji, Husaini. 2015:1).

Namun terkadang kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dinilai kurang baik karena masih adanya keluhan dari wajib pajak tentang buruknya pelayanan petugas pajak. Pada akhir masa pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yaitu setiap akhir bulan Maret untuk wajib pajak orang pribadi, Kantor Pelayanan Pajak ramai dikunjungi oleh wajib pajak yang akan melaporkan SPT miliknya yang mengakibatkan kualitas pelayanan sedikit menurun akibat dari petugas pajak yang kewalahan melayani wajib pajak yang jumlahnya tidak sebanding dengan petugas pajak. Wajib pajak yang akan melaporkan SPT diperlakukan seperti bola pingpong, dioper kesana kemari untuk menggunakan SPT e-filling atau manual dan mendapatkan pelayanan karena kurangnya kesigapan dan informasi dari petugas pajak (liputan6.com, 2016). Banyaknya wajib pajak juga membuat antrian yang panjang yang membuat lamanya proses penyampaian SPT oleh wajib pajak yang mengakibatkan munculnya keluhan kembali dari wajib pajak. Untuk tahun 2017, masa akhir

penyampaian SPT dan *Tax Amnesty* berakhir bersamaan pada akhir bulan Maret yang akan mengakibatkan membludaknya kehadiran wajib pajak dan ditambah lagi dengan jam kerja yang ditambah menjadi setiap hari dan sampai pukul 9 malam (liputan6.com) yang akan membuat tingkat stress dan jenuh petugas pajak meningkat yang tentunya akan berakibat pada menurunnya kualitas pelayanan petugas pajak.

Faktor terpenting dari suatu organisasi adalah sumber daya manusia yang akan menjaga eksistensi dan menjalankan kegiatan dari organisasi tersebut. Kualitas pelayanan yang baik juga di dukung dan saling berhubungan dengan kompetensi petugas pajak, karena petugas pajak yang mempunyai kompetensi baik maka kualitas pelayanan akan baik pula.

Kompetensi adalah kemampuan seseorang dalam menentukan atau memutuskan sesuatu (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Pada petugas pajak, kompetensi dilihat dari sejauh mana pengetahuan petugas pajak tentang peraturan perpajakan dengan cara bagaimana petugas pajak menghadapi perubahan yang terus menerus terjadi dan mengatasi permasalahan yang timbul didalam melaksanakan pekerjaan. Kompetensi secara mutlak tidak dimiliki oleh seseorang dari lahir, namun kompetensi dapat dikembangkan melalui kursus maupun pelatihan-pelatihan yang sudah banyak diselenggarakan (Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana. 2016).

Pada tahun 2016, terdapat pejabat Direktorat Jenderal Pajak yang ketahuan menerima suap dari perusahaan untuk menghilangkan kewajiban pajak yang dimiliki perusahaan tersebut (liputan6.com) membuat kepercayaan terhadap

petugas pajak memudar. Pasalnya, wajib pajak mempercayai bahwa petugas pajak akan dengan tegas memungut pajak dari seluruh objek pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak tanpa terpengaruh oleh pihak manapun yang akan menyalahgunakan pajak tersebut. Dalam melayani wajib pajak, kompetensi pegawai juga sangat penting untuk memberikan jawaban dan solusi atas pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak seputar peraturan dan sistem administrasi perpajakan. Masih kurangnya pemahaman wajib pajak tentang perpajakan membuktikan bahwa kompetensi yang dimiliki petugas pajak tidak dapat membantu permasalahan yang dialami oleh wajib pajak sehingga tingkat kepuasan wajib pajak menurun. Kurangnya berbagi informasi atau sosialisasi tentang perpajakan masih menjadi salah satu permasalahan yang dialami oleh wajib pajak.

Selain dari kualitas sumber daya manusia, pemerintah juga meningkatkan kualitas atau modernisasi dari sistem teknologi administrasi perpajakan yang dimiliki. Pemerintah menganggap pelaporan SPT secara manual kurang efektif karena banyaknya kendala baik di pihak petugas pajak maupun wajib pajak. Tidak semua wajib pajak mengerti bagaimana cara mengisi SPT, sehingga wajib pajak mau tidak mau harus bertanya kepada petugas pajak yang jumlahnya tidak sebanding dengan wajib pajak yang akan memperluma wajib pajak untuk membuat dan melaporkan SPT. Melihat masalah tersebut, Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang pesat, membuat salah satu upaya untuk mempermudah wajib pajak dalam membuat dan melaporkan SPT yaitu dengan membuat *e-Filing*. Layanan *e-Filing* merupakan layanan

dimana wajib pajak mengisi dan melaporkan SPT dengan bentuk formulir 1770S atau 1770SS secara *real time* dan mandiri melalui penyedia jasa aplikasi dengan menggunakan internet. Jadi wajib pajak tidak harus ke kantor pajak hanya untuk melaporkan SPT miliknya yang dianggap oleh wajib pajak hanya akan membuang waktu dan uang. Efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* dapat dilihat dari kelebihan-kelebihan yang dihasilkan *e-Filing* seperti menghemat waktu dan biaya serta kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak (Sugiharti, Suhadak, dan Dewantara. 2015:2)

Namun terdapat kendala seiring dengan penggunaan *e-Filing* yaitu masih minimnya pengetahuan wajib pajak sehingga masih merasa kesulitan dan belum merasa aman dan nyaman dengan penggunaan *e-Filing*, sehingga wajib pajak sampai pada tahun 2016 sejak diberlakukannya *e-Filing* masih datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT secara manual dan juga karena tanda terima hanya melalui email, wajib pajak khawatir dan ragu apakah mereka sudah melakukan dengan benar dan sudah terdaftar (antarasulsel.com). Kendala selanjutnya adalah dalam pembuatan E-FIN yang ternyata tetap harus datang ke kantor pajak untuk mendapatkan nomor E-FIN. Proses tersebut yang tidak disadari oleh wajib pajak, mereka beranggapan dengan menggunakan *e-Filing* hanya melalui internet dan tidak perlu tatap muka dengan petugas pajak (pajak.go.id) sehingga wajib pajak merasa lebih baik datang ke kantor pajak sekaligus untuk melaporkan SPT. Nomor E-FIN adalah nomor digunakan oleh wajib pajak untuk dapat mengakses sistem *e-Filing*.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak, diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana (2016) menyatakan bahwa kompetensi petugas pajak (fiskus) dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sugiharti, Suhadak, dan Dewantara (2015) menyatakan bahwa efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Mengacu pada uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Fiskus, Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *e-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, berikut beberapa masalah terkait dengan kepuasan wajib pajak:

1. Petugas pajak dalam melayani wajib pajak kurang maksimal karena jumlah petugas pajak tidak sebanding dengan banyaknya jumlah wajib pajak sehingga petugas pajak kewalahan dan menjadikan kurangnya kualitas pelayanan;
2. Kompetensi petugas pajak belum maksimal dalam hal merespon atau menyelesaikan pekerjaan mereka yang menyebabkan menurunnya

kepercayaan wajib pajak terhadap petugas pajak sehingga kurangnya kepuasan wajib pajak;

3. Wajib pajak masih banyak yang belum mengerti tentang tata cara penggunaan dan manfaat dari sistem *e-Filing*;
4. Masih terdapat banyak kendala terhadap penggunaan sistem *e-Filing* seperti masih harus ke kantor untuk mendapatkan nomor EFIN untuk mendaftar ke sistem *e-Filing*, terkadang susah untuk mengakses sistem *e-Filing*, yang menyebabkan wajib pajak kurang puas.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, terdapat beberapa masalah yang muncul terkait kepuasan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini, yaitu peneliti menggunakan populasi dan sampel pada Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti ingin meneliti ulang penelitian Vigryana, dkk (2016) dengan menambah dua variabel independen tambahan yaitu efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak. Adapun perumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh efektivitas sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak?
4. Apakah terdapat pengaruh kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak?

E. Kegunaan Penelitian

Berikut merupakan kegunaan teoritik maupun praktis dari penelitian ini, antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Menambah bukti empiris pada penelitian sebelumnya atau pengertian yang lain dalam konteks yang berbeda tentang pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi fiskus, efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

2. Kegunaan Praktis

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi fiskus, efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak yang akan berguna bagi Instansi Pemerintah khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk meningkatkan pelayanannya agar kepuasan wajib pajak dapat meningkat.