

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah negara berkembang yang sedang melakukan pembangunan nasional di segala bidang khususnya bidang ekonomi. Untuk melakukan pembangunan maka dibutuhkan dana yang besar. Pemerintah memikirkan bagaimana upaya yang dilakukan untuk mendapatkan dana atau pemasukan yang besar bagi pembiayaan pembangunan. Di masa pemerintahan sebelum tahun 1984 pembiayaan pembangunan negara dibiayai dari utang luar negeri dan sedikit demi sedikit jumlah pinjaman dari luar negeri berkurang.

Pembiayaan yang tadinya dari pinjaman luar negeri beralih ke sektor perminyakan dan perpajakan. Namun, dari kedua sektor tersebut sektor perpajakanlah yang menjadi sumber paling besar penerimaan negara karena lebih dari 80% telah memberikan sumbangsih ke kas negara dari kurun waktu 2010 sampai 2014. Dengan persentase tersebut diharapkan dapat menjadikan negara Indonesia terus berkembang dan menjadi negara maju.

Untuk mewujudkan harapan tersebut pemerintah bekerjasama dengan Direktorat Jenderal Pajak selaku penanggungjawab untuk mengelola penerimaan pajak berupaya meningkatkan penerimaan dalam sektor perpajakan. Upaya yang dimaksud adalah melakukan reformasi perpajakan yaitu dari kualitas pelayanan, sistem teknologi administrasi perpajakan, dan

menerapkan *self assessment system* yang tadinya *official assessment system* dari tahun 1984.

Pelayanan yang berkualitas pada perpajakan memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat yang ingin melapor atau membayar pajak dalam menggunakan pelayanan tersebut. Adanya pelayanan yang berkualitas dalam kantor pajak, akan menciptakan kepuasan bagi Wajib Pajak (Tjiptono, 2016:186)). Menurut Parasuraman *et.al* dalam (Simamora, 2006) dimensi kualitas pelayanan meliputi lima jenis, yakni bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Tetapi dari beberapa dimensi tersebut dimensi responsivitas (*responsiveness*) lah yang paling dominan dan yang paling penting dimiliki oleh petugas pajak. Karena dengan responsivitas atau daya tanggap yang tinggi maka dapat meningkatkan pelayanan bagi masyarakat.

Namun terkadang responsivitas petugas pajak terganggu atau kurang maksimal dalam bekerja untuk melayani Wajib Pajak dikarenakan di Kantor Pelayanan Pajak terdapat penumpukan Wajib Pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan yang rata-rata menyampaikan di akhir-akhir periode pelaporan yaitu akhir bulan Maret untuk wajib pajak orang pribadi dan akhir bulan April untuk wajib pajak badan (liputan6.com). Wajib Pajak juga harus mengantri lama hanya untuk melaporkan SPT Tahunan ke KPP dan sering menimbulkan keributan diantara Wajib Pajak, konsentrasi petugas pajak pun dalam bekerja berkurang yang berdampak kepada menurunnya responsivitas petugas pajak. Pada tahun 2015 yang lalu, Direktur Jenderal Pajak menilai

penerimaan pajak belum maksimal juga dikarenakan kurang tanggapnya petugas pajak untuk memberikan sosialisasi kepada wajib pajak yang mengakibatkan wajib pajak belum mengerti bagaimana cara melakukan pembayaran pajak yang benar dan pentingnya membayar pajak (liputan6.com). Sosialisasi penggunaan *e-filing* untuk melaporkan SPT secara elektronik pun belum maksimal karena masih banyak wajib pajak yang belum mengerti dan lebih memilih melaporkan SPTnya secara manual ke Kantor Pelayanan Pajak. Untuk itu tepatnya pada tanggal 12 Oktober 2015 dari pihak Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan suatu acara yang bernama *Tax Gathering* untuk memberikan sosialisasi arti pentingnya membayar pajak kepada wajib pajak (liputan6.com). Dengan sosialisasi yang dilakukan tersebut diharapkan wajib pajak mendapatkan kepuasan karena sudah mengerti arti pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya berdampak pula pada penerimaan pajak yang semakin meningkat.

Teknologi informasi yang semakin berkembang dalam aktivitas kehidupan, dinilai oleh Direktorat Jenderal Pajak sangat memudahkan jika diaplikasikan dalam sistem administrasi perpajakan. Hal ini dikarenakan pelaporan pajak menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara manual dianggap kurang efektif. Surat ini memberitahukan secara jelas dan nyata besarnya pajak terhutang yang akan dibayarkan oleh wajib pajak. Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan setiap tahunnya sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan pada peraturan perpajakan. Namun terdapat kendala dalam pelaporan dan penerimaan SPT Tahunan ini, bukan hanya kendala yang dirasakan oleh petugas pajak namun dirasakan

juga oleh Wajib Pajak. Hal ini terjadi dikarenakan wajib pajak banyak yang belum mengerti dalam melakukan pengisian SPT Tahunan, jika menggunakan bantuan konsultan pajak swasta maka membutuhkan *fee* yang tidak sedikit hanya untuk menanyakan cara pengisian SPT saja. Setelah dilakukan pengisian SPT wajib pajak masih harus pergi ke KPP untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan.

Melihat hal itu, Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan mengeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *E-Filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) dan layanan *e-Filing* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk untuk seluruh wajib pajak. *E-Filing* merupakan suatu sistem elektronik perpajakan yang dibuat oleh Direktur Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Pajaknya secara *Real Time* dengan menggunakan jaringan internet. Namun penggunaan *e-Filing* juga mempunyai kendala bagi penggunanya yaitu wajib pajak, wajib pajak banyak yang belum paham dengan prosedur pelaporan SPT Tahunan menggunakan *E-Filing*. Wajib pajak menilai bahwa pelaporan SPT Tahunan secara manual ke KPP lebih aman dan tidak beresiko ketimbang melalui *E-Filing*. Karena dengan *E-Filing* wajib pajak takut jika sewaktu melakukan pengisian tiba-tiba internet yang sedang digunakan mengalami *error* dan data menjadi tidak terekam di database Ditjen Pajak (liputan6.com).

Tahun 2004 Direktorat Jenderal Pajak masih menggunakan bantuan penyedia jasa layanan aplikasi atau *Application Service Provider*. Tetapi akhir tahun 2012 Direktur Jenderal Pajak mempersilahkan wajib pajak untuk mengisi *e-filing* melalui website milik Direktorat Jenderal Pajak. Pada tahun 2014 Direktorat Jenderal Pajak telah menambahkan server yang sudah ada menjadi 15 server untuk *e-filing* dan bekerja sama dengan bank BRI untuk memanfaatkan penggunaan *e-filing* bagi para pekerja dan nasabah bank BRI untuk melaporkan SPT Tahunan PPh , yang nantinya seluruh masyarakat umum juga akan menggunakan sistem pelaporan pajak *e-filing* (sindonews.com). Dan diharapkan proses pelaporan pajak dapat dilakukan dengan cepat dan aman serta layak menjadi sarana pelaporan pajak yang dapat memuaskan Wajib Pajak.

Reformasi perpajakan yang paling mendasar adalah reformasi dalam sistem perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan reformasi sistem perpajakan terhitung dari tanggal 1 Januari 1984 yang tadinya menganut *Official Assessment System* berubah menjadi *Self Assessment System*. Perbedaan dari keduanya adalah dimana penanggungjawab dari *Official Assessment System* adalah petugas pajak sedangkan *Self Assessment System* yang bertanggungjawab adalah Wajib Pajak. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang (Mardiasmo, 2009). Sistem *Official Assessment* dianggap kurang efektif karena kurang memberikan kebebasan untuk wajib pajak dalam menghitung pajaknya sendiri.

Namun *Self Assesment System* juga memiliki kendala dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak. Hal ini dikarenakan *Self Assesment System* memberikan kebebasan bagi wajib pajak untuk menghitung sendiri jumlah pajaknya yang terkadang membuat wajib pajak banyak yang menyembunyikan penghasilan yang sebenarnya. Di Indonesia, sistem *check and re-check* SPT belum bisa dilakukan maksimal karena data keuangan belum diawasi secara penuh (liputan 6.com). Peran konsultan pajak sangat penting untuk memberikan sosialisasi, menasihati, dan mengajarkan wajib pajak agar mengisi SPT dengan benar serta membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemerintah juga perlu memiliki *data reference* yang handal untuk mengecek kebenaran isian SPT tersebut. *Data reference* bisa dengan memelalui *non cash payment system* (liputan6.com). Dengan hal tersebut wajib pajak yang ingin melapor SPT Tahunan dapat melaporkannya secara benar dan tepat sesuai dengan penghasilan yang diterimanya.

Penerimaan pajak juga ditentukan dari kepuasan wajib pajak, kepuasan wajib pajak merupakan suatu respon wajib pajak terhadap pelayanan yang diterimanya apakah pelayanan itu sesuai atau melebihi harapan dari wajib pajak. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang selama ini dirasa cukup untuk memahami dan melayani masyarakat dirasa kurang mampu dan perlu adanya perbaikan yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak yang diukur melalui kualitas pelayanan perlu memperhatikan dari berbagai aspek, tidak hanya dari responsivitas petugas pajak tetapi perlu dilihat juga sistem elektronik perpajakan dan sistem

pemungutan pajak yang berlaku saat ini. Dengan ini diharapkan wajib pajak tidak melakukan pelanggaran yang berkaitan dengan perpajakan karena wajib pajak telah sukarela untuk membayar pajak dan tidak merasa terpaksa untuk membayar pajak karena wajib pajak merasakan suatu kepuasan dengan pelayanan-pelayanan yang sudah diberikan. Dengan begitu wajib pajak akan patuh dan penerimaan pajak juga akan meningkat. Oleh karena itu, pemerintah dengan dibantu Direktorat Jenderal Pajak harus berupaya lebih keras untuk meningkatkan pelayanan-pelayanan pajak khususnya pada responsivitas petugas pajak, kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* serta penerapan sistem pemungutan pajak *self assessment system*.

Sementara itu banyak penelitian yang menyatakan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak diantaranya yaitu penelitian yang sudah dilakukan oleh Kusumawardani, Kumadji, dan Hidayat (2015) menyatakan bahwa responsivitas petugas pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sugiharti, Suhadak, dan Dewantara (2015) menyatakan bahwa kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* merupakan variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Penelitian lain yang sudah dilakukan oleh Hamidah, Mukhzam, dan Dewantara (2015) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak KPP Pratama Batu dipengaruhi oleh *self assessment system* secara positif signifikan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Alasan penulis memilih lokasi

tersebut sebagai tempat penelitian karena peneliti melihat dari data jumlah Wajib Pajak yang didapat di KPP tersebut jumlahnya sangat banyak dan memiliki wilayah kerja yang luas terdiri dari tiga Kecamatan. Penulis ingin mengetahui bagaimana respon wajib pajak terhadap pelayanan yang sudah didapatkan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo apakah sudah puas atau tidak. Sasaran penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Peneliti menilai Wajib Pajak Orang Pribadi lebih cocok menjadi sasaran penelitian dikarenakan penerapan *Self Assessment System* lebih terasa jika digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Maka dari itu, penulis memberi judul penelitian yaitu: **“Pengaruh Responsivitas Petugas Pajak, Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *E-Filing*, dan Penerapan *Self Assessment System* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo”**.

## **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas dapat dikemukakan permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan wajib pajak, yaitu sebagai berikut:

1. Responsivitas petugas pajak kurang maksimal dalam melayani wajib pajak orang pribadi menyebabkan kurangnya kepuasan wajib pajak orang pribadi
2. Kepuasan wajib pajak yang belum maksimal karena responsivitas petugas pajak belum maksimal dalam memberikan sosialisasi pentingnya membayar pajak

3. Wajib pajak banyak yang tidak paham dengan prosedur pelaporan SPT Tahunan menggunakan *E-Filing*
4. Wajib pajak belum puas dengan menggunakan *E-Filing* karena sosialisasi penggunaan e-filing yang belum maksimal
5. Walaupun *self assessment system* sudah diberlakukan sejak tahun 1984 tetapi banyak wajib pajak yang merasa belum puas karena tidak begitu paham cara melapor SPT Tahunan dengan benar
6. Petugas pajak belum maksimal dalam melakukan pengawasan terhadap sistem pemungutan pajak *self assessment system*

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, peneliti hanya memfokuskan penelitian kepada empat variabel saja, yaitu responsivitas petugas pajak sebagai X1, kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *E-Filing* sebagai X2, penerapan *Self Assessment System* sebagai X3, dan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Y. Maka judul penelitian ini adalah “*Pengaruh Responsivitas Petugas Pajak, Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing, dan Penerapan Self Assessment System terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo*”.

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimanakah pengaruh responsivitas petugas pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo?
2. Bagaimanakah pengaruh kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *E-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo?
3. Bagaimanakah pengaruh penerapan *Self Assessment System* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun penelitian ini memiliki kegunaan teoritik maupun praktis yaitu sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi suatu pembuktian terhadap konsep atau penelitian sebelumnya bahwa ada pengaruh dari responsivitas petugas pajak, kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *E-Filing*, penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk instansi pemerintah khususnya di bidang perpajakan yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama supaya dapat meningkatkan pelayanannya lagi agar kepuasan dari wajib

pajak meningkat. Serta memberikan informasi kepada wajib pajak khususnya tentang penggunaan sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *E-Filing* dan penerapan *self assessment system*.