

BAB I

PENDAHULUAN

5.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting dalam mendukung perekonomian, digunakan untuk membiayai negara dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Negara harus lebih aktif dalam mengumpulkan pajak agar dapat memperoleh penerimaan optimal dari sektor pajak. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat. Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai wakil rakyat yang memiliki wewenang dalam menghimpun dana berupa pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jendral Pajak (DJP) juga harus memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat dapat berperan aktif dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Dalam lima tahun terakhir (2019-2023), tingkat kepatuhan warga negara Indonesia dalam membayar pajak cenderung mengalami peningkatan. Berdasarkan data statistik Kementerian Keuangan mencatat pertumbuhan pembayaran pajak dari tahun 2019 hingga 2023 yang cenderung mengalami peningkatan.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Pembayaran Pajak

Sumber : Direktorat Jendral Pajak (DJP) 2024

Setiap tahun, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyusun rencana untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan layanan berbasis teknologi modern yang

memanfaatkan komputer dan internet, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Di era digitalisasi ini untuk dapat mengikuti perkembangan zaman yang semakin berkembang, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, seperti menciptakan sistem online untuk pelaporan dan pembayaran pajak. Perkembangan teknologi informasi di Indonesia berdampak positif pada pembangunan nasional, karena teknologi ini mempermudah dan mempercepat proses pelaporan serta pembayaran pajak, yang dapat meningkatkan penerimaan pajak untuk digunakan mendukung pembangunan nasional.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia terus berupaya untuk melakukan reformasi perpajakan, salah satunya dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses administrasi pajak. Selain itu, pelayanan fiskus yang baik dan responsif juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak, yang pada gilirannya berperan dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Menurut Hanifah *et al.* (2023) Pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam menampilkan pelayanan dengan kualitas terbaik pada pembayar pajak untuk menentukan apakah pembayar pajak mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak atau tidak. Pada bidang Perpajakan, administrasi Perpajakan, dan hukum perpajakan, syarat menjadi fiskus diperlukan memiliki kompetensi berupa keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman.

Pelayanan fiskus yang berkualitas sangat berperan dalam menciptakan hubungan yang baik antara wajib pajak dan aparat pajak. Menurut Hormati *et al.* (2021) Pelayanan yang berkualitas dapat dijelaskan sebagai pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen, selalu memenuhi standar harapan layanan, dan harus selalu dilaksanakan sesuai dengan kewajiban yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang baik, dapat menimbulkan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, penerimaan pajak pun

akan meningkat baik dari segi target maupun realisasinya Dewi *et al.* (2022). Wajib pajak yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung akan lebih patuh dan kooperatif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, masih terdapat berbagai tantangan terkait kualitas pelayanan fiskus, baik dalam hal kecepatan, kemudahan, maupun kesopanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Pelayanan fiskus merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan yang telah berlaku. Pelayanan aparat pajak (fiskus) juga berperan dalam mendorong penerimaan negara, dimana para aparat pajak dituntut untuk melayani para wajib pajak secara profesional, jujur dan bertanggung jawab. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuannya Hala *et al.* (2020). Tujuan utamanya adalah untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memastikan kelancaran sistem perpajakan yang dapat mendukung penerimaan negara.

Berdasarkan hasil penelitian Pratama (2020) Semakin baik pelayanan fiskus, maka semakin tinggi kepuasan wajib pajak usaha mikro di kota Malang. Sebaliknya jika semakin rendah pelayanan fiskus, maka semakin rendah pula kepuasan wajib pajak usaha mikro di kota Malang. Indikator pelayanan fiskus yang memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak usaha mikro yaitu terkait dengan keyakinan. Ini menunjukkan bahwa fiskus secara konsisten melayani dengan santun dan fiskus memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan wajib pajak menghadirkan kepuasan wajib pajak usaha mikro di kota Malang.

Pelayanan fiskus yang baik, mencakup pemberian informasi yang jelas, proses yang cepat, serta solusi terhadap masalah perpajakan, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi perpajakan. Di sisi lain, penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang berbasis teknologi informasi, seperti *e-filling*, *e-billing*, *e-bupot unifikasi*, *e-payment*, *e-reporting*, *e-faktur*, *web e-faktur* dan *e-form* juga berperan besar dalam memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban mereka.

Menurut Sandy (2020) Sistem administrasi perpajakan modern merupakan penyempurnaan atau perbaikan sistem kinerja. Sistem yang efisien, transparan, dan mudah diakses akan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka.

Dalam penelitian Sandy (2020) Menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan menunjukkan terdapat pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan dilakukan sebagai penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang handal dan terkini sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga dengan adanya sistem administrasi perpajakan wajib pajak dituntut untuk memahami dan mengikuti sistem yang sudah diterapkan sesuai prosedur yang berlaku.

Menurut Ratnasari (2020) Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan aspek yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengembangan sistem administrasi perpajakan yang semakin modern membuat pelaporan perpajakan menjadi mudah, lebih efisien, dan menghemat waktu akan mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan administrasi perpajakannya sehingga kepatuhan perpajakan akan semakin meningkat.

Dalam undang-undang nomor 7 tahun 2021 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. UU ini mengatur mengenai materi ketentuan umum dan tata cara perpajakan memuat beberapa ketentuan yang diubah dan/atau ditambah antara lain mengenai kerja sama bantuan penagihan pajak antarnegara, kuasa wajib pajak, pemberian data dalam rangka penegakan hukum dan kerja sama untuk kepentingan negara, dan kadaluwarsa penuntutan pidana pajak. Dalam materi pajak penghasilan terdapat beberapa ketentuan yang diubah dan/atau ditambah antara lain mengenai perubahan pengenaan pajak atas natura dan/atau kenikmatan, tarif pajak penghasilan orang pribadi dan badan, penyusutan dan amortisasi, serta kesepakatan/perjanjian internasional di bidang perpajakan. Selanjutnya perubahan materi pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah meliputi antara lain pengurangan pengecualian objek pajak pertambahan nilai, pengaturan kembali fasilitas pajak pertambahan nilai, perubahan tarif pajak pertambahan nilai,

dan pengenaan tarif pajak pertambahan nilai final. Kemudian untuk mendorong kepatuhan wajib pajak terdapat materi program pengungkapan sukarela wajib pajak yang memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk mengungkapkan hartanya yang belum diungkapkan. Kepuasan masyarakat atau wajib pajak dalam menerima layanan merupakan upaya yang dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus untuk memperoleh perhatian dan dukungan masyarakat terkait pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Menurut Kotler & Keller (2016) dalam bukunya *marketing management* menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakannya dengan harapan-harapannya. Jika kinerja produk melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas. Jika kinerjanya lebih rendah dari harapan, pengguna akan merasa kecewa.

Kepuasan pengguna dalam konteks ini mengacu pada persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diterima serta kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Semakin baik pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern, maka diharapkan tingkat kepuasan wajib pajak akan meningkat, yang pada gilirannya dapat mendorong kepatuhan pajak yang lebih tinggi.

Namun, meskipun sistem administrasi perpajakan modern sudah diterapkan, masih terdapat tantangan dalam hal efektivitas implementasi dan kualitas pelayanan fiskus yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern dapat saling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini pada variabel dependen yaitu terhadap kepuasan pengguna wajib pajak badan. Secara penjelasan di atas variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak, tapi untuk variabel independen pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi belum diketahui apabila terhadap kepuasan pengguna wajib pajak badan. Maka dari itu alasan penulis meneliti penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan pengguna, serta untuk memberikan rekomendasi bagi perbaikan pelayanan perpajakan di masa depan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan dan partisipasi wajib pajak. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan di Kawasan GIIC)”**.

5.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Pelayanan fiskus yang tidak efisien atau lambat dalam menanggapi pertanyaan dan masalah yang diajukan oleh wajib pajak dapat menurunkan tingkat kepuasan.
2. Tidak semua wajib pajak dapat dengan mudah mengakses informasi perpajakan yang akurat dan terkini, karena terbatas dan sulit dipahami oleh wajib pajak.
3. Meskipun sistem administrasi perpajakan telah modern, namun sistem ini masih dapat mengalami gangguan server, bug, atau kesulitan dalam pemrosesan data.
4. Perbandingan jumlah wajib pajak orang yang lebih banyak daripada wajib pajak badan.

5.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan, adapun batasan-batasan masalah sebagai berikut :

2. Penelitian ini dibatasi hanya kepada kepuasan pengguna yang berada di Kawasan GIIC.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern secara digital atau online, seperti melalui platform

perpajakan online (*e-filing, e-billing, e-bupot unifikasi, e-payment, e-reporting, e-faktur, web e-faktur, dan e-form*).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk menganalisis dan memahami bagaimana pelayanan fiskus serta sistem administrasi perpajakan modern memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus (petugas pajak) serta efisiensi dan kemudahan sistem administrasi perpajakan dapat memengaruhi kepuasan wajib pajak badan. Ini mencakup berbagai aspek, seperti proses pendaftaran pajak, pengisian SPT, pelaporan, serta penanganan masalah atau keluhan yang dihadapi oleh wajib pajak.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Ada Beberapa tujuan penelitian yang dapat penulis sampaikan, sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
2. Untuk menganalisis apakah penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

3. Untuk menganalisis apakah pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi dalam laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori yang berupa pengertian dan definisi dari kutipan buku dan beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian. yang berkaitan dengan skripsi, beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi, kerangka pemikiran dan juga hipotesis mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian mulai dari gambaran umum responden dan lokasi penelitian, serta deskripsi karakteristik responden dengan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda dan juga menjelaskan interpretasi data/pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran bagi pihak-pihak yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi buku, jurnal, dan rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini