

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan hal yang tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia. Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara dan berupa uang, dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara dan juga untuk membiayai keperluan pembangunan, antara lain untuk membiayai fasilitas-fasilitas umum seperti jembatan, jalan raya, rumah sakit, fasilitas pendidikan dan biaya keamanan. Tanpa pajak, akan terasa sulit terlaksana untuk berbagai kegiatan dalam pembangunan Negara yang dilaksanakan (Darmawanto,2015).

Dalam pemungutan pajak terdapat 3 sistem yaitu, *Official Assesment System*, *Self Assesment System* dan *WithHolding System*. Saat ini sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut *Self Assessment System*. Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya (Hasan dkk,2018). Dilihat dari reformasi perpajakan pada tahun 1983 sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan cukup signifikan (Rysaka dkk,2010).

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa latin “satis” yang artinya cukup baik. Kepuasan bisa diartikan upaya pemenuhan sesuatu.

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Gary (2014:150) ialah “Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”. Kepuasan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Musadieq dan Nurtjahjono,2015).

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007, “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Untuk mendaftarkan diri Wajib Pajak orang pribadi dapat datang langsung pada Kantor Pelayanan Pajak atau melalui aplikasi *online* dengan mengisi formulir dan melampirkan persyaratan administrasi.

Menurut Tiptono (2014:268) merumuskan kualitas jasa atau pelayanan adalah “Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan serta perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi

untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi,2009).

Citra dan *image* suatu organisasi di mata konsumen sangat berpengaruh terhadap visi dan misi sebuah organisasi. Citra yang baik dan menyenangkan akan menumbuhkan kepercayaan dan pandangan yang positif atas pelayanan yang diberikan. Kepercayaan konsumen menimbulkan kerelaan hati untuk memberikan kontribusi dalam wujud melaksanakan aktivitas yang mendukung organisasi yang memberikan pelayanan. Jika organisasi yang berorientasi bisnis memiliki citra buruk, maka akan ditinggalkan pelanggan dan berpindah kepada pemasar lain. Sedangkan apabila organisasi merupakan pelayan masyarakat di bidang perpajakan maka penurunan citra organisasi tercermin dalam bentuk: pernyataan kurang/tidak puas, banyaknya keluhan, penurunan kepatuhan dalam pembayaran dan pelaporan pajak (Adisasmito dan Sadjiarto,2013).

Menurut berita dari situs *online* yang dilansir oleh *cnnindonesia* pada tanggal 23 Februari 2016, selama 2013-2015 Komite Pengawas Perpajakan Kementerian Keuangan telah menerima 238 pengaduan dan masukan dari masyarakat. Selama tahun 2014-2015 Komite juga telah menerima 196 aduan dari masyarakat, dimana 93 persennya didominasi oleh aduan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tentang pelayanan aparat perpajakan dalam daerah Jakarta ini masih sangat minim, masih banyaknya permasalahan

tentang kualitas pelayanan aparatur pajak yang masih sangat kurang memuaskan.

Permasalahan pelayanan dalam modernisasi ini penting untuk dikaji, karena dari tujuan modernisasi ini selain untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi, juga untuk mencapai tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan. Khususnya mengenai kepuasan Wajib Pajak atas kualitas pelayanan yang menjadi perhatian penting beberapa tahun terakhir ini (Darmawanto,2015).

Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, yakni *e-system*. Dimana dalam *e-system* ini, terdapat *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT* dan *e-billing*. Dengan pembaharuan sistem yang ada pada kantor pajak, diharapkan akan meningkatkan kemudahan Wajib Pajak untuk membayar pajak dan akan mempermudah pada penerimaan pajak yang akan membantu roda perekonomian (Hasan,2018).

Definisi *e-system* berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online* pasal 1 (1) yaitu, “Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan dan menyebarkan informasi elektronik”.

Disamping *e-system* dibuat untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak, tentu tetap ada kekurangan dan permasalahan yang terjadi. Wajib Pajak sendiri bisa mendapat keuntungan dan kekurangan dengan adanya mekanisme *e-system*. Permasalahan yang biasanya sering terjadi ialah dalam pengisian *e-filing*, salah satunya adalah salah isi formulir, karena di *e-filing* terdapat dua formulir. Wajib Pajak juga bisa salah dalam mengisi NPWP, yang seharusnya diisi ialah NPWP Wajib Pajak itu sendiri bukan NPWP kantor. Kekurangan lainnya ialah internet yang sangat rentang dengan virus, yang mengakibatkan hilangnya semua data-data (Maharani,2015).

Bagi Wajib Pajak (WP) dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara umum kelebihan menggunakan *e-system* diantaranya **lebih aman, akurat, cepat, mudah dan murah**. Salah satu kelebihannya adalah aman dari kebocoran informasi, mudah mengisi dan pengiriman cepat sampai ke server DJP sehingga lebih menghemat biaya. Wajib Pajak harus teliti saat mengisi *e-filing* supaya tidak terjadi kesalahan yang sangat fatal.

Tabel 1.1

Pengguna Penerapan *e-system* Perpajakan

NO	Tahun	Jumlah
1	2016	5.500.000
2	2017	6.414.429
3	2018	8.213.098

Sumber : *Online Pajak*

Dapat dilihat dari tabel tersebut, penerapan *e-system* semakin meningkat dari tahun 2016 ke 2018. Dikarenakan Pada tahun 2018, DJP dan seluruh pihak berkepentingan mengencangkan kampanye pelaporan SPT melalui *e-filing* pajak. Tujuannya agar Wajib Pajak semakin memahami tata cara pelaporan pajak *online* yang mudah. Meningkatnya penggunaan pelaporan SPT *online* antara lain disebabkan oleh tingginya penetrasi internet dan kian beragamnya aplikasi lapor pajak *online*. Jadi, Wajib Pajak memiliki pilihan untuk menggunakan aplikasi *e-filing* pajak yang paling mudah digunakan (Ersania dan Merkusiwati,2018).

Dengan adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak (Hasan,2018). Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak terus berjalan dan sekaligus terciptanya administrasi perpajakan yang modern. Namun saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan (Sari dan Rasmini,2017).

Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-system* dan kemampuan Wajib Pajak untuk

menggunakan *e-system* sangat minim. Selain itu, sosialisasi tentang *e-system* kepada Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputerasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktur Jenderal Pajak (DJP) (Rusli,2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Darmawanto (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil yang serupa juga ditemukan oleh Yudianto (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Serta hasil dari penelitian Sari dan Rasmini (2017) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dengan adanya *e-system* perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Sementara hasil yang ditemukan oleh Rahayu dan Salsalina (2009) yang menyatakan bahwa penerapan *e-system* perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam (Putra,2014). Pada zaman modern ini, teknologi mengalami banyak perubahan dan sangat cepat, sedangkan agama bergerak dengan lamban sekali, karena itu terjadi ketidak harmonisan antara agama dan teknologi. Pertentangan itu terjadi bukan hanya

antara agama dan teknologi, tapi juga antara agama dan ideologi yang dihasilkan oleh pemikiran modern yang erat hubungannya dengan kemajuan yang dicapai dalam ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Hal yang paling menonjol yang dirasakan dalam perkembangan teknologi ialah semakin mudahnya sarana untuk berinteraksi dan berkomunikasi (Hasyim,2013).

Pemberian pelayanan yang berkualitas dan sesuai syariat Islam yang dilakukan secara terus-menerus akan mengantarkan pada konsumen yang puas, khususnya bagi konsumen Muslim. Konsumen Muslim cenderung lebih puas apabila kebutuhan syariah yang mereka butuhkan terpenuhi (Putra,2014). Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, bahwa terdapat hubungan kuat antara kualitas jasa perspektif Islam dengan kepuasan konsumen. Berdasarkan seluruh proses kegiatan pemberian kualitas jasa oleh perusahaan, pada akhirnya akan berakhir dengan kepuasan pelanggan (Salma,2015).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak dan Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dan Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam”** (Studi Penelitian Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tebet Tahun 2019).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah Penerapan *e-system* Perpajakan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak dan Penerapan *e-system* Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak?
4. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Aparatur Pajak dan Penerapan *e-system* Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak ditinjau dari sudut pandang Islam?

1.3. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui Penerapan *e-system* Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak dan Penerapan *e-system* Perpajakan secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
4. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak dan Penerapan *e-system* Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dari sudut pandang Islam.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan untuk penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan untuk memberikan bukti yang empiris dan memberikan sumbangan dalam pengembangan teori perpajakan dan akuntansi perpajakan, serta diharapkan mampu untuk menambah pengetahuan.

b. Bagi Peneliti Lainnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan aparatur pajak dan penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Diharapkan penelitian ini menggambarkan perihal variabel-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya kualitas pelayanan aparatur pajak dan penerapan *e-system* perpajakan dalam rangka peningkatan fasilitas pelayanan dan penerapan teknologi guna memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak.

b. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Wajib Pajak bahwa akan mempermudah dalam melakukan kewajiban perpajakan.