

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepuasan wajib pajak merupakan wujud kriteria pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak sesuai harapan yang diinginkan oleh wajib pajak (Alabede, dkk. 2011). Kepuasan wajib pajak diukur dari kualitas pelayanan, kedua hal tersebut saling berkaitan, apabila sistem kualitas pelayanan nya baik maka dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pembayarannya serta memberikan rasa senang, dan begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang kurang baik maka dapat meningkatkan rasa kurang puas terhadap wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diukur dari segi kualitas pelayanan perlu untuk memperhatikan dari beberapa sudut pandang, tidak hanya dari sikap dan penampilan pegawai saja tetapi juga melihat dari segi kondisi tempat maupun fasilitas yang di ada di kantor peayanan pajak (Aminul, 2012). Menurut Bojuwon dan obid (2014) salah satu pemberian fasilitas pelayanan melui elektronik yang lengkap, maka tentunya mampu untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak menjadi sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif terhadap kewajiban wajib pajak, maksud dari pandangan positif yaitu dengan adanya kepuasan wajib pajak masyarakat akan memiliki persepsi bahwa dari adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak akan merasa dirugikan bila membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu mengurangi penghindaran pajak (*tax avoidance*) yang sering dilakukan oleh wajib pajak. Jika

wajib pajak sudah merasa puas dengan sendirinya maka wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak, dengan begitu penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi (Indra, dkk 2013). Menurut Kotler (2005;45) menjelaskan bahwa kepuasan pada dasarnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang. Masutnya adalah, jika kebutuhan seseorang terpenuhi, maka orang tersebut akan merasa puas, demikian sebaliknya. Karena itu kepuasan adalah perasaan senang, percaya atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu pelayanan dan harapan-harapannya.

Kepuasan wajib pajak diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni faktor kualitas pelayanan sistem elektronik dan kompetensi pegawai pajak. Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yaitu bentuk tolak ukur seberapa baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kepuasan pada wajib pajak dalam sebuah sistem layanan yang digunakan untuk membantu atau memberikan kemudahan administrasi dalam penyampaian SPT secara elektronik dengan menggunakan fasilitas dari *e-system* meliputi *e-filling*, *e-billing*, *e-registration*, *e-SPT*. Melansir dari <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/pajak-online-kota-tegal-di-launching/> pada bulan April 2019 DJP Kota Tegal telah menerapkan sebuah pelayanan sistem elektronik atau aplikasi pembayaran pajak melalui online untuk memudahkan para wajib pajak untuk melaporkan SPT nya. Namun berdasarkan ulasan di web Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal yang di berikan di dalam ulasan dari wajib pajak di temukan permasalahan yaitu masih ada yang kurang paham dalam menggunakan sistem tersebut. Untuk mengetahui apakah adanya sistem elektronik tersebut dapat memberi manfaat dan memudahkan

jalanya proses penagihan atau kewajiban perpajakan, sehingga diharapkan reformasi perpajakan yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak yaitu *Self assissment system* berjalan dengan semestinya, maka diperlukan proses penelitian terhadap kinerja dari sistem tersebut, hal ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem dalam hal ini pengguna sistem adalah wajib pajak yang menggunakan fasilitas sistem elektronik serta menilai apakah kualitas pelayanan sistem elektronik sudah memenuhi kebutuhan para pengguna. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan sistem elektronik sudah memenuhi kebutuhan wajib pajak maka dapat diketahui dengan melalui kuosioner yang dibagikan kepada wajib pajak dengan indikator-indikator yang telah di tentukan dalam kuosioner. Semakin baik kualitas pelayanan sistem elektronik mellalui peningkatan kualitas pelayanan teknologi informasi berbasis komputer maupun *smartphone* maka kepuasan wajib pajak akan semakin terpenuhi. Dengan didukung penelitian dari Sari dan Rasmini (2017), menghasilkan penelitian dari hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh positif pada kepuasan WPOP. Dan penelitian dari Wulanjayanti dan Usman (2017) menghasilkan penelitian bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Kompetensi pegawai pajak adalah salah satu faktor yang harus ditingkatkan oleh Kantor Pelayanan Pajak dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap wajib pajak. Kompetensi pegawai pajak menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak karena seorang pegawai yang kompeten dalam pekerjaannya dapat diartikan bahwa pegawai tersebut mampu sepenuhnya dalam

menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam membantu wajib pajak untuk menyelesaikan kewajibannya dengan baik (Antwi, 2015). Penilaian konsumen tentang kemampuan pegawai pajak dan prioritas pelayanan secara keseluruhan, dengan itu konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (Karsono, 2007). Menurut Chee-keong Choong. (2008) kompetensi pegawai pajak dapat diketahui melalui wajib pajak yang merasakan mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari pegawai yang kompeten tentu akan berdampak pada berubahnya persepsi wajib pajak dari persepsi sebuah tanggung jawab menjadi suka rela dan taat. Adanya sistem elektronik yang baru maka pegawai pajak perlu menyesuaikan pengetahuannya dalam menggunakan sistem elektronik dan perubahan pelayanan terhadap wajib pajak untuk mencapai tingkat kepuasan wajib pajak yang baik, maka diduga adanya sistem elektronik pegawai pajak harus mengubah sikap dalam melayani wajib pajak karena adanya sistem baru. Sehingga kompetensi pegawai pajak memiliki pengaruh pada kepuasan wajib pajak. Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya yaitu Dina dan Rahayu (2017) hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, dimana jika kualitas pelayanan perpajakan dan kompetensi pegawai pajak yang baik maka kepuasan wajib pajak akan baik juga. Menurut penelitian dari Potalangi dkk (2017) hasil dari penelitian ini yaitu kompetensi pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Minahasa Tenggara hal ini semakin bahwa semakin baik kompetensi atau kemampuan yang dimiliki pegawai

pajak secara profesional maka akan semakin menyadari kewajibannya dalam membayar pajak. Kinerja pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, hal ini dapat menunjukkan bahwa semakin banyak dan baik kinerja pegawai pajak maka wajib pajak akan merasa puas dan akan lebih menyadari dan patuh terhadap kewajiban membayar pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari hasil penelitian Sari dan Rasmini (2017). Bedanya dengan penelitian sebelumnya, yaitu objek penelitian pada penelitian ini yaitu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal (KPP) sedangkan peneliti sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* (penentuan sampel berdasarkan acak atau kebetulan) . Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan Sistem Elektronik berpengaruh pada kepuasan wajib pajak di Kota Tegal?
2. Apakah kompetensi pegawai pajak berpengaruh pada kepuasan wajib pajak di Kota Tegal?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan pada kepuasan wajib pajak.
2. Untuk menguji adanya pengaruh kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk dari tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang perpajakan
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak.
2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Tegal maupun Ditjen Pajak dalam upaya semakin memberikan kualitas pelayanan dan pegawai pajak yang berkompeten maka akan memberikan tingkat kepuasan pada wajib pajak terutama Wajib Pajak Orang Pribadi