

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era digitalisasi, inovasi pelayanan publik melalui teknologi informasi, seperti e-filing dalam pelaporan pajak, menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak. E-filing memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara cepat, tepat, dan akurat. Namun, keberhasilan layanan e-filing sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara, yang harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik (Awaludin et al., 2023).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penerapan sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut. berikut ini rasio pengguna kepuasan wajib pajak:



Gambar 1.1 Grafik Kepuasan Pelayanan 2021-2023 di Kota Medan Belawan

Sumber : Laporan Kinerja DJP (2024)

Berdasarkan grafik data tersebut dapat diketahui bahwa penggunaan layanan publik periode 2021-2023 menunjukkan dinamika yang menarik. Layanan aplikasi online pada awalnya menjadi pilihan utama masyarakat dengan persentase tertinggi pada tahun 2021 (3,70%) dan 2022 (3,55%), namun mengalami penurunan cukup tajam pada tahun 2023 (3,20%). Sementara itu, layanan tatap muka dan saluran lain cenderung stabil, namun juga mengalami sedikit penurunan pada tahun 2023.

Kepuasan dan loyalitas konsumen adalah fundamental bagi kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan (Sari,2013). Sebagai usaha mempertahankan konsumen, perusahaan harus bisa memilih bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat untuk mencapainya. Salah satu kepuasan konsumen yang menjadi sorotan adalah kepuasan wajib pajak.

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan layanan yang diberikan kepada masyarakat, yang diukur berdasarkan kesesuaian antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988). Dimensi kualitas pelayanan publik meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Dimensi ini menjadi acuan penting dalam merancang dan mengevaluasi pelayanan publik agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Pajak merupakan pendapatan terbesar negara setelah APBD, sampai saat ini pendapatan pajak masih menjadi tumpuan Negara dalam menjalankan roda pemerintahannya dan meningkatkan kualitas sarana prasarana untuk masyarakat. Seperti yang dilansir dalam berita online *kemenkeu.go.id* bahwa pendapatan

negara APBN pada tahun 2024 menunjukkan bahwa pendapatan yang berasal dari penerimaan pajak adalah yang paling besar yaitu sebesar 82,4 %, PNBP sebesar 17,6% dan hibah sebesar 0,02% (www.bps.go.id). Seperti yang dilansir dalam berita di *kemenkeu.go.id* bahwa pendapatan pajak yang tertinggi adalah pendapatan dari PPh 25/29 orang pribadi yaitu sebesar 43,2%, atau sebesar Rp 7,890 triliun dibandingkan periode di tahun 2014 sebesar Rp 4,088 triliun (www.pajak.go.id).

Sejak diberlakukannya regulasi sistem *e-Filing* perpajakan di Indonesia pada 1 April 2018, keterlibatan wajib pajak dalam melaporkan tuggakan pajak mengalami peningkatan signifikan. Kemudahan yang ditawarkan sistem ini, seperti proses pelaporan tuggakan yang lebih praktis dan efisien waktu, menjadi faktor utama meningkatnya partisipasi. Akibatnya, semakin banyak wajib pajak yang memanfaatkan sistem *e-Filing* untuk menyelesaikan pelaporan pajak yang belum terbayar.

Penyampaian laporan atas pajak yang harus disampaikan oleh wajib pajak meliputi SPT PPh Rutin 21 atau PPh 26, SPT PPN Rutin atau PPnBM, serta SPT Tahunan Badan untuk pengusaha kena pajak yang biasanya menerbitkan e-faktur. Dalam menggunakan fitur *e-Filing* untuk pelaporan, wajib pajak harus terlebih dahulu masuk ke laman *pajak.go.id* dengan menggunakan NPWP dan kata sandi yang sudah dimiliki. Setelah berhasil masuk, menu "Lapor" dapat diakses untuk memilih opsi *e-Filing*, kemudian SPT dapat langsung diisi hingga proses pelaporan selesai. Sebagai bukti, wajib pajak akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) yang dikirimkan ke email yang telah terdaftar di menu profil pada laman pajak (Sidney 2020).

Layanan *e-Filing* juga memiliki kelemahan. Disebabkan oleh kebutuhan SPT akan jaringan internet yang stabil dan berkelanjutan, banyak wajib pajak membuat kesalahan dalam menyelesaikan prosesnya. Adapun juga, layanan *e-filing* mengharuskan seluruh formulir di isi dalam satu unggahan. Jika tidak, wajib pajak harus mengulang pengisian formulir SPT. Oleh karena itu, pastikan pengguna mempunyai jaringan internet yang baik dan andal, serta akses lengkap ke semua data wajib pajak yang diperlukan untuk pelaporan SPT (Fitriani, 2023).

Sejak 2013, KPP Pratama Medan Belawan merupakan salah satu KPP Pratama di Medan yang telah berupaya memberlakukan reformasi perpajakan melalui penggunaan sistem pengarsipan elektronik. Adapun data kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan pada tahun 2019-2023 terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Jumlah Data Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan

Tahun	SPT Yang Masuk	SPT Via E-Filing	SPT Via Manual
2019	50.181	42.135	8.046
2020	56.536	49.530	7.006
2021	47.357	44.399	2.958
2022	65.185	43.353	21.832
2023	64.218	35.195	29.023

Sumber : KPP Pratama Medan Belawan, 2024

Data mengenai rasio pelaporan SPT Tahunan wajib pajak di Tahun 2019-2023 pada wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Medan Belawan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi pelaporan pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kajian mengenai hal tersebut penting dilakukan untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajibannya. Adanya unsur-unsur seperti kualitas pelayanan kemungkinan mempengaruhi pelaporan pajak *e-Filing* dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara.

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evasion* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan Negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi (Sari, 2013).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara cepat, mudah, terjangkau, dan akuntabel. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman bagi instansi pemerintah, termasuk Direktorat Jenderal Pajak, dalam menyediakan layanan e-filing yang berkualitas. Selain itu, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan memberikan dasar hukum bagi pelaksanaan kewajiban perpajakan, termasuk penggunaan teknologi informasi sebagai sarana pelayanan (Novarina, 2005).

E-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada DJP melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem e-filing, di harapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan

dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan wajib pajak untuk penghitungan, penyampaian SPT.

Sistem *e-filing* memungkinkan penghematan biaya dan waktu karena pengisian serta pengiriman SPT dapat dilakukan dengan komputer yang terhubung ke internet. Wajib Pajak dapat melakukannya kapan saja, 24 jam sehari, 7 hari seminggu, termasuk pada hari libur, serta di mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak untuk menyerahkannya kepada petugas pajak.

Untuk lebih memahami fenomena tersebut di atas, penulis melakukan survey awal dengan 30 responden yang dilakukan dengan pengisian kuesioner pada KPP Pratama Medan Belawan Jl. Yos Sudarso, No. 27 KM 8,2 Tanjung Mulia, Medan.

Tabel 1.2
Hasil Survey Awal Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan	
		Puas	Kurang Puas
1	Saya merasa bahwa sistem <i>e-Filing</i> menyediakan informasi yang lengkap dan modul yang sesuai dengan kebutuhan saya dalam pelaporan pajak.	11	19
2	Prosedur pelayanan online lebih praktis dibanding pelayanan manual.	10	20
3	Saya merasa bahwa sistem <i>e-Filing</i> memproses data dengan akurat dan jarang mengalami kesalahan dalam pengolahan informasi pajak saya.	18	12
4	Saya merasa bahwa sistem <i>e-Filing</i> mudah digunakan, dengan proses pengisian data, pengolahan, dan pencarian informasi yang intuitif dan <i>user friendly</i> .	13	17
5	Saya merasa bahwa sistem <i>e-Filing</i> menyajikan informasi dan memproses data secara cepat dan tepat waktu tanpa perlu menunggu lama.	16	14
Rata - Rata		13	17

Sumber : Hasil Survey Awal (2024)

Hasil survei awal terhadap 30 responden menunjukkan bahwa rata-rata 13

orang merasa puas, sedangkan 17 orang merasa kurang puas terhadap layanan *e-Filing*. Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah akurasi sistem dalam memproses data sebanyak 18 orang puas; dan ketepatan waktu layanan sebanyak 16 orang puas, yang mengindikasikan bahwa sistem *e-Filing* telah mampu memastikan keakuratan serta efisiensi waktu dalam pelaporan pajak. Namun, masih terdapat tantangan dalam aspek kelengkapan informasi atau 11 orang puas dan kemudahan penggunaan sebanyak 13 orang puas, yang mencerminkan bahwa sebagian wajib pajak merasa sistem ini belum cukup informatif atau masih sulit digunakan.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun *e-Filing* telah mempermudah pelaporan pajak secara digital, masih ada hambatan dalam aksesibilitas, pemahaman informasi, dan pengalaman pengguna. Banyak wajib pajak mengalami kesulitan dalam memahami fitur yang tersedia serta merasa bahwa prosedur online belum sepenuhnya lebih praktis dibanding metode manual. Oleh karena itu, DJP perlu meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki penyajian informasi, menyederhanakan navigasi sistem, serta memberikan edukasi dan sosialisasi yang lebih luas. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak serta mendorong kepatuhan mereka dalam menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan SPT tahunan. Berdasarkan trafik data DJP, saat ini Ditjen Pajak melayani sekitar 10 ribu pelapor setiap detiknya.

Penelitian yang dilakukan oleh Utomo et al. (2020) membahas dampak kualitas *e-government* terhadap kepuasan pengguna *e-filing* studi kasus wajib pajak di surakarta. Hasil penelitian oleh Utomo membuktikan Bahwa standar sistem dan standar layanan memiliki efek positif mengenai tingkat kepuasan

dalam penggunaan *e-filing*. Namun demikian, mutu ketiadaan informasi memberikan efek terkait kenyamanan pengakses *e-filing*. Sementara Awaludin et al., (2023) telah melakukan penelitian yang sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Utomo, namun secara khusus berfokus pada dampak teknologi informasi, kualitas pelayanan dan kemudahan pemakai sehubungan dengan pengajuan pajak melalui *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan. Hasil temuannya menunjukkan bahwasannya kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan dan menguntungkan dalam kaitannya dengan pelaporan pajak *e-filing*. Selain itu, teknologi informasi juga berpengaruh signifikan dan positif, demikian pula dengan kemudahan pengguna yang memberikan dampak signifikan dan positif mengenai pajak dalam pelaporan melalui *e-filing*.

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang difokus untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak yang akan dijabarkan dipenelitian ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan Pada KPP Pratama Medan Belawan.**

1.2. Batasan Masalah

Untuk melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu menentukan apa sebenarnya yang akan diteliti. Agar mencapai sasaran pembahasan, peneliti hanya mengungkapkan pembahasan masalah penelitian yang meliputi variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan *e-filing*, dan variabel terikatnya adalah kepuasan wajib pajak.

1.3. Rumusan Masalah

Perumusan latar belakang diatas tersebut, bertujuan untuk menjawab pertanyaan “apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan pada KPP Pratama Medan Belawan?”

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan KPP Pratama Medan Belawan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini terletak pada penguatan dan pengembangan berbagai teori administrasi publik, khususnya tentang kualitas pelayanan berbasis teknologi (digital), dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga mengintegrasikan aspek regulasi sebagai fondasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
2. Manfaat Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan bagi pembaca, dan menjadi bahan masukan bagi pemerintah dan pihak terkait untuk penelitian selanjutnya pada objek sejenis.