

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini Negara Indonesia sedang giat melakukan pembangunan nasional. Pembangunan nasional tersebut membutuhkan dana yang besar. Pemerintah perlu memikirkan langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memperoleh dana tersebut. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah penggalan sumber penerimaan negara dari dalam negeri, yaitu sektor pajak. Peran dominan dalam penerimaan negara adalah pajak. Kegiatan pemerintahan yang ada di Indonesia tidak bisa berjalan baik tanpa adanya pajak.

Dua fungsi utama pajak adalah fungsi penerimaan dan fungsi mengatur. Pajak merupakan salah satu sumber bagi negara untuk mengejar pembangunan. Dengan membayar pajak, dana tersebut dimaksudkan untuk digunakan untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan, bukan hanya pegawai negeri sipil dan pejabat tinggi lainnya. Tanpa warga negara untuk membayar pajak, pembangunan negara dan pembangunan infrastruktur nasional akan terhambat.

Dengan membayar pajak, Anda juga dapat memanfaatkan pajak itu sendiri, seperti pembangunan fasilitas umum, jembatan, jalan tol dan jalan raya. Oleh karena itu, penerimaan pajak sangat penting bagi negara. Penerimaan pajak yang tinggi tidak terlepas dari wajib pajak yang patuh dan

melaksanakan laporan perpajakan secara. Agar wajib pajak dapat melaporkan dan membenarkan kewajiban perpajakannya, kepuasan wajib pajak sangat penting untuk memotivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Kepuasan merupakan respon emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan, dan persepsi kualitas pelayanan adalah keseluruhan pendapat atau sikap tentang kualitas pelayanan (Handayani & Lie, 2022). Kepuasan wajib pajak sangat penting karena apabila wajib pajak merasa puas maka wajib pajak akan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian maka akan dapat dicapai target penerimaan pajak yang diinginkan pemerintah.

Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan di bidang perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya (Qodir, 2019). Fiskus menjadi salah satu ujung tombak dari suatu kantor pelayanan pajak karena fiskus yang selalu berhubungan langsung dengan wajib pajak sehingga fiskus berhubungan dengan kepuasan wajib pajak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah kompetensi fiskus. Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan atau melakukan suatu tugas atau tugas yang didukung oleh sikap kerja yang diperlukan untuk pekerjaan itu, berdasarkan keterampilan dan pengetahuan (Lili Adi Wibowo & Donni Juni Priansa, 2017). Perbendaharaan atau fiskus adalah orang yang memberikan pelayanan perpajakan secara langsung

maupun tidak langsung kepada wajib pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Kompetensi yang dimiliki fiskus harus menjadi pendukung dalam melaksanakan strategi demi tercapainya suatu tujuan. Direktorat Jenderal Pajak harus selalu meningkatkan kompetensi yang dimiliki fiskus. Peningkatan kompetensi tersebut digunakan untuk mewujudkan *clean goverment dan good governance* (Ma'arif dalam Harjanti 2019:3). Kemampuan pengelolaan keuangan harus menjadi enabler dalam menjalankan strategi untuk mencapai tujuan. Direktorat Jenderal Pajak harus senantiasa meningkatkan kemampuan fiskus.

Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus dapat menunjukkan kemampuannya untuk mencapai kinerja yang memuaskan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Wajib Pajak merasa didukung oleh dukungan fiskus karena kemampuannya yang sangat baik. Hal ini secara langsung mempengaruhi kepuasan wajib pajak dan memotivasi wajib pajak untuk melaporkan kewajibannya (Yeni, 2021).

Selain itu, faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan tingkat pelayanan yang diberikan oleh organisasi terhadap harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2019). Otoritas pajak harus menerapkan cara-cara pemaksaan kepada wajib pajak tersebut agar tidak menimbulkan kesan paksaan. Kepatuhan secara inheren kontekstual, sehingga otoritas pajak harus menggunakan metode waspada, tetapi

hukuman berat diberlakukan bagi wajib pajak yang tidak dengan sadar mematuhi.

Pelayanan Perpajakan Kurangnya pelayanan mengurangi kepuasan pembayar pajak dan berdampak buruk pada pembayar pajak, membuat pembayar pajak tidak patuh. Pelayanan sehari-hari yang baik memberikan dampak positif bagi wajib pajak, meningkatkan kepuasan wajib pajak, dan memungkinkan wajib pajak untuk lebih memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan.

Kualitas pelayanan yang baik dilihat dari sudut pandang Wajib Pajak, bukan dari sudut pandang fiskus. Setiap kegiatan pemberian layanan memiliki tujuan utama yaitu untuk kepuasan Wajib Pajak. Terciptanya kepuasan Wajib Pajak berdasarkan tolak ukur keberhasilan Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak dalam pemberian pelayanan (Lestari, 2020). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat karena mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak.

e-System Perpajakan juga dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak dimana berawal dari Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) No. 80 tahun 2019 mengenai perdagangan yang transaksinya dilakukan secara sistem elektronik dapat dilakukan oleh pelaku

usaha, konsumen, pribadi yang dikenakan pajak maka Direktorat Jenderal Pajak melalui modernisasi perpajakan menerbitkan pelayanan berbasis sistem elektronik yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme sistem administrasi perpajakan mulai dari pemungutan hingga pelaporan pajak yang berupa *e-registration*, *ebilling*, *e-spt*, dan *e-filing*.

Tujuan diperbaruinya sistem elektronik perpajakan adalah untuk melancarkan Wajib Pajak dalam menjalankan aktivitas perpajakannya. Misalnya *e-registration* digunakan untuk pendaftaran NPWP dan konsultasi perihal pajak secara online, *e-SPT* diperuntukan membuat SPT secara online tanpa mendatangi kantor pajak, *e-filing* berfungsi untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dan *e-biling* digunakan untuk membayar pajak secara elektronik (Wijaja, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur oleh penulis kepada seksi pelayanan didapat hasil wawancara pada variabel kompetensi fiskus diketahui bahwa hampir semua petugas yang ada pada KPP Medan Timur memiliki latar belakang Pendidikan yang relevan namun ada beberapa bagian yang masih memiliki latar belakang Pendidikan yang tidak relevan. Namun seluruh petugas fiskus yang ada pada saat ini memiliki latar belakang Pendidikan yang relevan.

Tetapi petugas yang ada pada KPP Medan Timur memiliki bagian masing-masing yang dimana seperti pada petugas AR yang bertugas memeriksa pelaporan SPT dari wajib pajak yang dimana AR lebih menguasai peraturan perpajakan yang ada pada tahun pemeriksaan dan

berbeda halnya dengan petugas yang melayani secara langsung yang dimana petugas fiskus lebih mengetahui peraturan perpajakan terbaru. Pelatihan juga diberikan pada petugas fiskus yang bertugas pada bidang terkait.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur oleh penulis kepada seksi pelayanan didapat hasil wawancara pada variabel kualitas pelayanan diketahui bahwa pada saat ini masih banyak wajib pajak yang melaporkan SPT nya langsung KPP. Penyebabnya karena masih banyak yang kurang memahami bagaimana cara melakukan pelaporan pajak secara *online* dan juga adanya masalah pada saat melakukan pelaporan pajak yang membuat Wajib Pajak kurang memahami bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut sehingga membuat Wajib Pajak mencari secara langsung petugas fiskus untuk menyelesaikan masalah tersebut karena sudah menjadi kewajiban dari petugas fiskus.

Solusi yang diberikan dari petugas fiskus kepada wajib pajak menuai berbagai macam *feedback* dimana banyak yang merasa terbantu namun ada juga yang merasa keberatan. Petugas juga akan memberikan beberapa opsi untuk mengatasi masalah yang dialami pada wajib pajak dan sesuai dengan peraturan perpajakan. Petugas pajak juga akan menjaga komunikasi dengan wajib pajak guna mendapatkan solusi yang terbaik agar wajib pajak dapat terbantu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur oleh penulis kepada seksi pelayanan didapat hasil wawancara pada variabel *e-system* perpajakan diketahui bahwa *e-system*

perpajakan saat ini sudah diterapkan di Masyarakat dan sudah berkembang dimasyarakat dan juga saat ini sudah banyak wajib pajak menggunakan aplikasi ini untuk melakukan kegiatan pelaporan pajaknya. *E-System* perpajakan ini sangat mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak dimana adanya *e-system* ini wajib pajak tidak perlu melakukan pelaporan langsung ke kantor pelayanan pajak.

Namun saat ini masih banyak wajib pajak yang belum memahami penggunaan *e-system* perpajakan ini yang membuat wajib pajak kesulitan dalam penggunaan *e-system* perpajakan ini. Meskipun penyuluhan sudah dilakukan kepada wajib pajak namun masih banyak wajib pajak yang belum memahami penggunaan aplikasi yang ada pada *e-system* perpajakan. Maka dari itu perlu adanya pemahaman atas penggunaan *e-system* perpajakan yang perlu di tingkatkan kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur oleh penulis kepada seksi pelayanan didapat hasil wawancara pada variabel kepuasan wajib pajak diketahui bahwa KPP selalu memberikan Upaya terbaik dalam memberikan pelayanannya kepada wajib pajak sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang baik juga akan dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan masalah perpajakan dari wajib pajak.

Tingginya kepuasan wajib pajak yang dirasakan oleh wajib pajak akan membuat wajib pajak menjadi semakin patuh dan dapat membuat penerimaan pajak semakin meningkat. Pelayanan yang baik juga terlihat

dari banyaknya tangga dari wajib pajak yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh KPP kepada wajib pajak dan dibantu dengan kompetensi yang baik yang dimiliki oleh fiskus sehingga meningkatkan kepuasan dari wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara kepada wajib pajak menyatakan bahwa pada saat ini pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sudah cukup membuat wajib pajak puas. Namun solusi yang diberikan kepada wajib pajak terkadang merugikan wajib pajak dan membuat wajib pajak menjadi tidak puas. Saat ini wajib pajak juga masih belum memahami akan penggunaan dari *e-system* perpajakan yang membuat wajib pajak menjadi kebingungan dan wajib pajak juga baru mengetahui akan adanya *e-system* perpajakan. Bagi wajib pajak tersebut membayar pajak merupakan sebuah beban yang memberatkannya sehingga wajib pajak tersebut menjadi kurang puas.

Berdasarkan hasil wawancara kepada wajib pajak dimana wajib pajak merasa saat ini solusi yang diberikan kepada wajib pajak terlalu banyak pilihan sehingga membuat wajib pajak menjadi kesulitan dalam memutuskan solusi yang terbaik untuk permasalahan perpajakannya. Selain itu, saat ini wajib pajak masih kurang puas dengan *e-system* perpajakan yang ada karena wajib merasa kesulitan dalam menggunakan *e-system* perpajakan yang sudah tersedia saat ini. Saat ini wajib pajak merasa kompetensi yang dimiliki oleh petugas pajak sudah cukup baik karena dapat memberikan solusi atas permasalahan perpajakannya namun wajib pajak

merasa belum mendapatkan manfaat langsung atas pembayaran pajaknya sehingga wajib pajak merasa kurang puas akan perpajakan saat ini.

Kepuasan dari wajib pajak perlu terus untuk ditingkatkan yang dimana kepuasan wajib pajak yang semakin tinggi akan berdampak pada penerimaan pajak negara. maka dari itu kepuasan wajib pajak dapat terlihat pada data realisasi penerimaan pajak. Berikut data penerimaan pajak selama periode 2018 sampai dengan tahun 2022 yang terdapat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Pada KPP Medan Timur

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Persentase Pencapaian (%)	Persentase Pencapaian (%)
2019	1,190,128,519,000	1,112,566,272,770	93.48	-
2020	1,082,222,000,000	943,908,005,233	87.22	-6.70
2021	770,000,000,000	696,445,691,001	90.45	3.70
2022	1,020,000,000,000	1,146,984,912,719	112.45	24.32
2023	681,280,290,000	691,511,517,178	101.5	-9.74

Sumber: KPP Medan Timur, 2024

Berdasarkan data di atas, terlihat realisasi penerimaan pajak dari tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami penurunan yang dimana realisasi penerimaan pajak pada tahun 2018 adalah 93.48% sedangkan realisasi pajak pada tahun 2019 adalah 87.22%. Realisasi penerimaan pajak pada tahun 2020 mengalami peningkatan dari tahun 2019 menjadi 90.45%. Realisasi penerimaan pajak pada tahun 2021 mengalami peningkatan dari tahun 2020 menjadi 112.45%. Namun pada tahun 2022 realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan menjadi sebesar 101.50% sedangkan berdasarkan pertumbuhan yang ada pada penerimaan pajak dimana pada tahun 2020

mengalami penurunan negatif yang dimana menurun sebesar 6.70%. Pada tahun 2021 mengalami pertumbuhan positif sebesar 3.70%. Pada tahun 2022 mengalami pertumbuhan positif dan merupakan pertumbuhan tertinggi yaitu sebesar 24.32% dan pada tahun 2023 penerimaan pajak menjadi pertumbuhan negatif sebesar 9.74%. Penurunan penerimaan pajak tentu akan berdampak buruk bagi negara karena pajak merupakan salah satu pendapatan negara.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Felisberto, 2019) menyatakan bahwa Kompetensi Fiskus berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak namun penelitian yang berbeda didapat oleh (Fauziah, 2019) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kompetensi Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh (Afifah, 2020) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa *e-System* Perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak namun hasil yang berbeda didapat oleh (Sintia, 2023) Penerapan E-System tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh (Afifah, 2020) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak namun hasil yang berbeda didapat oleh (Tanjung, etc, 2023) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam lagi mengenai, **“PENGARUH**

**KOMPETENSI FISKUS, KUALITAS PELAYANAN DAN *E-SYSTEM*
PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN TIMUR”.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat di identifikasikan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Wajib Pajak yang fluktuasi dan tidak stabil yang dilihat dari data target dan realisasi penerimaan.
2. Adanya fiskus yang kurang mengikuti perkembangan peraturan perpajakan terbaru yang membuat kompetensi yang dimiliki oleh fiskus menjadi kurang maksimal.
3. Pelayanan yang masih kurang baik yang dirasakan oleh wajib pajak yang dimana masih adanya wajib pajak merasa solusi yang diberikan oleh petugas pajak bukan merupakan yang terbaik.
4. Masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami penggunaan fitur yang ada pada *e-system* perpajakan membuat wajib pajak menjadi kesulitan dan menurunkan kepuasan dari wajib pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang di deskripsikan diatas, jadi rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
3. Apakah *E-System* Perpajakan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
4. Apakah Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan *E-System* Perpajakan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *E-System* Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan *E-System* Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti sebagai bahan pertimbangan dan memberikan pemahaman serta menambah wawasan mengenai kepuasan wajib pajak yang ada pada kantor pelayanan pajak pratama medan timur.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk penulis, penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang kepuasan wajib pajak yang ada pada kantor pelayanan pajak pratama medan timur.
- b. Untuk instansi, penelitian ini bisa digunakan sebagai kontribusi dalam penerapan kompetensi fiskus, kualitas pelayanan dan *e-system* perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama medan timur

Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti yang mengambil judul sama dengan penelitian ini.