

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan terbesar negara dalam menjalankan roda pemerintahan dan perekonomian. Pajak bertujuan untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan perekonomian. Lembaga yang di tunjuk untuk mengelola pajak dalam hal ini adalah Direktorat Jendral Pajak (DJP) dibawah naungan departement keuangan Republik Indonesia. (Ira Wahyuni, 2018).

Pajak merupakan pungutan pemerintah kepada rakyat yang dapat dipaksakan karena berdasarkan undang undang, yang kontribusinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara. Tingkat pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara. Berbagai jenis pajak yang dibebankan negara kita kepada wajib pajak diantaranya berupa pajak penghasilan, pajak bumi danbangunan, bea cukai, dan sebagainya. Berbagai jenis pajak tersebut dalam pemungutannya selain membutuhkan partisipasi

aktif pegawai pajak, yang paling utama dibutuhkan adalah kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak karena dengan membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

Dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin berkembang, teknologi menjadi hal yang tidak terlepas dari kegiatan sehari-hari, baik dalam pekerjaan, sekolah maupun untuk sekedar hiburan kita. Teknologi yang perkembangannya pesat membuat perubahan terhadap perilaku konsumen. Akibat perkembangan itu perilaku konsumen telah merubah kearah modernisasi dengan menggunakan internet. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet yang sangat cepat menyebabkan produsen menyediakan aplikasi-aplikasi bisnis dan jasa yang menggunakan jaringan internet, salah satu aplikasi tersebut adalah *e-filing*.

Direktorat Jendral Pajak melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara. Dengan demikian tujuan modernisasi perpajakan adalah tercapainya tingkat kepatuhan yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya tingkat keproduktivitas. Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak secara elektronik (*E-Filing*).

Direktorat Jendral pajak sejak tahun 2009 telah mengeluarkan sistem administrasi perpajakan berbasis internet. Sistem “e” tersebut menawarkan berbagai kemudahan bagi para wajib pajak dalam hal proses pembayaran pajak, sehingga para wajib pajak lebih mudah membayar kewajiban tanpa harus datang langsung ke kantor pajak.

Kualitas Pelayanan merupakan perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari jasa transfer. Perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas pelayanan akan menikmati keunggulan persaingan sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina loyalitas pelanggan dan membina hubungan pelanggan dengan sukses (Christina, 2013).

Mayer et al. (1995) mendefinisikan *E-Trust* sebagai kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya. Dalam konteks *E-Commerce*, kepercayaan juga bisa disebut sebagai *E-Trust*. *E-trust* didefinisikan sebagai suatu sikap pengharapan yang meyakinkan dalam situasi risiko online yang kerentanannya tidak akan dieksploitasi (Corritore et al.,2003).

Dalam memenuhi kepuasan pelayanan aplikasi *E-Filing*, kantor pajak berusaha untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga para wajib pajak dapat merasa puas dan percaya akan jasa

aplikasi online yang sudah di sediakan. *E-Filing* sangat penting bagi kantor pajak untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepuasan dan kepercayaan dari para wajib pajak. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan (Kotler, 2005).

Kepuasan para wajib pajak tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan serta kepercayaan bagi perusahaan penyedia layanan jasa (kantor pajak) dimana, kepuasan adalah keadaan subjektif dari kepuasan dimana orang merasa senang dengan pencapaian mereka dengan beberapa usaha (Yamin & Ramayah,2011). Apabila para wajib pajak selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak dalam hal ini layanan *E-Filing* melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan bagi para wajib pajak untuk tidak menggunakan jasa layanan *E-Filing*. Para wajib pajak akan cenderung menggunakan kembali aplikasi yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada sesama para wajib pajak lainnya.

Mayer et al. (1995) mendefinisikan *Trust* sebagai kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya. Dalam

konteks *E-Commerce*, kepercayaan juga bisa disebut sebagai *E-trust*. *E-trust* didefinisikan sebagai suatu sikap pengharapan yang meyakinkan dalam situasi risiko online yang kerentanannya tidak akan dieksploitasi (Corritore et al.,2003).

Kepuasan konsumen merupakan keinginan dari setiap kantor pelayanan jasa pemerintah. Karena dengan memuaskan konsumen dapat memberikan manfaat dan keuntungan yang banyak bagi pelayanan jasa. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup kantor pelayanan jasa, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap aplikasi *E-filing* pajak dan kantor pajak. Konsumen yang merasa puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk menggunakan kembali aplikasi pada saat memenuhi kebutuhan yang muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembayaran kewajiban bagi para wajib pajak.

Oleh karena itu akan lebih baik bagi Kantor Pajak untuk memperhatikan kualitas dan kepercayaan wajib pajak dari *E-Filing* dan lebih fokus dalam hal memberikan kepuasan terhadap konsumennya. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007: 177) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Untuk memenuhi kepuasan para wajib pajak pada kantor pelayanan jasa kantor pajak, kualitas pelayanan jasa sangat penting

bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dan kepuasan dari para wajib pajak. Menurut Tjiptono (2012:301) Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan (Kotler, 2005).

Pada kantor pelayanan jasa berbasis *E-Filing*, *Satisfaction* (kepuasan) disebut sebagai, *E-Satisfaction* (kepuasan elektronik), dan *Service Quality* (kualitas layanan) disebut sebagai *E-Service Quality* (kualitas layanan elektronik).

E-Satisfaction menggambarkan bagaimana mutu dari *E-Service Quality* tersebut dapat diterima dan memberikan manfaat kepada kantor pelayanan jasa dan para wajib pajak. Kualitas layanan elektronik / *E-Service Quality* sebagai sejauh mana aplikasi *E-Filing* memfasilitasi, pembayaran dan jasa secara *efektif* dan *efisien* apalagi di masa pandemi saat ini.

Dengan adanya aplikasi *E-Filing* yang memberikan kemudahan yang menjadi solusi yang solutif jika dikaitkan dengan kondisi pandemi yang sedang dihadapi saat ini. Segala bentuk aktivitas masyarakat sehari-hari sangat dibatasi dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka menekan perkembangan penyebaran pandemi virus Covid-19. Hal

tersebut tidak terlepas dari sektor pelayanan jasa terkhusus pelayanan kantor pajak. Hal yang kemudian menjadi masalah dalam pewujudan tujuan dari pelayanan itu sendiri yaitu kepuasan para wajib pajak adalah adanya kasus ketidakpuasan yang dirasakan oleh para wajib pajak. Sebagai salah satu contoh adalah penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ana Suprapti (2020) pada objek yang sama yaitu pelayanan pada kantor pajak dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menjadi koreksi bagi instansi sebagai bentuk evaluasi atas pelayanan yang diberikan.

Terfokus pada variabel yang menjadi fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam konteks elektronik yang bertujuan menciptakan kepuasan dalam penggunaan aplikasi *E-Filing* dalam kemudahan pelaporan pajak, menjadi hal yang menarik untuk melihat perbedaan hasil penelitian dengan variabel sejenis yang telah dilakukan. Berdasarkan kajian teoritis dan juga penelitian-penelitian terdahulu terkait pengaruh *E-Servqual* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* masih terdapat penelitian yang kontradiktif. Penelitian yang dilakukan oleh Viniyati Maftuchah, dkk (2019), I Gusti Ngurah Surahman, dkk (2020), adapun hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel *e-Servqual* tidak memiliki pengaruh terhadap *e-Satisfaction*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Agung Ayu Mas Suariedewi dan i Wayan Sri Suprapti Sri (2020) yang menunjukkan hasil bahwa variabel *E-Trust* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

tetapi hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Retno Tri Handayani dan Annie Susanto (2020) yang menunjukkan hasil variabel *E-Trust* tidak berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*.

Kemudian jika melihat fenomena hari ini dimana kita dihadapkan dengan musibah pandemi. Indonesia merupakan salah satu negara yang terpapar virus corona sejak awal tahun 2020. Pada saat virus corona menimpa Indonesia, masyarakat dalam keadaan belum siap menghadapi pandemi ini, sehingga reaksi cepat sosialisasi dalam pencegahan virus Covid-19 belum sempat dilakukan oleh Indonesia. Sehingga virus Covid-19 menjadi hal yang sangat buruk bagi seluruh masyarakat Indonesia, hal ini dikarenakan banyak masyarakat Indonesia yang terpapar virus Covid-19.

Kebijakan pada pembatasan pelayanan berdampak terhadap kualitas pelayanan dari Perbankan itu sendiri. Pada dasarnya para wajib pajak sudah terbiasa dengan pelayanan kantor pajak yang identik dengan antrian, kemudian dengan system yang berubah harus merubah kebiasaan dengan adanya penerapan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Permasalahan selanjutnya adalah ketersediaan aplikasi *E-Filing* sebagai pelayanan berbasis online kepada para wajib pajak masih menjadi hal yang awam karena masih terbatasnya pengetahuan terhadap aplikasi *E-Filing*. Kompleksitas dari permasalahan perubahan model pelayanan adalah adanya rasa tidak percaya terkait kemampuan dan

keamanan dalam penggunaan aplikasi *E-Filing*. Rendahnya tingkat kepercayaan pengguna menjadi permasalahan dalam pemenuhan pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan para wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.

Dari fenomena diatas, maka menjadi hal yang menarik untuk melihat sejauh mana tingkat keefektifan aplikasi *E-Filing* menjadi solusi alternatif pelayanan serta melihat sejauh mana tingkat kepercayaan para wajib pajak dalam hal ini kepuasan akan kualitas pelayanan dan kepercayaan dari aplikasi *E-Filing* yang merupakan aplikasi yang di sediakan oleh kantor pajak secara online tanpa harus datang langsung membayar ke kantor pajak. Namun, bagi para wajib pajak banyak yang belum percaya dan puas akan kualitas pelayanan dengan menggunakan aplikasi pembayaran melalui aplikasi online. Yang bisa saja dikarenakan kurangnya edukasi dan pemahaman masyarakat mengenai aplikasi *E-Filing*. Dari kondisi tersebut, membuat peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana tingkat kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pada aplikasi *E-Filing* dari segi pelayanan onlinenya Adapun judul dalam penelitian ini adalah “**Pengaruh *E-Servqual* dan *E-Trust* terhadap *E- Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E-Filing*.”**”

1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, terdapat beberapa permasalahan yang telah dipaparkan, oleh karena itu perlu

dilakukan batasan terhadap masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian ini akan di fokuskan pada pengaruh *E-Servqual* dan *E-Trust* terhadap *E-Satification* pada pengguna aplikasi *E-Filing* pada Kantor Pajak Pratama Kendari.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E- Filing* Pajak?
2. Apakah *E-Trust* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E-Filing*?
3. Bagaimana pengaruh *E-Servqual* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E-Filing*?

1.4. Tujuan penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian penulis ini meliputi:

1. Untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E-Filing*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E-Filing* Pajak.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *E-Servqual* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E- Filing* Pajak.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan teori manajemen Pemasaran mengenai variable *E-Service Quality*, *E-Trust*, terhadap *E-Satisfaction*.
- b. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi bagi peneliti selanjutnya.
- c. Memberikan tambahan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya baik secara teori maupun praktis sesuai variable yang diminati.
- d. Sebagai bahan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam kegiatan ilmiah.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan referensi masukan dan bahan pertimbangan bagi pembangambil kebijakan mengenai *E-Service Quality*, *E-Trust*, terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E-Filing* kota Kendari.
- b. Bagi peneliti dapat memperoleh pengalaman belajar dalam penelitian yang realitis dan menambah wawasan dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran dan perilaku konsumen serta mempelajari masalah-masalah yang terkait tentang *E-Service Quality*, *E-Trust*, terhadap *E-Satisfaction*.

1.6. Defenisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah judul penelitian ini. Sesuai dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh *E-Serqual* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E-Filing* maka definisi operasional yang perlu dijelaskan, yakni *E-Serqual*, *E-Trust*, dan *E-Satisfaction*.

1.7 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah- langkah dalam proses penyusunan tugas akhir ini selanjutnya yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang penelitian relevan/ terdahulu kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai penelitian, jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data.

Kemudian terdapat lembar selanjutnya yang berisi lampiran, Daftar pustaka dan instrumen penelitian (kuisisioner/Angket).

