

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki tugas pokok terpenting yaitu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah yang dapat melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat adalah penyelenggara pemerintah yang baik. Masalah yang sering ditemui dalam pelayanan publik terkait dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik tergantung pada berbagai aspek seperti pola pelaksanaan, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola pelaksanaannya, kelemahan yang dimiliki pelayanan publik yaitu kurang informatif terhadap masyarakat. Banyak informasi yang seharusnya sampai ke masyarakat tersampaikan lambat atau malah tidak tersampaikan sama sekali. Karena dengan pelayanan yang baik, wajib pajak akan merasa puas sehingga mendorong mereka untuk mengikuti semua proses pembayaran pajak dan membayar pajaknya tepat waktu.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) melaporkan standar pelayanan di Indonesia saat ini menurun. Selain itu, masih banyak permasalahan dan tantangan pelayanan di Indonesia (Suryadi, 2010). Akibatnya, sistem pelayanan publik pemerintah harus diperbarui sekali lagi. Pemerintah daerah harus berupaya secara konsisten memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Sistem pelayanan administrasi perpajakan yang semula bersifat manual, dinilai masih memiliki banyak kekurangan, khususnya bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, menurut Pujiani (2012). Misalnya, Wajib Pajak yang memiliki

transaksi cukup besar dalam pelaporan SPT diharuskan melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah banyak ke kantor. Layanan pajak disediakan, tetapi prosedur pencatatan data memakan waktu lama. Akibatnya, pelaporan SPT tertunda bahkan terkadang terlambat, yang dapat berujung pada denda. Kelemahan lain dalam cara manual antara lain kesalahan (*human error*) yang dilakukan fiskus saat melakukan pencatatan ulang data.

UPPPD terinspirasi untuk berinovasi dengan membuat sistem informasi elektronik bagi wajib pajak sebagai akibat dari kekurangan sistem pelayanan administrasi perpajakan yang manual. Sistem elektronik diciptakan sebagai bagian dari inovasi ini untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Sistem perpajakan elektronik yang merupakan salah satu bentuk modernisasi perpajakan terdiri dari tiga komponen yaitu *e-billing*, *e-filing*, dan *e-registration*. Efektivitas pelayanan administrasi dan pemenuhan tanggung jawab perpajakan akan ditunjukkan dengan penerapan sistem perpajakan elektronik yang efektif. Selain itu, besaran penerimaan pajak yang akan dipungut nantinya akan bergantung pada seberapa terencana dan efektif modernisasi sistem perpajakan tersebut. Untuk mencapai administrasi perpajakan yang efektif dan kontemporer, semua pihak harus berpihak pada pembentukan sistem elektronik dan pertumbuhan layanan dan kepatuhan wajib pajak. Menurut ulasan pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Cilandak, lebih dari 20 orang yang mengeluhkan pelayanan di sana, sehingga penegasan ini masih belum efektif.

Berikut beberapa contoh pengaduan masyarakat terkait standar pelayanan.



Gambar 1. 1 Keluhan masyarakat

Gambar 1.1 mengilustrasikan bahwa pelanggan yang menerima layanan konvensional terus mengeluh. Oleh karena itu, layanan publik digital harus digunakan untuk meningkatkan sistem pelayanan publik pemerintah. Meski seluruh pegawai di UPPPD Cilandak telah berupaya maksimal, namun tetap saja ada keluhan dan kritik dari masyarakat umum yang juga dikenal sebagai pengguna layanan. Permasalahan utama yaitu sedikitnya upaya sosialisasi lembaga mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dan pengaduan lainnya..

Dengan adanya tantangan disrupsi digital yang semakin cepat, khususnya dalam sektor perekonomian dapat menjadi peluang bagi UPPPD dalam menancapkan dan mengkokohkan pilar-pilar reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Dengan terus melakukan peningkatan efisiensi dan efektivitas memperbaiki infrastruktur teknologi perpajakan yang dapat dirasakan secara

menyeluruh serta UPPPD dapat memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak dalam pemberian pelayanan perpajakan. Melalui administrasi pajak berbasis online services atau teknologi digital, otoritas pajak akan memiliki kapabilitas baru yang lebih baik dalam mendukung analisa big tax data dan membantu produktivitas operasi organisasi.

Prinsip-prinsip proses kepatuhan wajib pajak dapat berubah berkat sistem administrasi perpajakan yang efektif. Jika kita terus mengandalkan sumber daya manusia, niscaya masih akan ada tantangan dalam mengoptimalkan sistem. Dengan adopsi teknologi inovatif yang berkelanjutan oleh semakin banyak wajib pajak, Otoritas Pajak dapat menggunakan lebih sedikit anggota staf untuk mengoperasikan sistem yang telah diberlakukan dan mengurangi kompleksitas administrasi. Teknologi yang saat ini sedang dikembangkan dan diterapkan sebagai fitur survei kemajuan teknis mutakhir dalam penggunaan administrasi pajak digital.

- a. *Blockchain*, merupakan sebuah sistem penyimpanan data digital terdiri dari catatan transaksi atau data yang tersebar di jaringan internet menggunakan banyak server (multiserver). Struktur data dari *blockchain* tidak dikelola atau dikontrol oleh satu pihak, tetapi dapat disebarluaskan secara publik dan dikelola secara global bahkan dalam waktu yang bersamaan. Menggunakan sistem kriptografi yang memiliki fungsi membentuk sebuah jaringan dan tentunya menjamin keamanan informasi mengenai user yang mengirim atau menerima informasi, sehingga aspek keamanan dalam melakukan transaksi dapat dijaga satu sama lain. Penggunaan Teknologi *blockchain* ini banyak digunakan oleh perusahaan sektor keuangan (perbankan), logistik, e-commerce dan termasuk di dunia perpajakan. Dalam memudahkan wajib

pajak membayar pajak serta mendukung transparansi transaksi perpajakan di Indonesia.

- b. *Robotic Process Automation (RPA)*, Teknologi ini menawarkan cara baru dalam pengumpulan analisis data, pengelolassn resiko dan dapat meningkatkan efisiensi kerja. Saat ini, banyak perusahaan yang telah mengadopsi teknologi tersebut terutama pada proses kerja yang dilakukan secara sistem manual berulang kali dan memakan banyak waktu, seperti: Penyusunan Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan kewajiban pajak tangguhkan (deferred tax) dan konservasi data ke nilai buku pajak dalam proses kerja otomatis menggunakan teknologi RPA.
- c. *Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence)*, Penerapan teknologi Kecerdasan Buatan dapat memeriksa data dalam jumlah besar, dalam fungsi menciptakan basis data yang memungkinkan regulator melakukan pengawasan dalam mengidentifikasi transaksi yang mencurigakan dengan lebih praktis.
- d. *Chatbots*, Teknologi ini merupakan produk percakapan dengan menggunakan teknologi *artificial intelligence (AI)*. Dengan adanya teknologi ini dapat menghubungkan pihak satu dengan pihak lainnya, walaupun diasistensi robot, pembahasan yang dihasilkan didesain dengan gaya basa yang mudah dipelajari dan dimengerti oleh penggunanya.
- e. *Identifikasi Biometrik*, Teknik ini dapat bekerja dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses transaksi finansial, dengan informasi biometric seperti perekaman sidik jari, pemindaian iris mata, pengenalan suara dan wajah. Dari bidang perpajakan kedepanya dengan

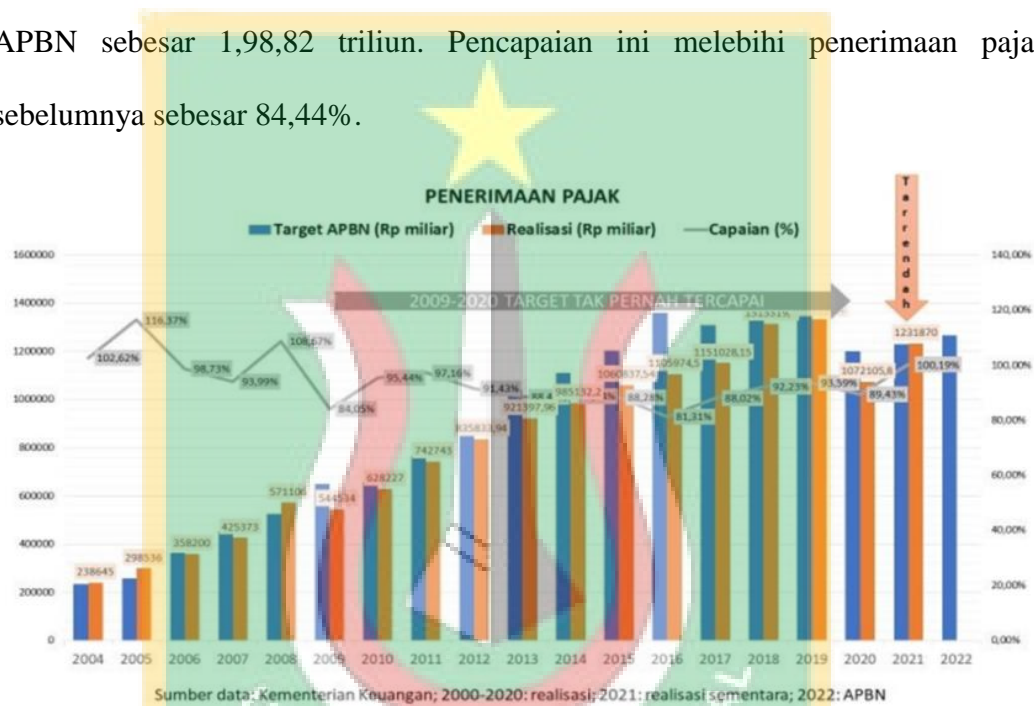
menerapkan teknologi ini pemerintah melalui otoritas pajak dapat menjadikan landasan sebagai persyaratan untuk mengakses tunjangan yang diberikan pemerintah dan mengarsip pajak penghasilan. Saat ini Negara India sudah menerapkan teknologi ini dalam bidang perpajakan, teknik ini menjadi penting dalam proses mekanisme penyelidikan.

Dengan adanya kebijakan penggunaan teknologi ini otoritas pajak dan Wajib Pajak diharapkan dapat melaksanakan aktivitas perpajakan dengan efisien. Untuk melayani masyarakat dengan pelayanan terkini, pemerintah menawarkan pelayanan, baik sistem konvensional maupun pelayanan berbasis teknologi atau elektronik. Sejak terbentuknya sistem pajak online, wajib pajak BPHTB yang paling sering menggunakan sistem tersebut, dikarenakan semua proses perpajakan BPHTB mulai dari login web pajakonline.jakarta.co.id sampai terbitnya SSPD BPHTB, semua harus melalui proses online dikarenakan Hal ini untuk mencegah wajib pajak memanipulasi harga tanah agar tidak dikenakan BPHTB, atau agar pajaknya lebih ringan.

Berdasarkan hal tersebut, diharapkan pemerintah dapat menawarkan layanan yang menggabungkan tenaga kerja pegawai dengan sistem layanan berbasis teknologi atau elektronik, seperti menawarkan sistem aplikasi yang dapat menyampaikan informasi secara sederhana, cepat, dan akurat kepada masyarakat. Salah satu implementasi revolusi industri 4.0 bagi karyawan atau tenaga kerja (tenaga kerja) yaitu adanya kerjasama manusia dengan robot atau teknologi yang sejalan dengan pandangan Baur dan Wee dalam (Hendriyadi (2019)). Salah satu contoh aplikasi layanan publik berbasis digital yaitu pajak online yang dimiliki

Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta dan dapat dilayani oleh berbagai unit di Jakarta contohnya Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kecamatan Cilandak.

Pajak merupakan salah satu pendapatan pemerintah yang sangat mendukung pembiayaan untuk pertumbuhan, termasuk di Indonesia. Perpajakan memainkan peran penting dalam kegiatan ekonomi Indonesia. Jumlah uang pajak yang terkumpul pada tahun 2020 sebesar Rp 1.069,97 triliun atau 89,25% dari target APBN sebesar 1,98,82 triliun. Pencapaian ini melebihi penerimaan pajak sebelumnya sebesar 84,44%.



Gambar 1. 2 Target Penerimaan Pajak

Berdasarkan hal tersebut, penerimaan pajak merupakan sumber utama dari semua dana yang dibutuhkan oleh pemerintah untuk berfungsi dan memberikan akses ke layanan publik. Padahal, pajak sendiri menjadi salah satu indikator kesehatan perekonomian. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan diuraikan dengan judul penelitian Pengaruh Pelayanan Pajak Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak BPHTB pada Kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cilandak.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan peneliti dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut:

1. Para aparatur pajak belum cukup melayani wajib pajak dengan baik.
2. Masih terdapat wajib pajak yang mengeluh mengenai pelayanan pajak berbasis konvensional.
3. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai pelayanan pajak berbasis digital.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, Selain itu juga menghindari dari kesalahan dalam penafsiran definisi. Maka proposal penelitian ini membataskan ruang lingkup penelitian kepada Pelayanan Pajak Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak BPHTB pada Kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cilandak.

1.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada hakekatnya merupakan perumusan pertanyaan yang perlu dijawab dan dicarikan pemecahannya. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah yang digunakan adalah:

“Seberapa besar pengaruh Pelayanan Pajak Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Unit Pelayanan Pajak Daerah Cilandak Jakarta Selatan”.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan pajak berbasis digital terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Unit Pelayanan Pajak Daerah Cilandak.
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan pajak berbasis digital terhadap kepuasan wajib pajak Pada Kantor Unit Pelayanan Pajak Daerah Cilandak.

1.6 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian pasti memiliki kegunaan dari penelitian tersebut. Hal ini sangat penting karena penelitian bisa dijadikan sebagai bahan acuan bagi setiap aktivitas penelitian yang akan dilaksanakan. Adapun manfaat penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Pajak Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Unit Pelayanan Pajak Daerah Cilandak

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penulisan ini untuk menambah ilmu pengetahuan dari penelitian yang dilakukan sehingga memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik secara khusus dibidang Inovasi pelayanan publik berbasis digital.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh pelayanan pajak berbasis digital terhadap kepuasan wajib pajak.

b. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam upaya meningkatkan kebijakan insentif pajak, sanksi pajak, digitalisasi pajak, dan kualitas sumber daya manusia untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak

c. Bagi Akademis

Sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian dibidang pelayanan berbasis digital khususnya tentang pengaruh pelayanan pajak berbasis digital terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Unit Pelayanan Pajak Daerah Cilandak.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pokok permasalahan yang dibahas, maka penulis akan menguraikan secara singkat bab-bab yang tercantum. Adapun sistematika pembahasan dari masing-masing bab yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Terdiri dari Latar Belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB 2 KERANGKA TEORITIK

Kerangka teoritik menjelaskan beberapa hal yang tercantum dalam penelitian ini. Terdiri dari enam pembahasan yaitu : penelitian terdahulu, pelayanan publik, unsur-unsur pelayanan publik, manajemen pelayanan publik, inovasi pelayanan publik, pajak, pelayanan publik berbasis digital ,kepuasan masyarakat, kerangka berpikir penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menjelaskan berbagai macam prosedur untuk melakukan penelitian ini dengan cara yang sistematis, terdiri sebagai berikut :Jenis penelitian, model penelitian, waktu dan tempat penelitian, definisi konseptual, definisi operasional, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, uji persyaratan penelitian dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasandari hasil analisis data penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saranyangdiharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yangberkepentingan dengan hasil penelitian.

