



BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam membiayai pembangunan nasional dan penyelenggaraan pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran masyarakat. Melalui pajak, negara dapat menanggung berbagai program pembangunan diantaranya pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, serta layanan masyarakat lainnya. Dalam perpajakan Indonesia yang menganut *Self assessment system*, keberhasilan pemungutan pajak sangat bergantung pada tingkat kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. Wajib pajak tidak hanya diposisikan sebagai objek pemungut, tetapi juga sebagai subjek aktif yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan. Kualitas sistem dan layanan perpajakan menjadi faktor krusial dalam membentuk persepsi, kepercayaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap otoritas pajak.

Permasalahan yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan dan kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih sering ditemui. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak, untuk meningkatkan kualitas layanan perpajakan melalui sistem digital seperti DJP Online. Sistem ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan dan memnbayar pajak secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak atau fiskus juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan yang diberikan.

Perkembangan teknologi informasi dan tuntutan reformasi birokrasi, Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus melakukan transformasi digital guna

meningkatkan efektifitas administrasi perpajakan. Salah satu bentuk nyata dari transformasi tersebut adalah pengembangan dan penerapan sistem DJP *Online*, yang mencakup berbagai layanan elektronik seperti *e-Filling*, *e-Billing*, *e- Form*, *e- Registration*, dan layanan perpajakan digital lainnya. Sistem DJP *Online* dirancang untuk memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, transparansi, serta kepastian layanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Keberadaan sistem digital saja belum tentu secara otomatis menciptakan kepuasan wajib pajak, kepuasan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan sistem, tetapi juga kualitas layanan digital yang dirasakan. Kualitas layanan pajak digital mencerminkan sejauh mana sistem dan layanan disediakan DJP mampu memenuhi kebutuhan wajib pajak secara andal, responsif, aman, mudah digunakan, serta didukung oleh petugas pajak yang kompeten. Apabila kualitas layanan pajak digital dirasakan rendah, maka sistem yang canggih sekalipun dapat menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, bahkan menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengembangkan sistem DJP *Online* untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara elektronik. Sistem tersebut memungkinkan wajib pajak melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan Pajak. Sistem administrasi perpajakan melalui DJP *Online* merupakan salah satu upaya Direktorat Jendral Pajak dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan layanan perpajakan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberadaan sistem DJP *Online* mampu membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara lebih praktis dan cepat.

Sistem DJP *Online* ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan kapan saja dan dimana saja selama terhubung dengan jaringan internet, penelitian yang dilakuakn oleh Dhyanasaridewi dan Rita (2022) menunjukkan bahwa sistem aplikasi pajak *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hasilnya penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem perpajakan berbasis *online* mampu meningkatkan kemudahan serta efisiensi

dalam proses pelaporan pajak.

Kemudahan pengguna sistem juga mempengaruhi tingkat kenyamanan wajib pajak dalam memanfaatkan layanan perpajakan digital. Sistem yang mudah dipahami dan memiliki tampilan yang sederhana, serta dapat diakses dengan cepat akan membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya secara efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Suilo dan Nurhadi (2025) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem DJP *Online* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa beberapa pengguna masih mengalami kendala dalam mengakses sistem, seperti kecepatan server yang lambat, gangguan teknis pada sistem, serta fitur aplikasi yang kurang mudah dipahami oleh pengguna dengan literasi digital yang rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem dan kemudahan penggunaan masih perlu dilakukan agar layanan perpajakan digital dapat dimanfaatkan secara optimal oleh wajib pajak.

Layanan fiskus adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam rangka membantu pemenuhan kewajiban perpajakan. Layanan ini mencakup pemberian informasi, konsultasi, pendampingan, serta penanganan keluhan atau kendala yang dialami wajib pajak. Kualitas layanan fiskus dapat dilihat dari sikap profesional, ketanggapan, kejelasan informasi, kemampuan memberikan rasa aman, serta perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kualitas Pelayanan Fiskus merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Fiskus sebagai petugas pajak memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan, informasi, serta bantuan kepada wajib pajak agar proses administrasi perpajakan dapat berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus meliputi pemberian informasi perpajakan yang jelas, sikap ramah dalam melayani wajib pajak, dan kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan perpajakan yang dihadapi

oleh wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Safitri dan Silalahi (2020), kualitas pelayanan fiskus merupakan sikap atau tindakan petugas pajak dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan dapat memberikan rasa nyaman dan kepuasan kepada wajib pajak sehingga mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan. Pelayanan yang diberikan secara profesional, responsif, serta didukung dengan informasi yang akurat akan membantu wajib pajak dalam memahami kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi. Penelitian yang dilakukan oleh Dipateruna et.al (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak dalam membantu pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan fiskus dapat dilihat dari beberapa dimensi seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak (Suryanti & Sari, 2018).

Kepuasan wajib pajak merupakan salah satu faktor paling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kepuasan dapat diartikan sebagai respon emosional wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diterima dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya. Apabila pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak sesuai atau melebihi harapan wajib pajak, maka tingkat kepuasan wajib pajak akan meningkat dan mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Handayani & Lie, 2022).

Kepuasan wajib pajak dapat dipahami sebagai perbandingan antara harapan wajib pajak dengan pelayanan yang diterima, apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka wajib pajak akan merasa puas,

sedangkan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Kejadian tersebut merupakan respon wajib pajak terhadap evaluasi atas kesesuaian antara harapan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan setelah menggunakan layanan perpajakan. Tingkat kepuasan wajib pajak akan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh otoritas perpajakan. Kepuasan wajib pajak yang tinggi dapat mendorong meningkatnya kepatuhan dalam pembayaran dan pelaporan pajak, sehingga pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak Nurul Muslimah (2020).

Tabel 1. 1 Tingkat Kepuasan Wajib Pajak, Jumlah Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak KPP Prataama Jakarta Kebayoran Baru Dua tahun 2021-2025

Tahun	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Penerimaan Pajak
2021	Data Tidak Tersedia	71,086	2,350,345,477,459
2022	96,69 %	74,918	2,244,087,023,523
2023	101,26 %	78,344	2,629,380,969,945
2024	101,72 %	82,276	3,296,987,118,397
2025	96,33 %	85,242	4,108,692,209,711

Sumber: Data Diolah Penulis 2026

Fenomena implementasi sistem perpajakan digital di KPP Pratama Kebayoran Baru Dua juga dapat dilihat dari data tingkat kepatuhan wajib pajak, jumlah wajib pajak terdaftar, serta jumlah penerimaan pajak selama periode tahun 2021 sampai dengan 2025. Data ini memberikan gambaran empiris mengenai dinamika kepatuhan dan kinerja penerimaan pajak di tengah upaya digitalisasi layanan perpajakan.

Berdasarkan data tersedia, tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2021 belum dapat disajikan lengkap karena keterbatasan data. Tetapi pada tahun berikutnya tingkat kepatuhan wajib pajak terus mengalami fluktuasi. Pada tahun 2022 tingkat kepatuhan wajib pajak tercatat sebesar 96,69%, angka ini kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2023 menjadi 101,26% dan kembali meningkat pada tahun 2024 sebesar 101,72%. Capaian kepatuhan yang melebihi 100% tersebut mengindikasikan adanya

pelaporan atau pemenuhan kewajiban perpajakan yang melampaui target yang ditetapkan. Akan tetapi pada tahun 2025 tingkat kepatuhan kembali mengalami penurunan menjadi 96,33%. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak belum bersifat stabil dan masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk efektifitas sistem digital dan kualitas layanan yang diterima oleh wajib pajak.

Menarik untuk dicermati bahwa fluktuasi tingkat kepatuhan serta peningkatan jumlah wajib pajak dan penerimaan pajak mengindikasikan adanya kesenjangan antara target administrasi perpajakan dan penguasaan wajib pajak dalam menggunakan sistem digital. Kondisi ini menguatkan dugaan bahwa sistem *DJP Online* dan Kualitas layanan pajak digital memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada kepatuhan dan penerimaan pajak

Tabel 1. 2 Research Gap

Research Gap	Peneliti	Hasil Penelitian
Perbedaan hasil pengaruh Sistem <i>DJP Online</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Dhyanasaridewi & Rita (2022)	Berpengaruh Positif
	Susilo & Nurhadi (2025)	Berpengaruh namun belum optimal
Perbedaan hasil penelitian pengaruh Kualitas Layanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Safitri & Silalahi (2020)	Berpengaruh Positif
	Awaloedin et al. (2020)	Berpengaruh Positif
	Suryaanti & Sari (2018)	Berpengaruh Positif
Perbedaan hasil penelitian pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Handayani & Lie (2022)	Berpengaruh Positif
	Muslimah (2020)	Berpengaruh positif

Sumber: Data Diolah Penulis 2025

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perkembangan sistem administrasi perpajakan berbasis digital melalui *DJP Online* memebrikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kemudahan sistem yang mudah diakses, efisien, serta dapat digunakan secara mandiri oleh wajib pajak menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasaan dalam menggunakan layanan perpajakan.

Kualitas pelayanan fiskus juga memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang responsif, ramah, profesional, serta mampu memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam tentang “Pengaruh Kemudahan Sistem DJP *Online*, dan Kualitas Pelayanan Fiskus, terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Prataman Kebayoran Baru Dua)”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memahami bagaimana sistem digital yang telah dan sedang dikembangkan oleh DJP berpengaruh terhadap pengalaman wajib pajak sebagai pengguna.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Kemudahan Sistem DJP *Online* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh persepsi kemudahan sistem DJP *Online*, dan Kualitas pelayanan Fiskus, terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Dalam era transformasi digital perpajakan, Direktorat Jendral Pajak terus melakukan berbagai inovasi sistem dan pelayanan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan kepada wajib pajak. Perubahan tersebut diharapkan tidak hanya mempermudah proses administrasi perpajakan tetapi juga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik sehingga meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana persepsi wajib pajak terhadap kemudahan Penggunaan Sistem DJP *Online*, seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, serta kemudahan dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan perpajakan. Penelitian ini juga bertujuan untuk

menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan termasuk sikap responsif, kemampuan membantu, dan perhatian terhadap kebutuhan Wajib Pajak, berkontribusi dalam membentuk kepuasan wajib pajak.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam konteks digitalisasi perpajakan, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan sistem dan pelayanan perpajakan di masa mendatang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Untuk Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya studi ilmiah di bidang perpajakan, khususnya yang terkait dengan dampak digitalisasi layanan pajak melalui *DJP Online* dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai bahan referensi tambahan bagi pengembangan teori mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia.

b. Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau panduan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa dalam konteks atau wilayah yang berbeda. Dengan tersedianya hasil penelitian ini dimasa depan diharapkan peneliti lain dapat memperluas cakupan, menambahkan variabel baru, atau menggunakan metode analisis yang lebih kompleks untuk mencapai temuan yang lebih komprehensif.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada wajib pajak mengenai pentingnya pemanfaatan sistem *DJP Online* dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara mudah, cepat, dan efisien. Penelitian ini juga dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan fiskus yang diberikan oleh otoritas pajak sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan wajib pajak terhadap layanan perpajakan. Dengan adanya kemudahan sistem dan pelayanan yang baik, diharapkan wajib pajak dapat merasakan kenyamanan serta kepuasan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Bagi Pemerintah Republik Indonesia

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah dalam merumuskan kebijakan strategis terkait transformasi digital perpajakan. Pemerintah dapat menggunakan temuan ini untuk menilai efektifitas kebijakan digitalisasi pajak dalam meningkatkan penerimaan negara dan transparansi layanan publik.

c. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Direktorat Jendral Pajak dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan kepada wajib pajak. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Direktorat Jendral Pajak dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan kepada wajib pajak. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Direktorat Jendral Pajak untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan sistem *DJP Online* agar lebih mudah digunakan oleh wajib pajak.

Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu Direktorat Jendral Pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan fiskus sehingga dapat menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan serta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.



