

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi ini menjadi pendorong berkembangnya aplikasi elektronik dalam berurusan dengan pemerintah yang bisa disebut dengan layanan elektronik pemerintah. Salah satu cara pemerintah memajukan teknologi yang ada adalah dengan cara menciptakan aplikasi elektronik mengenai pembayaran pajak.

Pajak merupakan iuran wajib masyarakat yang dibayarkan kepada negara dan akan digunakan untuk kepentingan dan kesejahteraan pemerintah maupun masyarakat. Salah satu tujuan pajak adalah membiayai negara, memperlambat bahkan menghambat laju inflasi di suatu negara terutama di Indonesia.

Direktorat Jendral Pajak atau disingkat dengan DJP merupakan salah satu tingkatan jabatan di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang bernaung di bidang perpajakan Indonesia untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan. Aspek utama yang menjadi pelayanan awal dari DJP adalah menyediakan aplikasi perpajakan bagi wajib pajak dan menyediakan jasa aplikasi penunjang bagi wajib pajak. Layanan DJP juga terdiri dari pemberian NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) pribadi karyawann, menyediakan aplikasi penyaluran bukti pemotongan elektronik, menyediakan aplikasi pembuaan kode Billing, penyaluran Surat Pemberitahuan dalam bentuk dokumen elektronik.

Pelayanan pajak online merupakan layanan pembayaran yang menggunakan instrumen internet dan elektronik. Sistem pajak online disebut sebagai transmisi informasi pajak langsung ke administrasi pajak menggunakan Internet (Edwards-dowe, kami, 2008). Layanan pajak online memberikan dampak ekonomi menjadi lebih efektif terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas masyarakat, hal ini dikarenakan kemudahan, peghematan waktu, dan efektifitasnya biaya baik dari petugas pajak dan wajib pajak (Azmi, 2012). Sistem pembayaran pajak secara online di Indonesia menggunakan aplikasi DJP

(Direktorat Jenderal Pajak yang bisa diunduh *dismartphone* atau bisa juga dengan menggunakan web pembayaran pajak online yang resmi.

Semakin berkembangnya globalisasi dari zaman ke zaman, banyak sekali peningkatan kualitas dalam keseharian masyarakat. Salah satu perkembangan yang masif adalah pelayanan pemerintah bagi masyarakat yang sangat bervariasi tipe dan wataknya. Adanya perubahan dan perkembangan tersebut pemerintah dituntut untuk lebih memperhatikan dan mengembangkan lagi pelayanannya agar mendapatkan nilai kualitas dan loyalitas dari masyarakat. Untuk mendapatkan nilai kualitas dan loyalitas oleh masyarakat salah satunya adalah layanan pemerintah terhadap pembayaran pajak. Menurut Tim Inisiatif BI, (2006) Dalam perekonomian yang modern lalu lintas pertukaran barang dan jasa sudah sedemikian cepatnya sehingga memerlukan dukungan tersedianya sistem pembayaran yang handal yang memungkinkan dilakukannya pembayaran secara lebih cepat, efisien, dan aman. Pelayanan pemerintah harus efektif untuk memudahkan masyarakat. Pelayanan pemerintah mengenai pembayaran pajak yang lebih dahulu ada dan sering dilakukan oleh masyarakat adalah pembayaran pajak dengan tunai dan masyarakat diwajibkan datang langsung untuk melakukan proses pembayaran pajak. Dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih dan modern mendorong pemerintah meningkatkan layanan pembayaran pajak secara online.

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Ahmad Irwansyah, 2018) menjelaskan bahwa penelitiannya adalah adanya pengaruh langsung secara positif dan signifikan antara kualitas *E-service* terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tri Atmojo, 2022), hasil penelitian ini mengatakan bahwa kualitas *E-service* tidak berpengaruh langsung terhadap *customer loyalty*, *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas *E-customer* melalui *E-customer satisfaction*.

Untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat yang baik, pelayanan berkualitas yang diberikan oleh pemerintah harus dapat menimbulkan

rasa kepuasan dan loyalitas yang bisa menjadikan kualitas layanan pemerintah baik bagi masyarakat, karena kualitas pelayanan lah yang menjadi tombak dalam kepuasan dan kepercayaan. Jika kualitas pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat, maka akan menciptakan rasa puas yang menjadi loyalitas bagi para pembayar pajak online.

Jumlah wajib pajak di negara Indonesia dari tahun ke tahun semakin tinggi dan meningkat, tetapi masih banyak masyarakat yang tidak patuh akan kewajiban pajaknya. Kondisi ini mungkin disebabkan oleh tingkat pengetahuan mengenai wajib pajak masih kurang. Maka, penulis dapat mengambil objek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membayar pajak dan mempunyai NPWP di Kabupaten Semarang yang melakukan pembayaran melalui online atau bisa juga melalui aplikasi Direktorat Jendral Pajak atau biasa disingkat dengan DJP.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengukuran *E-government Service Quality* Terhadap *Satisfaction* dan *Loyalty* Layanan Pajak Online di Kabupaten Semarang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh *e-goverenment service quality* terhadap *satisfaction* pada layanan pajak online di Kabupaten Semarang?
2. Adakah pengaruh *e-goverenment service quality* terhadap *loyalty* pada layanan pajak online di Kabupaten Semarang?
3. Adakah pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* pada layanan pajak online di Kabupaten Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh *e-govrenment service quality* terhadap *satisfaction* layanan pajak online di Kabupaten Semarang
2. Menganalisis pengaruh *e-govrenment service quality* terhadap *loyalty* layanan pajak online di Kabupaten Semarang
3. Menganalisis pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* pada layanan pajak online di Kabupaten Semarang

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat praktis
Penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan perusahaan dalam menggunakan layanan pajak online yang lebih efektif dan efisien.
2. Manfaat Teoritis
Sebagai sarana menambah wawasan, pengembangan ilmu pengetahuan, dan sebagai referensi untuk penelitian sehingga mampu memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah penyusunan penelitian agar dapat dibaca dengan mudah. Di dalam penelitian ini, sistematika penulisan terdiri dari lima bab, yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian yang akan diuji, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori mengenai topik penelitian yaitu tentang teori-teori yang mendukung dan berkaitan dalam penganalisaan tentang Pengukuran

Layanan *E-goverenment* Terhadap *Satisfaction* dan *Loyalty*
Pada Layanan Pajak Online di Kabupaten Semarang.

Selain itu, bab ini berisi tentang penelitian terdahulu,
kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pengembangan metodologi yang
terdiri dari jenis penelitian yang dilakukan, populasi,
sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data,
variabel penulisan dan pengukurannya, teknik serta metode
analisis data yang digunakan pada penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi responden
penelitian, analisis data meliputi uji instrumen, uji asumsi
klasik, uji hipotesis, dan uji regresi linear berjenjang, serta
pembahasan.

BAB V PENUTUP

Penutup berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian,
serta saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN