

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Tingkat kebutuhan manusia yang semakin kompleks menjadi pendorong ditemukannya teknologi yang dapat menciptakan kepraktisan dalam hidup. Perkembangan teknologi memunculkan banyak inovasi atau terobosan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan. Proses perkembangan teknologi akan terus berubah dinamis seiring dengan kebutuhan manusia yang tidak terbatas. Perkembangan teknologi terjadi di segala bidang, salah satunya di bidang perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak sebagai otoritas yang mempunyai kebijakan mengatur pajak menggunakan kemajuan teknologi untuk melakukan modernisasi di bidang perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berusaha untuk menyempurnakan sistem administrasi dengan melakukan modernisasi di bidang perpajakan, diantaranya penyampaian SPT tidak lagi secara manual tetapi dibuat secara elektronik yang dikenal dengan istilah elektronik SPT/*e-SPT*. Elektronik SPT atau *e-SPT* adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak yang akan digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Wajib pajak harus mendapatkan data installer terlebih dahulu untuk dapat menggunakan *e-SPT*. Wajib pajak dapat meminta data installer ke Kantor Pelayanan Pajak atau men-download melalui situs Ditjen Pajak.

Kelebihan *e-SPT* terletak pada cara pengisian. Bagi wajib pajak *e-SPT* sangat membantu ketika wajib pajak harus melakukan ratusan bahkan ribuan transaksi dalam satu bulan (satu masa pajak), jadi wajib pajak tidak perlu repot-repot menginput satu per satu secara manual. Penggunaan *e-SPT* dapat menghindari adanya perbedaan perhitungan antara wajib pajak dengan KPP. Penggunaan *e-SPT* dapat mengurangi permasalahan penumpukan file yang sering terjadi di KPP.

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya dalam memberikan pelayanan terbaiknya untuk mencapai kepuasan wajib pajak, karena kepuasan wajib pajak merupakan tolok ukur untuk mengetahui pelayanan yang diberikan khususnya oleh Kantor Pelayanan Pajak. Penerapan *e-SPT* masih mengalami beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan *e-SPT* serta kurangnya sarana dan prasarana yang ada di KPP dalam menunjang penerapan *e-SPT*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh penerapan *e-SPT* terhadap kepuasan wajib pajak dengan judul: **Pengaruh Penerapan *e-SPT* terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonegara).**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan *e*-SPT di KPP Bojonegara ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak dalam penerapan pelaporan yang menggunakan *e*-SPT ?
3. Seberapa besar pengaruh penerapan *e*-SPT terhadap kepuasan wajib pajak ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan identifikasi masalah, penelitian bertujuan untuk:

1. Mengetahui penerapan *e*-SPT di KPP Bojonegara.
2. Mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak dalam penerapan pelaporan yang menggunakan *e*-SPT.
3. Mengetahui pengaruh penerapan *e*-SPT terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

##### 1. KPP Bojonegara

Memberikan masukan bagi KPP Bojonegara untuk lebih menyempurnakan sistem perpajakan modern sehingga dapat mendorong reformasi administrasi perpajakan yang lebih disempurnakan.

##### 2. Peneliti

Membantu untuk berlatih dalam menerapkan ilmu yang peneliti dapatkan selama masa penelitian dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan yang membandingkan antara teori dengan kenyataan mengenai pengaruh penerapan sistem *e-SPT* terhadap kepuasan wajib pajak.

##### 3. Pihak lain

Menambah wawasan dan sebagai bahan referensi apabila akan melakukan penelitian bidang perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan Elektronik SPT (*e-SPT*).

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I           PENDAHULUAN**

Menjelaskan latar belakang masalah yang dilanjutkan dengan identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Menguraikan landasan teori yang relevan terhadap masalah yang diteliti, memaparkan rangkaian penalaran peneliti berdasarkan dengan konsep serta memberikan rerangka pemikiran dan hipotesis.

**BAB III          METODE PENELITIAN**

Menguraikan metode penelitian yang mencakup pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, populasi dan sampel.

**BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Memaparkan hasil pengolahan atau penganalisisan data untuk menjawab pertanyaan penelitian.

**BAB V           SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

Menjawab identifikasi masalah dan penegasan kembali hal-hal yang ditemukan dalam pembahasan masalah. Memberikan keterbatasan penelitian mengenai situasi dan kondisi yang tidak bisa dihindari dalam penelitian.