

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan melakukan kewajiban perpajakan.

Fungsi pajak ada dua yaitu fungsi budgetair dan fungsi mengatur (*regulerend*). Dalam fungsi budgetair pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya, sedangkan dalam fungsi mengatur pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi (**Perpajakan, Mardiasmo (2009;1)**).

Terdapat tiga system pemungutan pajak yaitu *official assessment system*, *self assessment system* dan *with holding system*. *Official assessment system* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak (WP). *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada WP untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. *With holding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga

(bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh WP (**Perpajakan, Mardiasmo (2009;7)**).

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Tahun Anggaran 2010, rencana Penerimaan Perpajakan sebesar Rp. 743,3 triliun merupakan 75% dari pendapatan negara. Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara structural berada di bawah Departemen Keuangan. Dengan visi menjadi Institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi, Direktorat Jenderal Pajak juga menetapkan salah satu misinya, yaitu menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan social dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan social dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Pemerintah telah melakukan empat kali reformasi perpajakan, yaitu tahun 1983, 1994, 1997, dan 2000.

Sebenarnya yang dilakukan pemerintah hanya sekedar mengubah beberapa pasal Undang-undang untuk menyesuaikan dengan perkembangan dunia usaha dan kebijaksanaan pemerintah. Yang dapat dikategorikan sebagai reformasi tahun 1983, dimana terjadi perubahan sistem yang mendasar dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. Dengan berlakunya *Self Assessment System*, memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri hak dan kewajiban perpajakannya, termasuk dalam hal menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terhutang ke Kantor Pelayanan Pajak tempat dimana wajib pajak tersebut terdaftar dengan menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih dan digalakkannya modernisasi perpajakan, penyampaian SPT kini tidak lagi secara manual, tetapi penyampaian SPT dibuat secara elektronik yang dikenal dengan istilah elektronik SPT atau biasa disingkat *e-SPT*. Elektronik SPT atau *e-SPT* adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. *e-SPT* merupakan aplikasi yang terintegrasi untuk tujuan pelaporan SPT, sehingga memudahkan Wajib Pajak menyiapkan SPT untuk dilaporkan ke KPP. Melalui menu-menu yang disediakan, Wajib Pajak akan dengan mudah melakukan input data ke aplikasi dan dari hasil inputan tadi dapat dengan mudah dibentuk file yang akan dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak. Jika terdapat kesulitan mengenai penggunaan aplikasi ini, Wajib Pajak tidak perlu repot, karena didalamnya terdapat menu "*Help*" untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Aplikasi ini disediakan oleh Direktorat Jenderal

Pajak yang diberikan secara cuma-cuma kepada wajib pajak yang terdaftar, atau dapat juga diunduh dari website resmi Direktorat Jenderal Pajak.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perubahan pelaporan menggunakan SPT manual menjadi sistem *e-SPT*, salah satunya didasari adanya penumpukan file di KPP karena banyaknya data SPT yang harus direkam, sehingga sering terjadi perbedaan perhitungan antara wajib pajak dengan KPP yang memerlukan waktu cukup lama untuk melakukan rekonsiliasi. Oleh karena itu dengan adanya *e-SPT* diharapkan dapat menyempurnakan administrasi perpajakan di Indonesia, serta dapat mempermudah wajib pajak dalam menghitung dan melaporkan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat mempercepat proses penyelesaian pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh Dirjen Pajak.

Kendala dalam penerapan *e-SPT* adalah sumber daya manusia di KPP, misalnya mengenai pemahaman dan kemampuan pegawai dalam pengoperasian *e-SPT*, sarana dan prasarana yang ada di KPP dalam menunjang penerapan *e-SPT*. Juga terdapat kendala dimana sering terjadi kegagalan dalam mengimpor faktur pajak dalam *e-SPT*.

Penggunaan *e-SPT* dapat dilakukan dengan menginstal aplikasi yang sudah disediakan oleh Dirjen Pajak ke komputer kemudian mengikuti langkah-langkah penginputan profile Wajib Pajak seperti nama, NPWP, Tahun Pajak, dan status SPT. Masukkan *User Name*=**Administrator** dan *Login*=**123** pada form Login. Input data-data yang diperlukan, seperti faktur pajak, bukti potong, pegawai, dan data-data lain sesuai dengan *e-SPT* yang digunakan melalui menu yang telah disediakan, kemudian lakukan posting.

Manfaat penggunaan SPT secara elektronik antara lain penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman karena lampiran-lampiran dilaporkan melalui media elektronik seperti CD(Compact Disk), disket, flash disk atau media elektronik lainnya. Selain itu perhitungan menjadi lebih cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputerisasi, serta menghindari pemborosan kertas. Pelaksanaan *e-SPT* juga membuktikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik agar kepuasan wajib pajak tercapai.

Kepuasan wajib pajak merupakan kata kunci setiap kegiatan dan menjadi tolak ukur apakah pelayanan yang diberikan khususnya oleh Direktorat Jenderal Pajak telah sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap wajib pajak.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena-fenomena tersebut penulis berkeinginan untuk meneliti penerapan *e-SPT* serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga penelitian ini diberi judul: **“Pengaruh Penerapan *e-SPT* terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Bandung)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *e-SPT* pada KPP Madya Bandung.
2. Bagaimana kepuasan wajib pajak pada KPP Madya Bandung.

3. Bagaimana pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Madya Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai penerapan *e-SPT* dan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepuasan wajib pajak.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisa bagaimana penerapan *e-SPT* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung saat ini.
2. Mengetahui dan menganalisa bagaimana kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
3. Mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian, penulis mengharapkan agar hasilnya dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, antara lain:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam kajian mengenai sistem administrasi perpajakan modern khususnya penerapan sistem *e-SPT* pada Kantor

Pelayanan Pajak Madya. Serta memberikan informasi apakah penerapan *e-SPT* mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan evaluasi bagi Direktorat Jenderal Pajak mengenai sejauh mana peran *e-SPT* terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung sehingga dapat melengkapi dan menyempurnakan usaha-usaha yang selama ini telah dilakukan.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan, baik bagi pembaca sesama mahasiswa yang berminat pada topik penelitian yang sama maupun penulis sendiri.