BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan Negara besar yang memiliki jumlah populasi terbesar ke empat didunia, yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Negara bertanggung jawab atas kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat Indonesia. Sumber daya alam dan sumber daya manusia yang dimiliki Negara Indonesia merupakan suatu pendapatan tersendiri yang dimiliki oleh Negara. Pendapatan tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pemerintah dalam rangka mensejahterakan dan memakmuran rakyat. Salah satu pendapatan terbesar Negara berasal dari pajak.

Pajak merupakan sumber utama untuk membiayai pembangunan serta merupakan sumber utama penerimaan Negara yang sangat menentukan nasib bangsa. Fungsi utama pajak merupakan sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Kegiatan perpajakan haruslah dilakukan dengan baik agar tidak terjadi suatu kesalahan atau penyelewengan, yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Sebab pajak merupakan pendapatan utama Negara. Institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dukungan teknologi

informasi menjadi sangat penting untuk memberikan layanan secara cepat dan aman dalam proses pembuatan, pengurusan, pendaftaran dan lainnya yang bersangkutan dengan masalah perpajakan.

Peningkatan pelayanan merupakan upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan pelayanan ini salah satunya dilakukan dengan cara modernisasi pajak. Secara garis besar, modernisasi perpajakan ini diharapkan dapat memenuhi tiga tujuan utama:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Modernisasi yaitu berupa pelayanan pada masyarakat yang sudah menggunakan teknologi informasi sebagai sarana pelayanan kepada masyarakat terutama masyarakat yang menjadi wajib pajak. Pelayanan yang dimaksud berupa suatu sarana pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang menggunakan teknologi informasi kepada Kantor Pelayanan Pajak yang menjalankan kegiatan perpajakan dengan menggunakan aplikasi komputer agar dapat melayani kebutuhan masyarakat secara optimal. Kebutuhan masyarakat dalam hal ini adalah kebutuhan akan layanan pendaftaran atau pembuatan NPWP secara *online* dengan menggunakan sistem *e-Registration*.

Sistem *e-Registration* terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jendral Pajak. Sistem *e-Registration* diharapkan dapat memberikan pelayanan

dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, dan peningkatan pelayanan yang dapat mendukung pelayanan NPWP secara optimal.

Direktorat Jenderal Pajak memberikan kemudahan untuk tidak perlu menyertakan pendukung yang dulu dipersyaratkan seperti fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)/paspor dan surat kegiatan usaha. Sebagai langkah penguji terhadap kebenaran data yang disampaikan pada saat mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, petugas Direkrorat Jenderal Pajak melakukan konfirmasi ke lapangan. Konfirmasi ini paling lama dilakukan satu tahun setelah menerbitkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan kartu NPWP dengan prioritas sesuai tingkat resiko wajib pajak baru dalam rangka membuktikan kebenaran pengisian formulir/data yang disampaikan wajib pajak.

Adapun perbandingan sebelum dan sesudah menggunakan sistem *e-Registration* pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Cimahi dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1

Perbandingan antara sebelum dan sesudah menggunakan sistem *e-Registration*

No	**Sebelum menggunakan sistem *e-Registration***	**Sesudah menggunakan sistem *e-Registration***
1.	Pendaftaran NPWP secara manual	Pendaftaran secara *online*
2.	Melampirkan persyaratan seperti fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Paspor dan Surat Kegiatan Usaha	Mengisi formulir registrasi sesuai dengan pemintaan secara lengkap dan benar.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dibandingkan dengan pendaftaran NPWP secara manual sangat membutuhkan persyaratan dan banyak waktu dalam pelaksanaannya, yakni wajib pajak harus mendatangi kantor pelayanan pajak setempat untuk mengambil formulir pendaftaran, kemudian mengisi formulir tersebut setelah menyiapkan. Hal ini menbutuhkan banyak waktu, karena harus mengantri dalam pelaksanannya. Sehingga Wajib pajak memilih untuk tidak melakukan pendaftaran NPWP dengan alasan tersebut.

Permasalahan lain yang terjadi adalah karena pelayanan pendaftaran NPWP dengan mengunakan aplikasi sistem *e-Registration* dalam situs http://www.pajak.go.id hanya sebatas diketahui oleh masyarakat ingin membuat atau mendaftarkan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi yang sudah mampu mengakses internet untuk menggunakan aplikasi sistem *e-Registration*. Selain itu kurangnya sosialisasi terhadap pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* yang menyebabkan pelayanan pendaftaran wajib pajak secara *online* ini kurang mendapat perhatian masyarakat untuk melakukan pendaftaran NPWP dan mendapatkan pelayanan pendaftaran NPWP yang optimal.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Peranan Kualitas Sistem *e-Registration* terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi"**.

1.2.Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun hasil idenfikasi dan rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas, akan dikemukakan sebagai berikut :

1.2.1.Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasikan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Penggunaan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi masih belum merata.
2. Kurangnya sosialisasi tentang pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration.*

1.2.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan kualitas *sistem e-Registration* di KPP Pratama Cimahi yang sedang berjalan sekarang?
2. Bagaimana tanggapan responden secara umum terhadap kualitas *sistem e-Registration* di KPP Pratama Cimahi?
3. Bagaimana peranan kualitas *sistem e-Registration* terhadap kepuasan pengelola *(*fiskus) di KPP Pratama Cimahi?
4. Seberapa besar peranan kualitas *sistem e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi?

1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada dasarnya dalam setiap penelitian penulis mempunyai maksud tujuan diantaranya adalah :

1.3.1.Maksud Penelitian

Maksud Penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti, sebagai latihan untuk studi banding antara hal-hal yang telah dipelajari dibangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan dilapangan serta memberikan gambaran tentang Peranan Kualitas Sistem *e-Registration* terhadap Kepuasan Pengelola dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cimahi dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peranan kualitas *sistem e-Registration* di KPP Pratama Cimahi yang sedang berjalan sekarang.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden secara umum terhadap kualitas sistem *e-Registration* di KPP Pratama Cimahi.
3. Untuk mengetahui peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola *(*fiskus) di KPP Pratama Cimahi.
4. Untuk mengukur seberapa besar peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi.

1.4.Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini terdiri dari kegunaan praktis dan akademis, yaitu sebagai berikut :

1.4.1.Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis penelitian bagi KPP Pratama Cimahi, diantaranya adalah sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan dalam upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengguna (fiskus) dan kemudahan kerja khususnya dalam penyaluran informasi yang sangat penting kepada Wajib Pajak sebagai sebuah upaya yang mutlak dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

1.4.2.Kegunaan Akademis

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, diantaranya sebagai beikut :

1. **Pengembangan Ilmu**

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembanding antara ilmu manajemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan, sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Sistem Informasi yang sudah ada untuk ditahapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

2. **Bagi Penulis**

   Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam

mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada menambah pengalaman terutama mengenai sistem *e-Registration*.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis sebagai tambahan pertimbangan dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, sekaligus sebagai referensi sehingga akan menjadi lebih baik dan berkembang.

1.5.Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hanya untuk mengetahui sejauh mana peranan kualitas sistem *e-Registration* tersebut terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi.
2. Pengguna dalam hal ini pengelola (fiskus) yang merupakan pegawai dari bagian seksi pelayanan yang secara khusus mengurusi, menangani, dan melayani pendaftaran NPWP secara online dengan *e-Registration* di KPP Pratama cimahi hanya terdapat 5 orang untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini.
3. Wajib Pajak yang dijadikan populasi dan sampel adalah yang menggunakan sistem *e-Registration* untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan cakupan wilayah Bandung Barat.
4. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini difokuskan kepada kedua belah pihak yaitu pengelola (fiskus) dan wajib pajak.

1.6.Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi di Jl. Amir Mahmud No.574 Kotak Pos 112, Cimahi, Bandung Telepon **:** 6654646,6650642 Fax : 022-6654569

Adapun waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan mulai bulan Februari 2012 sampai dengan Agustus 2012.

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Februari		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus	
		1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1.	Pengajuan Proposal UP																								
2.	Metode Pengumpulan Data :																								
	a. Observasi																								
	b. Wawancara																								
	c. Kuesioner																								
	d. Studi literature																								
3.	Langkah-langkah riset																								
	a. Mencari teori variabel x																								
	b. Mencari teori variabel y1, dan y2																								
	c. Pembuatan kuesioner																								
	d. Uji coba kuesioner																								
4.	Seminar																								
5.	Revisi setelah seminar																								
6.	Penyebaran kuesioner																								
7.	Pengolahan data :																								
	a. Uji validitas, reliabilitas																								
	b. Uji korelasi, determinasi, analisis jalur																								
	c. Uji hipotesis																								
8.	Sidang																								