BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun di Negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan elektronik SPT (e-SPT). Pelaporan pajak terutang melalui SPT manual dinilai masih memiliki kelemahan khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi cukup besar harus melampirkan dokumen (*hardcopy)* dalam jumlah cukup besar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan denda. Selain itu dapat terjadi kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh fiskus.

Adapun permasalahan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke saat ini yaitu tentang kualitas pelayanan kepada wajib pajak yang masih sangat minim. Dimulai dari pembuatan SPT yang masih manual seperti form pendaftaran masih ditulis tangan dan lumayan lama untuk pengisian formulirnya. Dan juga permasalahan tentang kepuasaan kepada Para Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, kesulitan-kesulitan dalam pengisian formulir SPT dan komunikasi yang baik dengan pegawai kantor pajak. Jadi salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Penerapan sistem pelayanan SPT diharapkan mampu memberikan kontribusi yang efektif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak serta diharapkan dapat diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke secara meluas. KPP Pratama Merauke mengaplikasikan sistem tersebut sebagai sarana kegiatan perpajakan. Dengan substansi yang dikembangkan terbatas pada penerapan system informasi SPT dan kepatuhan pelaporan Wajib Pajak, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana pengaruh penggunaan SPT terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak pajak di KPP Pratama Merauke dengan judul **"PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI SPT TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MERAUKE"**.

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diajukan di dalam masalah ini adalah :

1. Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) masih dengan menggunakan pencatatan sehingga waktu yang digunakan cukup lumayan lama pengisiannya formulir SPT pada KPP Pratama Merauke.
2. Permasalahan tentang kepuasan kepada Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan pada KPP Pratama Merauke.
3. Kesulitan dalam berkomunikasi untuk melakukan konsultasi pengisian formulir SPT yang baik terhadap para Wajib Pajak dengan pegawai KPP Pratama Merauke.

1.2.2 Rumusan Masalah

1 Bagaimana pengaruh penggunaaan Sistem Informasi pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT) pada KPP Pratama Merauke.

2 Bagaimana tingkat kepuasan para Wajib Pajak (WP) pada KPP Pratama Merauke setelah melakukan pendaftaran pembuatan SPT.

3 Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPP Pratama Merauke setelah menggunakan Sistem Informasi pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT) terhadap kepuasan para Wajib Pajak.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai Analisis Atas Kualitas Sistem Informasi SPT dan menghasilkan Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Formal Wajib Pajak Pada KPP Pratama Merauke.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan Sistem Informasi pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT) pada KPP Pratama Merauke.
2. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT) terhadap tingkat kepuasan para Wajib Pajak Di KPP Pratama Merauke.
3. Untuk menganalisis pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPP Pratama Merauke dalam pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT).

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke, hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan tentang analisis atas kualitas sistem informasi SPT terhadap kepuasan wajib pajak formal untuk mengembangkan sistem yang sudah ada lebih baik lagi kedepannya.

2. Bagi divisi pelayanan dan kepatuhan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai tambahan pengetahuan sistem informasi SPT terhadap kepatuhan wajib pajak formal.
3. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu khususnya ilmu ekonomi yang berkaitan dengan salah satu fungsinya yaitu bidang ekonomi pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah pengetahuan, juga memperoleh gambaran langsung bagaimana Analisis Atas Kualitas Sistem Informasi SPT terhadap Kepuasan Wajib Pajak Formal pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke.

2. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu analisis kualitas sistem informasi SPT terhadap Kepuasan Wajib Pajak Formal pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penelitian ini dibatasi pada masalah :

1. Persepsi wajib pajak perorangan dan wajib pajak tenaga ahli terhadap pelaksanaan sistem informasi SPT di Kota Merauke.

2. Sampel yang diolah selain Wajib Pajak juga dari bagian pelayanan pembuatan SPT di KPP Pratama Merauke.
3. Perihal kualitas perangkat lunak yang diambil hanya 9 dari 11 karena faktor yang ada disesuaikan dengan perangkat lunak yang ada di SPT KPP Pratama Merauke.

1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian adalah tempat melakukan observasi dan penelitian untuk dijadikan bahan dalam menyusun skripsi.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melaksanakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke yang berlokasi di Jl. Raya Mandala Muli Merauke 99616.

1.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun/Bulan/Minggu															
		Okt 2014				Nov 2014				Des 2014				Jan 2015			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Metode Pungumpulan data penelitian riset				■	■	■	■	■								
	a. Observasi					■	■	■	■	■	■	■	■				
	b. Wawancara							■			■		■				
2.	Analisis Data Penelitian Riset							■	■								
3.	Pengujian Sistem Penelitian										■	■	■				

	Membuat quisioner													
4.	Mengevaluasi Sistem Penelitian													