

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi pemerintah dalam membiayai berbagai kegiatan pembangunan dan pelayanan publik. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga kestabilan perekonomian suatu negara. Di Kabupaten Blitar, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi perhatian utama pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak.²

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia saat ini. Kemudahan dalam penggunaan dan penerapannya membuat manusia berusaha semaksimal mungkin untuk memanfaatkan teknologi dalam setiap aspek kehidupan mereka. Seiring berjalannya waktu, teknologi terus mengalami perkembangan, termasuk didalamnya perkembangan pada teknologi administrasi publik atau kearsipan.

Pada era digitalisasi ini, pemerintah berupaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu implementasi dari upaya tersebut adalah dengan menghadirkan aplikasi E-BUPOT. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, serta diharapkan

² Parhilla, N. P. E. L. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati).

dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam proses perpajakan.

Dalam perpajakan di Indonesia, implementasi teknologi informasi dalam proses perpajakan telah menjadi fokus utama pemerintah dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas perpajakan. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga diharapkan dapat mengurangi potensi kesalahan dan penyalahgunaan dalam proses perpajakan.³ Oleh karena itu, penelitian mengenai kepuasan penggunaan aplikasi E-BUPOT pada wajib pajak memiliki relevansi yang tinggi dalam mendukung upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan penerimaan pajak.

E-BUPOT merupakan sebuah aplikasi resmi wajib pajak yang dirancang untuk mempermudah bagi seseorang untuk membayarkan wajib pajak khususnya membuat bukti potong dan juga pelaporan pajak pada sebuah instansi.⁴ Aplikasi E-BUPOT juga merupakan sebuah aplikasi yang memudahkan dalam pembenahan NPWP bendahara melalui PMK-231. Adapun juga kendala lainnya yang dapat diselesaikan menggunakan aplikasi E-BUPOT yaitu kesulitan yang dialami oleh sebuah instansi pemerintah dalam mengadministrasikan pelaporan dan pembayaran pajak yang dilakukan oleh unit pelaksana di bawahnya yang akan menjadi lebih mudah menggunakan aplikasi E-BUPOT (Elektronik Bukti Potong). Bukti potong dalam aplikasi E-BUPOT

³ Saputra, D., Setiawan, R., Ariyanto, S., & Rinaldy, R. A. (2023). *Perpajakan Di Pabrik Pengolahan Sagu Maini Darul Aman*. Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ), 4(3), 295-304.

⁴ Mulya, K. S., Harjo, D., Kumala, R., Latif, I. N., Evi, T., Ambarwati, A., ... & Wasesa, T. (2023). *Akuntansi Perpajakan: Teori, Landasan Hukum & Studi Kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

merupakan suatu bukti bahwa seseorang tersebut mendapatkan pemotongan dalam pembayaran pajak.

Aplikasi E-BUPOT diterbitkan dalam rangka memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan khususnya bagi pemotongan pajak, dimana dengan menggunakan aplikasi E-BUPOT dapat digunakan untuk pemenuhan kewajiban pemotong pajak menjadi lebih sederhana, mudah, dan efisien. Aplikasi E-BUPOT merupakan aplikasi berbasis web yang berguna membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya pemenuhan kewajiban PPh pasal 23/26.

Berdasarkan data Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu RI) dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2023, jumlah pendapatan negara yang berasal dari penerimaan pajak sebesar Rp. 1.869,2 Triliyun rupiah atau 108,8 persen terhadap target APBN, Capaian tersebut meningkat signifikan sebesar 8,9 persen dibandingkan realisasi tahun 2022 yang sebesar Rp1.716, 8 triliun. sedangkan total pendapatan negara adalah sebesar Rp. 3,061 Triliyun rupiah. Hal ini menunjukkan bahwa sumber pendapatan anggaran negara yang bersumber dari pajak sangat besar dari total pendapatan negara Indonesia.⁵

Oleh karena itu, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Susanto mendefinisikan administrasi perpajakan sebagai

⁵ Kamim, A. B. M., & Abrar, M. I. (2022). *Faktor Struktural Ekonomi Dan Konglomerasi Di Tengah Wabah: Bagaimana Konsolidasi Oligarki Terjadi Pada Masa Pandemi Covid-19?* Researchgate. Net, February.

suatu proses yang mencakup semua kegiatan untuk melaksanakan berbagai fungsi perpajakan. Adapun fungsi perpajakan itu antara lain: pendaftaran, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP), penagihan utang pajak, menyelesaikan sengketa dengan Wajib Pajak sesuai dengan kewenangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan menghapus utang pajak.

Pemahaman mengenai persepsi kemudahan dan kepuasan penggunaan aplikasi E-BUPOT menjadi penting dalam konteks perpajakan modern. Dengan melihat kondisi tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman mengenai pengaruh aplikasi E-BUPOT terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Blitar. Melalui pemahaman yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, diharapkan pula dapat dihasilkan rekomendasi yang dapat mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak secara berkelanjutan.

Dalam hal ini, pengukuran kepuasan penggunaan aplikasi E-BUPOT menjadi hal yang sangat penting. Kepuasan dalam penggunaan aplikasi akan memengaruhi tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi oleh wajib pajak. Semakin mudah wajib pajak menggunakan aplikasi tersebut, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakannya dalam proses perpajakan mereka. Di sisi lain, tingkat kepuasan penggunaan aplikasi juga menjadi faktor penting, karena kepuasan pengguna akan berdampak pada penggunaan aplikasi secara berkelanjutan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kepuasan penggunaan merupakan hal yang sangat penting mengingat kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan

dalam membantu pemerintah dalam upaya penerapan penerimaan kas negara dari pajak. Patuh dalam pembayar pajak merupakan salah satu bentuk kepatuhan terhadap hukum negara yang berlaku, yang bertujuan untuk memakmurkan warga Negara Indonesia. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respons umpan balik yang muncul dari pengguna setelah menggunakan sistem informasi dan kepuasan konsumen merupakan inti dari konsep pemasaran, karena kepuasan pelanggan merupakan faktor penting untuk mengukur keberhasilan pengembangan dan implementasi sistem aplikasi informasi pada suatu perusahaan. Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah pengalaman, harapan pengguna, dan kebutuhan. Jika semua indikator ini terpenuhi, maka akan timbul kepuasan.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pentingnya aplikasi E-BUPOT dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Blitar. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul "Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi E-BUPOT Pada Wajib Pajak di Kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar" yang mana studi ini akan berfokus di kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, diketahui beberapa permasalahan yang peneliti dapatkan yakni sebagai berikut :

1. Potensi adanya kesulitan dalam penggunaan aplikasi E-BUPOT yang dapat menghambat tingkat kepatuhan wajib pajak di masyarakat Kabupaten Blitar.
2. Potensi ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi E-BUPOT yang dapat mempengaruhi motivasi

mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

3. Potensi rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan kehandalan aplikasi E-BUPOT yang berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

C. Fokus Penelitian

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan aplikasi E-BUPOT di Kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar?
2. Bagaimana kepuasan penggunaan aplikasi E-BUPOT di Kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar?
3. Bagaimana Hambatan dan Solusi Pengguna Aplikasi E-BUPOT di Kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan penerapan aplikasi E-BUPOT di Kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar.
2. Untuk menganalisis kepuasan penggunaan aplikasi E-BUPOT di Kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar.
3. Untuk mengetahui Hambatan dan Solusi Pengguna Aplikasi E-BUPOT di Kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoris diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan pengetahuan kepada seluruh orang yang telah membaca penelitian ini, dan penelitian ini juga dapat dijadikan sumber rujukan sebagai tambahan

informasi dan masukan sebagai pengembang bagi seseorang yang akan melakukan penelitian selanjutnya. Penelitian ini diharapkan juga guna untuk memberikan ide gagasan keilmuan bagi para peneliti untuk mengembangkan keilmuan tentang sebuah aplikasi E-BUPOT.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk siapapun orang yang membacanya, dan dapat digunakan sebagai referensi jika ada yang ingin menjadikan penelitian ini sebagai rujukan untuk membuat seperti karya tulis ilmiah tentang kepatuhan wajib pajak menggunakan aplikasi E-BUPOT. Adapun juga penelitian ini dapat menambah literasi perpustakaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang tentunya dapat diakses oleh siapapun yang ingin membutuhkannya.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini akan terbatas pada wajib pajak di Kabupaten Blitar yang menggunakan aplikasi E-BUPOT dan terdaftar di Kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar. Penelitian ini tidak akan mencakup seluruh populasi wajib pajak di Kabupaten Blitar, namun akan memberikan gambaran yang representatif mengenai kepuasan penggunaan aplikasi E-BUPOT pada wajib pajak di Kabupaten Blitar, dengan penekanan pada Badan Perencana Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Blitar.

G. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memberikan penafsiran serta untuk memudahkan dalam memahami maksud dari judul Skripsi ini, maka terlebih

dahulu perlu penulis tegaskan arti dari istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi tersebut yakni sebagai berikut:

1. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan positif dan puas yang dirasakan oleh individu atau pengguna terhadap suatu produk, layanan, atau pengalaman. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan mengacu pada tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi E-BUPOT.

2. Penggunaan

Penggunaan mengacu pada tindakan atau proses menggunakan suatu produk, layanan, atau aplikasi. Dalam penelitian ini, penggunaan merujuk pada interaksi dan aktivitas wajib pajak dalam menggunakan aplikasi E-BUPOT.

3. Aplikasi E-BUPOT

Aplikasi E-BUPOT adalah aplikasi elektronik yang digunakan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan proses administrasi perpajakan, seperti pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak.

4. Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah individu atau entitas yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak kepada pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penelitian ini, wajib pajak merujuk pada individu atau entitas yang berada di Kabupaten Blitar dan menggunakan aplikasi E-BUPOT dalam pemenuhan kewajiban perpajakan mereka.

H. Sistematika Penulisan

Skripsi ini membahas tentang Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi E-BUPOT pada Wajib pajak Kabupaten Blitar, dan terdiri dari lima bab yang mana pada bagian

sampul akan terdiri dari sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan, halaman pengesahan penguji, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar table, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, dan halaman abstrak.

Kemudian, pada BAB I yang mana merupakan bagian utama, akan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

Kemudian pada BAB II akan berisi kajian teori yang mana akan terdiri dari teori, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian (jika diperlukan).

Pada BAB III akan berisi metodologi penelitian yang akan terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian; populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV akan berisi Deskripsi data, analisis data dan pembahasan yang akan berfokus pada Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi E-BUPOT pada Wajib pajak di Kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar.

BAB V merupakan bagian penutup yang akan Terdiri dari kesimpulan dan saran atau rekomendasi.