

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pengguna merupakan respon yang timbul setelah adanya interaksi antara sistem dan pengguna sistem. Kepuasan pengguna dihubungkan dengan atribut-atribut tertentu yang melekat pada sistem dan informasi yang dihasilkan sistem tersebut (Spreng, MacKenzie, & Olshavsky, 1996). Sedangkan menurut Kotler (2002), kepuasan pengguna adalah suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna terhadap hasil suatu produk. Sebuah sistem informasi yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna.

*E-Filing* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem online yang real time. Sistem ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara online kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan Wajib Pajak badan dapat melakukannya dari kantor. Hal ini akan dapat membantu Wajib Pajak mengurangi biaya dan waktu dalam melaporkan SPT *E-Filing* juga membantu karena ada media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan kata lain juga akan membantu Kantor Pajak dalam penerimaan laporan SPT dan menyingkat kegiatan pendataan dan pengarsipan laporan SPT (Adiguna, Yuniarta, & Sinarwati, 2017).

Namun pada kenyataannya pelaporan SPT melalui e-filing tidak lepas dari masalah. Pasalnya berdasarkan pengalaman tahun 2017 lalu batas waktu pelaporan SPT secara manual mengalami penurunan karena meningkatnya penggunaan pemberkasan secara elektronik dengan rincian tabel sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Rasio Penggunaan Sistem E-Filing

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar SPT	Wajib Pajak yang menggunakan E-Filing	Rasio Pengguna E-Filing
2017	36.000	30.051	83,48%
2018	41.716	30.861	73,98%
2019	41.805	35.795	85,62%
2020	45.629	38.596	84,59%
2021	49.020	46.731	95,33%

Sumber : KPP Pratama Bandar Lampung, 2022

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, akan ada perluasan antara tahun 2017 dan 2021 jumlah wajib pajak yang memanfaatkan sistem pengarsipan elektronik". Tren ini terlihat pada tahun 2018, dengan 30.051 wajib pajak yang menggunakan sistem tersebut pada tahun 2017. Okupansi meningkat menjadi 30.861 orang atau 73,98%, kemudian menjadi 35.795 orang atau 85,62%, dan kembali menjadi 38.596 orang atau 84,59% pada tahun 2019. Pada tahun 2021 naik menjadi 46,7 atau 95,33%. Selama ini tahun lalu, kami melihat peningkatan yang signifikan, penyampaian SPT secara manual mengalami penurunan karena meningkatnya penggunaan pemberkasan secara elektronik. Hal tersebut membuat beberapa pengguna e-filing mengeluh karena sistem penggunaan e-filing menjadi lebih lama.

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi komunikasi sudah mencapai perkembangan yang pesat. Perkembangan teknologi informasi komunikasi ini tidak hanya dimanfaatkan untuk kebutuhan perseorangan, melainkan juga dimanfaatkan untuk kegiatan pemerintahan. Pemerintah menggunakan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penggunaan teknologi informasi komunikasi di lingkup pemerintahan secara optimal ini disebut dengan electronic-government atau yang biasa disebut e-government.

Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti (Bailey dan Person 1983, DeLone dan McLean 1992, Seddon 1997, Rai et al., 2002). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya (Mc Gill et al., 2003). Livari (2005) juga menguji secara empiris Model DeLone dan McLean (D dan M) tersebut, hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan serta kualitas layanan dan kemudahan akses (Purwanto & Pawirosumarto, 2017).

Kualitas Sistem, adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Indikatornya adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), fleksibilitas sistem (*flexibility*) dan keamanan sistem (*security*). Dari penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu bagian dari pengukuran dalam menentukan kesuksesan sistem informasi yang dapat menyediakan informasi yang berguna sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

Untuk menilai suatu kualitas informasi dapat menggunakan lima dimensi yaitu akurasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan (*completeness*), relevansi (*relevance*), dan konsistensi (*consistency*). Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi akan semakin mempengaruhi keputusan yang diambil oleh pengguna. Kualitas informasi digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang dapat memberikan nilai bagi pengguna sistem tertentu dengan karakteristik informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Budiartha, I Ketut, 2017).

Kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem adalah kehandalan (*service reliability*), daya

tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*). Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan berarti kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari organisasi. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Dapat diketahui bahwa kemudahan akses adalah suatu kepercayaan tentang pengambilan keputusan. Jika pengguna percaya dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan atau di akses maka nasabah akan menggunakannya. Dan sebaliknya jika sulit untuk digunakan atau diakses dan tidak percaya akan teknologi informasi yang ada maka pengguna tidak akan menggunakannya lagi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian (Sarazkha, 2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan Dan Ketepatan Waktu Penggunaan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pada penelitian ini membuktikan bahwa Secara simultan variabel independen memiliki pengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah adanya penambahan variabel yaitu kemudahan akses berdasarkan penelitian (Kasriana, 2020) karena kemudahan akses berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sistem bisa dikatakan berkualitas baik apabila bisa memenuhi kebutuhan pengguna melalui kemudahan penggunaan sistem. Kemudahan penggunaan tidak hanya melihat dari seberapa mudahnya teknologi dipelajari dan digunakan tetapi juga melihat apakah dengan teknologi tersebut semakin memudahkan pekerjaan seseorang dari pada dikerjakan secara manual. Pengguna yang melihat kemudahan akibat menggunakan sistem e-filing mempengaruhi perilaku pengguna tersebut sebagai landasan penerimaan teknologi tersebut.

dan studi kasus dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di Kota Bandar Lampung. Berdasarkan fenomena dan latar belakang dan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pada Wajib Pajak OP Pada Kota Bandar Lampung)”**.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar penelitian tidak meluas dari pembahasan dalam skripsi ini, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Subyek penelitian ini adalah kualitas e-government (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan) dan kemudahan akses.
2. Obyek penelitian ini adalah kepuasan pengguna e-filing.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing?
4. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna e-filing.

2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna e-filing.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-filing.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna e-filing.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan sehingga dapat menjadi bahan pemikiran dalam pengembangan ilmu akademik dan dapat dijadikan referensi atau bukti tambahan untuk peneliti-peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang topik yang sama, dan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca menyediakan informasi terkait kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna e-filing. Dapat digunakan bagi penulis, bagi instansi-instansi atau pihak lain.

#### **b. Bagi Pemerintah**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kontribusi sebagai bahan masukan dan gambaran kualitas e-government terhadap kepuasan pengguna e-filing.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dilakukan dengan menuliskan bab yang terdiri atas lima bab. Dimana setiap bab akan disusun secara sistematis sehingga dapat menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab lainnya antara lain:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tentang teori yang berhubungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna e-filing.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang definisi dan pengukuran variable populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini disajikan hasil, implementasi, analisis, dan pembahasan penelitian. Hasil dan implementasi dapat berupa gambar alat/program dan aplikasinya. Untuk penelitian lapangan hasil dapat berupa data (kualitatif maupun kuantitatif). Analisis dan pembahasan berupa hasil pengolahan data.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi simpulan atas penelitian serta saran saran yang bermanfaat untuk pihak serta menyediakan refrensi bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**