**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Sumber Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) terbesar adalah dari sektor pajak, begitu besarnya pengaruh pajak terhadap APBN maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pada Tahun 2019 terdapat penurunan penerimaan pajak KP2KP Bandar Jaya, Lampung Tengah, Lampung dari tahun sebelumnya (2018), hal ini juga berdampak pada penurunan penggunaan Sistem informasi DJP. Fenomena tersebut menjadi pertanyaan apakah diakibatkan kualitas system pajak yang dimiliki masih belum memuaskan masyarakat sehingga menyulitkan dalam pembayaran pajak. Dalam hal ini tentu banyak upaya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar penerimaan pajak negara terus bertambah, selain usaha peningkatan pendapatan masyarakat yang diupayakan pemerintah, DJP juga mengupayakan peningkatan kualitas sistem yang dimiliki guna meningkatkan pembayaran pajak yang dilakukan oleh WP (Wajib Pajak). Dalam beberapa tahun terakhir, DJP banyak melakukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tujuannya untuk memudahkan wajib pajak dalam menuntaskan kewajiban perpajakannya sekaligus menyempurnakan sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Dalam mengemban tugasnya, DJP memerlukan kecepatan dan ketepatan data dan informasi mengenai subjek dan objek pajak yang ditangani untuk menentukan pengenaan pajak terutang. Penanganan data dan informasi tersebut dapat dilakukan dengan penggunaan sistem informasi yang baik.

Sistem informasi dapat mempengaruhi keefektifan pengendalian internal (Efendi, 2013). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2013) yang mengatakan bahwa sistem informasi dapat membantu efektivitas pengendalian internal. Sistem informasi merupakan gabungan dari komputer dan *user* yang mengelola perubahan data menjadi informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut (Azhar Susanto, 2008:52). Fungsi dari sistem informasi yaitu untuk menyajikan informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan. Proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak akan berjalan dengan sempurna, efektif dan efisien apabila tidak didukung oleh informasi yang andal, karena informasi merupakan sumber daya organisasi yang tidak kalah penting dengan sumber daya lainnya, kemampuan mengolah data dan memanfaatkan informasi yang dihasilkan merupakan keperluan vital bagi perusahaan atau organisasi.

Direktorat jenderal pajak merupakan salah satu pelopor teknologi informasi, diakhir tahun 1997 masing-masing ruangan Direktorat Jenderal Pajak telah melengkapi minimal dua *dumb* terminal yang terhubung ke server masing-masing kantor dan mengguakan sistem informasi perpajakan (SIP). Kemudian kebutuhan informasi semakin berkembang, sistem informasi mulai dibenahi dengan memperkenalkan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP), Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) merupakan suatu sistem informasi dalam admistrasi perpajakan di lingkungan DJP yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat yang terdiri dari empat komponen utama yaitu *core system*, pembangkit kasus yang dapat dilakukan secara sistem, aplikasi adminstrasi dan manajemen kasus, *workflow system*, serta profil wajib pajak. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dirancang untuk dapat menghasilkan data wajib pajak yang bisa menjadi alat pendukung dalam melakukan pengawasan/*monitoring*, namun proses pergantian tersebut tidak mudah dan mengalami banyak hambatan, penerapan SIDJP tidak semudah yang dibayangan, hal ini terjadi ketika pengembagan SIDJP tidak lagi mendapat dukungan dari vendor. Sementara di sisi lain bisnis internal Ditjen Pajak terus berkembang menuju kesempurnaan (Sejarah SIDJP [*www.pajak.go.id/artikel reformasi teknologi informasi perpajakan*](http://www.pajak.go.id/artikel%20reformasi%20teknologi%20informasi%20perpajakan)).

Kreatifitas yang tinggi dari para petugas lapangan pun kemudian melahirkan sistem *alternative* yang menggunakan *database* SIP yang disebut SIPMOD (SIP Modifikasi). Saat ini reformasi di bidang Perpajakan telah digulirkan kembali. Menteri keuangan sebagai induk Ditjen Pajak telah menyetujui jalannya reformasi tersebut melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 885/KMK.03/2016 tentang pembentukan tim reformasi perpajakan pada tanggal 09 Desember 2016. Salah satu titik pembenahan yang dilakukan adalah teknologi informasi dan basis data. Melihat perkembangan teknologi informasi mengharuskan untuk mengetahui bagaimana pengaruh perkembangan sistem informasi DJP terhadap efektivitas penggunaan informasi, agar dapat mengetahui perkembangan teknologi yang dimiliki DJP terutama di daerah untuk membantu kemajuan teknologi daerah semakin berkembang, untuk itu *study* pada penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bandar Jaya Lampung Tengah, dikarenakan Lampung Tengah merupakan Kabupaten Terluas yang ada di Provinsi Lampung sehingga memiliki wajib pajak yang banyak dan perlu di tinjau bagaimana kualitas yang dimiliki DJP baik kualitas sistem, kualitas informasi , kualitas layanan dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna agar dapat membantu berkembangnya sistem informasi yang dimiliki KP2KP Bandar Jaya Lampung Tengah ber- alamat di Jl.Lintas Sumatra No.12 Terbanggi Besar,Kec Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.

Kualitas merupakan salah satu hal yang penting yang harus dimiliki setiap organisasi maupun perusahaan kesuksesan suatu organisasi dapat dilihat dari bagaimana kualitas yang dimiliki oleh organisasi tersebut “bagaimana untuk mengembangkan kualitas mereka” (Saha *et al*.2012). Dari sudut pandang pelanggan, kualitas dapat dicapai ketika harapan pelanggan terpenuhi terhadap suatu produk atau layanan yang diberikan. Banyak perusahaan menghabiskan dananya untuk meningkatkan kualitas sistem informasi untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Dalam penelitian ini, pegawai merupakan pelanggan dari sebuah layanan sistem informasi. Dalam penelitian ini kualitas yang dimiliki SIDJP di uji melalui kualitas sistem , kualitas informasi dan kualitas layanan yang dimiliki oleh SIDJP khususnya di KP2KP Bandar Jaya Lampung Tengah. Selain kualitas dalam penelitian ini persepsi pengguna menjadi salah satu hal juga yang diuji, Perspektif penggunaan (*perceived usefulness*) adalah merupakan suatu fase dimana seseorang percaya bahwa pemakai suatu sistem tertentu akan dapat menambah prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi itu dapat diartikan bahwa kegunaan dari penggunaan TIK dapat menambah kinerja, prestasi kerja siapapun yang menggunakannya.Thompsonet.al (Thompson) kemudian mengemukakan kesimpulan bahwa kemanfaatan teknologi informasi merupakan dampak yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam menjalankan tugas mereka. Thompson (1991) juga menyatakan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi, jika orang tersebut memiliki pemahaman mengenai manfaat atau kegunaan (*usefulness*) yang baik atas kegunaannya.

Kesuksesan suatu sistem informasi diukur berdasarkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan perusahan dalam menyelesaikan masalah dan tingkat kepuasan pengunaan. Salah satu model yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003). Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karatkteristik yang diinginkan dari output sistem(kualitas informasi), dan kualitas dukungan yang diterima dari pengguna sistem (kualitas layanan). Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengukur kepuasan pengguna SIDJP dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003).

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Derizky (2018), dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna (studi kasus pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)”* dengan menghapus satu variabel X yaitu variabel Kualitas Layanan dan menambah satu variabel X yaitu variabel Persepsi Kegunaan (X3) menggunakan replika penelitian Rukmiyati dan Budiartha (2016) dengan judul *“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi empiris pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali”*. Dengan adanya perbedaan penggunaan variabel maka penelitian ini dianggap penting untuk dilakukan dengan objek penelitian adalah Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bandar Jaya Lampung Tengah , dengan mengangkat judul penelitian : “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN PERSEPSI KEGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIDJP (Studi Kasus Pada Kp2kp Bandar Jaya , Lampung Tengah)”.**

1. **Ruang Lingkup Penelitian**

Agar penelitian yang akan dibahas tidak meluas, terarah dan sesuai dengan perumusan masalah dan latar belakang maka pembatasan masalah perlu dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari pengaruh kualitas sistem (X1) , kualitas informasi (X2), persepsi kegunaan (X3).
2. Variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan penggunaan (Y).
3. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bandar Jaya Lampung Tengah.
4. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Direkorat Jenderal Pajak?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak?
3. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak?
4. **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak.
3. Untuk membuktikan secara empiris persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.
4. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak diantaranya :

1. Bagi Akademis

Diharapkan dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas ssitem, kualitas informasi, dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna SIDJP serta dapat menjadi bahan pembantu, bahan refrensi atau sebagai bahan pembanding dan dasar pengembangan penelitian selanjutnya yang bersifat sejenis.

2. Bagi Pihak DJP KP2KP Bandar Jaya

Diharapkan dapat membantu memberikan informasi, masukan, memperbaiki kinerja serta masukan sebagai tolak ukur dalam mengambil keputusan, serta untuk mengetahui apakah kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kegunaan yang dimiliki mempengaruhi kepuasan pengguna SIDJP.

3. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengetahui pentingnya kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kegunaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna SIDJP.

1. **Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang penelitian ini maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun sistematika penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab kedua membahas mengenai landasasn teori yang mendasari penelitian penelitian, tujuan umum mengenai variabel dalam penelitian, pengembangan kerangka pemikiran teoritis, serta hipotesis penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ketiga berisi penjelasan mengenai apa saja penjelasan mengenai apa saja variabel yang digunakan dalam penelitian sera definisi operasionalnya, mengenai apa saja populasi dan sampel yang digunakan.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dibab ini berisikan tentang penjabaran hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dan dibahas serta dijabarkan permasalahan yang telah dibahas dengan pedoman teori yang diuraikan dalam BAB II.

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan simpulan dan saran yang merupakan hasil dari pembahasan pada bab bab sebelumnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**