

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar dalam perkembangan informasi saat ini. Pada zaman dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk memperoleh informasi. Namun pada saat sekarang informasi dapat diperoleh dengan cepat, dimana saja, dan kapan saja dengan menggunakan teknologi internet. Pengaruh dari perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi ini juga sampai ke aspek-aspek lain, salah satunya dalam Pemerintahan yaitu aspek Perpajakan. Dalam Lembaga Perpajakan menggunakan teknologi yang dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan dan informasi kepada pengguna. Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar oleh rakyat kepada negara yang akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat.

Dengan adanya pajak dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui adanya perbaikan dan penambahan layanan seperti adanya pembangunan. Maka dari hal tersebut dibutuhkan keikutsertaan dalam masyarakat yaitu dengan membayar pajak sesuai kewajiban untuk dapat mencerminkan warga negara yang baik dan taat kepada hukum. Dengan adanya teknologi yang semakin *modern* pemerintah melakukan pembaharuan-pembaharuan terhadap pelayanan perpajakan. Dengan semakin meningkatnya pelayanan perpajakan, pemerintah melakukan perubahan dengan memanfaatkan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan yang mendasar yang berkaitan dengan pelayanan pajak terhadap wajib pajak dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan dengan menggunakan elektronik yang dinamakan sistem *e-filing*. [1]

Dengan adanya sistem ini membuat wajib pajak lebih mudah untuk melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi DJP *online* dan Penyedia layanan SPT elektronik tanpa harus menunggu lama (antri) di Kantor Pelayanan Pajak tetapi dengan menggunakan sistem ini wajib pajak akan semakin efisien dan efektif dalam melakukan kewajibannya yang dapat dilakukan dimana saja,

kapan saja dengan sistem *E-filing* tersebut. Dengan adanya kemudahan ini wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pajak. Terdapat pengaruh yang signifikan dari penerapan sistem *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan penerapan sistem *E-filing* dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang baik bagi wajib pajak sehingga wajib pajak dapat termotivasi dan patuh dalam membayar pajak. Oleh sebab itu, semakin baik penerapan sistem *E-filing* maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak, maka akan menambah jumlah penerimaan dan mewujudkan salah satu misi Direktorat Jenderal Pajak dalam hal fiskal yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi akan kepatuhan wajib pajak. Sejak tahun 2004 perkembangan sistem *E-filing* secara terus-menerus mengalami kemajuan. Pada tahun 2004 tersebut wajib pajak hanya dapat mengakses sistem *E-filing* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* seperti www.pajakku.com, www.laporpajak.com, www.layananpajak.com serta www.spt.co.id. Pada tahun 2012 wajib pajak sudah dapat mengakses sistem *e-filing* melalui *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). [2]

Dalam penerapan sistem *E-filling* perlu dilakukannya evaluasi terhadap aplikasi supaya dapat beroperasi secara optimal. Mengukur kesuksesan sistem tersebut merupakan salah satu dari bentuk evaluasi. Ukuran dari kesuksesan sistem informasi yaitu sistem yang mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya. Untuk mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem dibutuhkan sebuah model yang tepat sesuai penelitian yang ingin dilakukan. Maka dari hal tersebut penulis memilih model kesuksesan Delone dan McLean sebagai model yang dapat mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi *E-filing* terhadap Kepuasan Pengguna. Pada penelitian ini penulis menggunakan Model Delone dan McLean tahun 2003, model ini merupakan model yang telah diperbarui oleh Delone & McLean dengan menggunakan 6 variabel yaitu Kualitas Sistem (*System quality*), Kualitas Informasi (*Information quality*), Kualitas layanan (*Service quality*), Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*), Manfaat Bersih (*Net benefit*) dan Penggunaan (*Use*) yang diharapkan mampu mengukur kesuksesan sistem. Telah banyak peneliti yang telah menggunakan

Model Delone dan McLean ini untuk mengevaluasi keberhasilan suatu proyek manajemen sistem informasi dan dapat bermanfaat untuk pengambilan keputusan dalam mengevaluasi pelaksanaan sistem informasi. [3]

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang melakukan pengujian dengan Model Delone dan McLean dan hasilnya mengkonfirmasi Model Delone dan McLean (2003) diantaranya adalah: Dedy Ardiansyah, Dewi Puspitasari (2016) dimana hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas pegawai. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pemakai. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemakai. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Organisasional. Produktivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Organisasional [4]

Menurut Mocham Imron Rosyadi (2017) dimana hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Sistem Tidak berpengaruh positif (negatif) dan tidak signifikan terhadap penggunaan. kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan antara terhadap penggunaan. kualitas layanan Tidak terdapat hubungan positif (negatif) dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. penggunaan pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. [5]

Menurut Jamal Maulana Hudin & Dwita Riana (2016) dimana hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa: Kualitas Informasi tidak pengaruh signifikan terhadap penggunaan. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Layanan berpengaruh

signifikan terhadap Penggunaan. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih. Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih [6]

Menurut Siti Rahmi (2017) dimana hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Penggunaan Nyata. Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan Nyata. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Penggunaan Nyata. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Penggunaan Nyata tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Manfaat-manfaat Bersih. Penggunaan Nyata tidak berpengaruh positif terhadap Manfaat-manfaat Bersih. [7]

Menurut Iyon Sukma Wicaksana, Rudy Hartanto, Lukito Edi Nugroho (2017) dimana hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa : *Information quality* secara signifikan akan mempengaruhi *User satisfaction* pengguna *Digital library*. *System quality* secara positif akan mempengaruhi *User satisfaction* pengguna *digital library*. *Service quality* secara positif akan mempengaruhi *User satisfaction* pengguna *Digital library*. Tingkat pendidikan memoderasi secara positif hubungan antara *Information quality* dan *User satisfaction*. Tingkat pendidikan tidak memoderasi secara positif hubungan antara *system quality* dan *User satisfaction*. Tingkat pendidikan tidak memoderasi secara positif hubungan antara *Service quality* dan *User satisfaction*. *User satisfaction* secara positif akan mempengaruhi *Net benefit*. *Net benefit* secara positif akan mempengaruhi *Intention to reuse* [8].

Menurut Antong, Halim Usman (2017) dimana hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa : Kualitas Sistem berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemakai. Kualitas Informasi berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemakai. Kualitas Sistem tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Dampak Individu. Kualitas Sistem berpengaruh tidak langsung positif dan tidak signifikan terhadap Dampak Individu melalui Kepuasan Pemakai. Kualitas Informasi berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Dampak Individu. Kualitas Informasi berpengaruh secara tidak

langsung positif dan signifikan terhadap Dampak Individu melalui Kepuasan Pemakai. Kepuasan Pemakai berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap Dampak Individu. [9]

Menurut Etik dimana hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa: *System quality* dan *Information quality* secara parsial berpengaruh positif terhadap *Intention to use*, *Service quality* tidak berpengaruh terhadap *Intention to use*, kesuksesan sistem informasi dengan dimensi *System quality*, *Information system* secara parsial berpengaruh positif terhadap *User satisfaction*, *Service quality* tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction*, Kesuksesan Implementasi Perpajakan (e-sistem) dengan dimensi, *System quality*, *Information quality* dengan *Service quality* berpengaruh positif terhadap *Net benefit* melalui *Intention to use*, Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi e-SPT PPN dengan dimensi, *System quality*, *Information quality* dan *Service quality* berpengaruh positif terhadap *Net benefit* melalui *User satisfaction*, *Intention to use* dan *User satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Net benefit* [10].

Menurut Rony Yunis, Fauziatul Laila Ibsah & Desy Arisandy (2017) dimana hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Dampak Individu, Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Dampak Individu yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Dampak Individu yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Dampak Individu yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna. [11].

Menurut Zeinab Zaremohzzabieh, Bahaman Abu Samah, Jusang Bolong *et al* (2016) dimana hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa: Kualitas Sistem SLT berpengaruh signifikan secara langsung (direct) terhadap Student Statistics Performance, Kualitas Informasi SLT tidak berpengaruh secara langsung (direct) terhadap Student Statistics Performance, Kualitas Layanan SLT paling berpengaruh secara direct terhadap Student Statistics Performance, Kualitas Sistem SLT tidak berpengaruh secara tidak Langsung (indirect) pada Student Statistics Performance

melalui intention to use dan user satisfaction, Kualitas Informasi SLT tidak berpengaruh secara indirect pada student Statistics Performance melalui intention to use dan user satisfaction, Kualitas Layanan SLT tidak berpengaruh secara indirect pada student Statistics Performance melalui intention to use dan user satisfaction. [12] Penelitian yang dilakukan berdasarkan pemaparan diatas maka penulis berminat untuk melakukan sebuah analisis kesuksesan sistem informasi *E-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan menggunakan model Delone & McLean (2003) dengan judul : **“ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM *E-FILING* DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) MADYA MEDAN”** sebagai Tugas Akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan?
2. Apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?
3. Apakah Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?
4. Apakah Penggunaan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih?
5. Apakah Penggunaan memediasi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih?
6. Apakah Kepuasan Pengguna memediasi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih?

1.3 Ruang Lingkup

Batasan-batasan atas ruang lingkup yang terdapat didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Medan yang berada di Gedung Kanwil DJP Sumatera Utara I Lantai II, Jl.Sukamulia No.17A, Medan Maimun,Kota Medan, Sumatera Utara dan nantinya akan dijadikan sebagai populasi penelitian.
2. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner pada wajib pajak terkhusus bagian Badan (Perusahaan) yang menggunakan sistem *E-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Medan.
3. Penelitian ini mengukur kesuksesan sistem *E-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Variabel Independen yang digunakan yaitu: Kualitas Sistem (*System quality*), Kualitas Informasi (*Information quality*), Kualitas Layanan (*Service quality*), Variabel *Intervening* Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*) dan Penggunaan (*Use*) dan Variabel Dependen yaitu: Manfaat Bersih (*Net benefit*).

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh Penggunaan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih.
5. Untuk mengetahui apakah Penggunaan memediasi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih.
6. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Pengguna memediasi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dari segi teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti empiris tentang Model kesuksesan sistem informasi yang diterapkan pada sistem *E-filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Medan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi penelitian pengembangan model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian berikutnya.

2. Dari segi praktis

Sebagai pedoman bagi pihak KPP Madya Medan untuk menggunakan sistem yang lebih baik dari segi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan. Dengan demikian diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para pengguna sistem sehingga meningkatkan manfaat bagi seluruh pengguna aplikasi dan organisasi.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL