

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi memainkan peran penting dalam mendukung aktivitas bisnis, pemerintahan, dan organisasi, terutama di era digital saat ini. Sistem informasi memiliki kemampuan untuk mengintegrasikan data, meningkatkan efisiensi, dan memberi pengguna informasi yang relevan dan akurat. Sistem informasi yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan produktivitas dan membantu pengambilan keputusan yang lebih baik. Kualitas sistem dan informasi yang dihasilkannya adalah komponen penting yang sering dikaitkan dengan keberhasilan sistem informasi. Jika pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan, kecepatan, dan akurasi sistem informasi, mereka cenderung menggunakan sistem tersebut lebih sering. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna dapat digunakan untuk mengukur efektivitas dan efisiensi sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

Aplikasi DJP Online, yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, adalah salah satu sistem informasi yang memiliki peran penting di Indonesia. Sistem ini dibuat untuk membantu wajib pajak melakukan tugas perpajakan secara online, seperti pelaporan SPT, pembayaran pajak, dan pengecekan data perpajakan. Keberhasilan DJP Online terlihat dari peningkatan jumlah wajib pajak yang memanfaatkan platform ini, menurut data Direktorat Jenderal Pajak, pada tahun 2013, pengguna e-Filing tercatat sebanyak 24.509 wajib pajak, sedangkan pada

April 2017, jumlah tersebut melonjak menjadi 6,9 juta wajib pajak. Hal ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna yang memanfaatkan platform DJP Online untuk pelaporan pajak. Efisiensi waktu yang diperoleh wajib pajak dan peningkatan jumlah wajib pajak terus melonjak (Tamim, 2020). Tetapi kepuasan pengguna dengan aplikasi DJP Online sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, yang mencakup keandalan, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan, serta kualitas informasi, yang mencakup ketepatan waktu, akurasi, dan relevansi.

Kualitas informasi adalah faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna yang dihasilkan dari sistem. Kualitas informasi juga dinilai sebagai kejelasan, keakuratan, dan kemutakhiran informasi yang disediakan kepada pengguna. Informasi lebih akurat dan mudah dimengerti oleh masyarakat wajib pajak agar bisa menggunakannya sesuai dengan kewajiban mereka terhadap perpajakan (Sekti, 2023). Namun, informasi pada aplikasi DJP Online sering dianggap kurang memadai karena tidak cukup jelas atau akurat, sehingga pengguna mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan benar, sehingga menyebabkan keterlambatan. Alasan lain adalah masih terdapat informasi baru yang dicari pengguna, salah satunya dengan melaporkan pajak dalam aplikasi DJP Online. Sejumlah bukti dari berbagai penelitian membuktikan bahwa Baik kualitas sistem maupun kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebagai contoh, Post-Acceptance Model of Information Systems Continuance mengidentifikasi kualitas sistem sebagai faktor tambahan untuk kepuasan pengguna saat menggunakan sistem akan mendorong niat untuk terus menggunakan sistem ini (Bhattacharjee, 2011). Dalam kasus aplikasi DJP Online,

aplikasi yang baik dalam artian kualitas sistem akan menciptakan pengalaman yang nyaman bagi pengguna DJP sehingga dapat mendorong pengguna untuk selalu menggunakan aplikasi ini. Namun, jika DJP Online tidak dapat diakses akibat masalah server, maka kualitas pengalaman pengguna akan berkurang, pengalaman kurang baik ini apabila terjadi akan turut berkaitan dengan penurunan kepuasan dan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi (Giovani & Oktaroza, 2021). Secara implisit, kualitas sistem perlu diperhatikan oleh DJP dalam hal pengembangan aplikasi. Selain itu, kualitas informasi yang baik juga berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila informasi yang diberikan lebih jelas, tepat, dan relevan, maka pengguna akan memperoleh manfaat yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka. Kualitas informasi yang baik membantu pengguna memahami fungsi aplikasi dan cara kerjanya, sehingga mengurangi risiko error saat pelaporan pajak. Namun, pada kasus tertentu, kualitas informasi dapat tidak menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna (Aji et al., 2022). Sebagai contoh, penelitian yang pernah dilakukan mengenai implementasi fitur sistem yang lain, yakni SAKTI, menjelaskan bahwa untuk kepuasan informasi, kualitas informasi mungkin tidak selalu memiliki pengaruh signifikan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas informasi pada aplikasi DJP Online perlu diverifikasi lebih jauh lagi, khususnya bagian relevansi dan kemampuan keterbacaan informasinya kepada pengguna yang merupakan wajib pajak.

Salah satu sumber pendapatan utama negara Indonesia adalah pajak, yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional dan mendukung pelayanan

publik. Sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki tugas strategis untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk mengoptimalkan penerimaan negara.

**Gambar 1.1 Rasio Penerimaan pajak (tax ratio) terhadap PDB
(Persen) 2017 – 2021**



Sumber: bps.go.id

Diagram di atas menunjukkan rasio pajak yang diterima Indonesia terhadap PDB dari tahun 2017 hingga 2021, yang terdiri dari berbagai jenis pajak, termasuk pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai (PPN) atas barang dan jasa, pajak bumi dan bangunan, pajak cukai, pajak lainnya, dan pajak ekspor. Dari data ini, terlihat bahwa nilai rasio pajak tertinggi terjadi pada tahun 2018 dengan angka 10,24%, sementara rasio terendah terjadi pada tahun 2020 dengan angka 8,33%. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak melalui berbagai kebijakan perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperluas basis pajak. Untuk mencapai tujuan ini, DJP terus berinovasi dengan meluncurkan aplikasi DJP Online, yang memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak mereka. Dengan menggunakan

Aplikasi DJP Online, wajib pajak dapat melaporkan SPT dan melakukan pembayaran pajak secara online tanpa dibatasi oleh waktu, jarak, atau Lokasi (Aji et al., 2022). Aplikasi ini semakin penting, terutama selama pandemi COVID-19, ketika layanan tatap muka menjadi terbatas.

Gambar 1.2 Diagram perkembangan penyampaian SPT (2017-2021)



Sumber : Kemenkeu.go.id

Diagram ini menunjukkan perkembangan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia dari tahun 2017 hingga 2021 melalui berbagai metode penyampaian, termasuk SPT manual, e-SPT, e-Form, dan e-Filing. Terlihat bahwa pada periode ini, metode pelaporan digital, seperti e-Filing dan e-Form, semakin banyak digunakan, sementara penggunaan SPT manual cenderung menurun. Hal ini mencerminkan pergeseran preferensi wajib pajak ke metode pelaporan yang lebih praktis dan efisien secara digital. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berhasil mendorong penggunaan teknologi melalui aplikasi DJP Online, yang membantu meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan pelaporan pajak oleh masyarakat. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan keberhasilan DJP dalam memperkenalkan dan memfasilitasi pelaporan pajak secara digital. Namun, layanan aplikasi dan

informasi yang disediakan oleh DJP Online masih menjadi isu penting dalam sistem perpajakan di Indonesia. Kualitas sistem, termasuk stabilitas teknis, kecepatan akses, dan kemudahan penggunaan, berperan besar dalam kenyamanan wajib pajak. Namun, berbagai laporan menunjukkan bahwa DJP Online masih menghadapi kendala teknis, terutama saat periode pelaporan SPT. Meskipun DJP telah menambah kapasitas server, masalah seperti server penuh dan sulit diakses tetap terjadi, terutama menjelang batas akhir pelaporan pajak. Hal ini menyebabkan banyak wajib pajak tidak dapat melaporkan SPT mereka tepat waktu (FNH, 2016).

Beberapa wajib pajak mengeluhkan akses yang terbatas, error dalam pengisian formulir, serta kurangnya informasi dalam penggunaan layanan e-Filing DJP Online. Penelitian Yustina et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Studi dari Kartini dan Tanno (2023) juga memperkuat temuan tersebut, khususnya pada konteks lokal di KPP Pratama Bengkulu. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kembali kualitas layanan e-Filing demi meningkatkan kepercayaan wajib pajak (Yunita et al., 2022).

Kesenjangan penelitian yang ada menunjukkan bahwa sebagian besar studi sebelumnya lebih berfokus pada kepuasan pengguna e-Filing secara umum tanpa memperhatikan aspek kualitas sistem dan kualitas informasi dalam konteks lokal. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Kartika dan Tanno (2023) di KPP Pratama Bengkulu Satu meneliti faktor-faktor seperti kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna e-Filing. Namun, penelitian ini tidak secara khusus menyoroti

konteks lokal atau spesifik dari KPP tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi lebih dalam bagaimana kualitas sistem dan informasi dalam layanan DJP Online di KPP Pratama Jombang memengaruhi kepuasan pengguna (Kartika, 2024) . Penelitian ini seharusnya menyusun perbedaan ini dan memberikan pemahaman yang luas tentang variabel yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam aplikasi pajak daring.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi DJP Online di KPP Pratama Jombang. Dengan memahami faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi DJP dalam meningkatkan kualitas layanan dan sistem aplikasi DJP Online. Peningkatan ini diharapkan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga akan mendorong kepatuhan wajib pajak di Indonesia, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas administrasi perpajakan di masa depan. Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DJP Online (Studi Terhadap Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Jombang)", dan difokuskan pada pemahaman hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna sebagai langkah untuk meningkatkan kinerja layanan perpajakan secara menyeluruh. terutama di era digital saat ini.

1.1 Rumusan Masalah

1. Apakah secara simultan kualitas sistem dan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi djp online?
2. Apakah secara parsial kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DJP Online?
3. Apakah secara parsial kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DJP Online?

1.2 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DJP Online.
2. Menganalisis pengaruh kualitas sistem secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi DJP Online.
3. Menganalisis pengaruh kualitas informasi secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi DJP Online.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur tentang kepuasan pengguna dalam sistem informasi, khususnya terkait aplikasi perpajakan seperti DJP Online. Hasilnya dapat menjadi referensi untuk penelitian lanjutan yang ingin mengeksplorasi lebih lanjut pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori tentang kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam layanan berbasis web.

2. Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini membantu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meningkatkan kualitas layanan aplikasi DJP Online. Dengan mengetahui bagaimana kualitas sistem dan informasi memengaruhi kepuasan pengguna, DJP dapat menentukan elemen mana yang perlu ditingkatkan agar aplikasi DJP Online lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan membuat pelaporan pajak digital lebih efisien dan efektif.

3. Manfaat Bagi wajib pajak

Penelitian ini juga bermanfaat bagi wajib pajak sebagai pengguna aplikasi DJP Online. Peningkatan kualitas sistem dan kualitas informasi yang didorong oleh rekomendasi penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengalaman pelaporan pajak yang lebih efisien dan memuaskan, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.