

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling potensial dan menempati presentase tertinggi dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dibandingkan penerimaan lainnya. Menurut dokumen informasi APBN 2017 yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan Republik Indonesia, penerimaan perpajakan masih menjadi penyumbang terbesar pendapatan negara dengan kontribusi rata-rata 77,6%.

Maka dari itu pemerintah memberikan berbagai fasilitas yang menawarkan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Fasilitas yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya adalah dengan melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan sistem administrasi perpajakan yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan sehingga penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Bentuk dari modernisasi administrasi perpajakan salah satunya adalah reformasi administrasi yaitu reformasi yang dilakukan berkaitan dengan organisasi, teknologi informasi dan SDM. Tujuan dari reformasi administrasi diharapkan tercapainya tingkat kepatuhan dan kepercayaan Wajib Pajak terhadap administrasi yang tinggi sehingga penerimaan pajak akan meningkat.

Penerimaan pajak mempunyai peranan yang sangat penting dan merupakan sektor yang menjadi andalan penerimaan negara. Menurut Nota Keuangan BAPENAS RI Tahun 2015, Salah satu penerimaan negara yang terbesar diperoleh dari Pajak Pertambahan Nilai. Sehingga Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan kemudahan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan regulasi administrasi berupa *electronic* Faktur (*e-Faktur*). *E-Faktur* adalah faktur pajak berbentuk elektronik pengganti faktur pajak manual yang biasanya digunakan untuk membantu pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPn BM). Fasilitas tersebut diberikan untuk memudahkan Pengusaha Kena Pajak (PKP) membuat faktur pajak dengan menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi.

Aplikasi *e-Faktur* dapat diakses melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh DJP. *E-Faktur* (faktur pajak berbentuk elektronik) adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronika yang ditentukan dan atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Pasal 1 ayat (1) Per 16/PJ/2014). Setiap Pengusaha Kena Pajak tidak lagi membuat faktur pajak dalam bentuk manual tetapi dalam bentuk elektronik. Program ini diberlakukan pada bulan Juli 2015 untuk Pengusaha Kena Pajak (PKP) seluruh Jawa dan Bali dan berlaku untuk seluruh PKP di seluruh Indonesia pada bulan Juli 2016 (Sumber : www.pajak.go.id).

Berdasarkan pengumuman Direktorat Jenderal Pajak Nomor 6/PJ.02/2015, pemberlakuan *e-Faktur* dimaksudkan untuk memberikan kemudahan,

kenyamanan, dan keamanan bagi PKP dalam melaksanakan kewajiban pembuatan faktur pajak. Kemudahan, kenyamanan, dan keamanan merupakan beberapa hal yang menentukan kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu, kualitas juga dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem.

Kepuasan Wajib Pajak, merupakan tujuan utama setiap pelayanan yang diberikan oleh DJP dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap Wajib Pajak. Menurut Livari (2005) Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

Ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas yang dihasilkan oleh sistem. Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan dimensi yang terdapat dalam model DeLone dan McLean. Beberapa dimensi yang digunakan dalam model tersebut yang mempengaruhi kepuasan pengguna meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan.

Kualitas sistem, terkait dengan karakteristik sistem informasi, yaitu kemudahan dalam penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas penggunaan, serta keamanan. Kualitas pelayanan merupakan hasil dari kinerja pelayanan sistem yang sesuai dengan harapan pengguna sistem sehingga sistem dianggap penting karena memberikan layanan yang dapat digunakan untuk

mengerjakan pekerjaan para pengguna. Sistem informasi yang berkualitas dapat digunakan sesuai dengan keinginan para pengguna dan dapat menghasilkan suatu informasi yang andal, lengkap dan mudah dipahami sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, maka akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut.

Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pajak *e-Faktur*. Penting untuk mengidentifikasi dimensi yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak terhadap sistem informasi pajak berupa *e-Faktur* yang baru di terapkan di Indonesia, sehingga meningkatkan Wajib Pajak untuk menggunakan teknologi baru yang ditawarkan.

KP2KP Sungailiat merupakan organisasi vertikal dari DJP yang bertanggung jawab langsung kepada kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Bangka, memiliki tugas untuk melakukan urusan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat dan salah satu fungsinya yaitu memberikan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-Faktur* Pada KP2KP Sungailiat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka diperoleh rumusan penelitian yaitu:

1. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna e-Faktur pada KP2KP Sungailiat?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna e-Faktur pada KP2KP Sungailiat?
3. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna e-Faktur pada KP2KP Sungailiat?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian menjadi terarah dan sesuai dengan masalah yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya pada Pengusaha Kena Pajak yang menggunakan e-Faktur dan terdaftar pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungailiat. Selain itu penelitian ini hanya dibatasi pada 4 variabel, yaitu kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna e-Faktur pada KP2KP Sungailiat.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-Faktur* pada KP2KP Sungailiat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-Faktur* pada KP2KP Sungailiat.

1.5 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi, antara lain :

1. Kontribusi Teoritis

Kontribusi Penelitian secara teoritis ditujukan kepada para akademisi dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam pengembangan penelitian selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-Faktur*.

2. Kontribusi Praktis

Kontribusi Penelitian secara praktis ini ditujukan kepada Wajib Pajak pengguna *e-Faktur*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih ilmu bagi Wajib Pajak untuk menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-Faktur* sehingga bersama-sama bisa memanfaatkan dan melakukan perbaikan sistem perpajakan.

3. Kontribusi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan dasar pertimbangan bagi DJP dan semua pihak terkait yang berwenang dalam

pengambilan keputusan kebijakan pajak terkait dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian mengenai kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-Faktur* sehingga penerimaan pajak negara dapat ditingkatkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah dalam pembahasan materi maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Sistematika penulisan yang disajikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang berbagai landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai pendekatan penelitian, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis data dan metode pengumpulan data, variabel penelitian, instrumen penelitian serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil dari pengujian hipotesis dengan menggunakan data yang telah diperoleh dan menggunakan model empiris yang telah ditentukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari hasil uji statistik yang dilakukan, implikasi manajerial yang diharapkan dapat berguna bagi pihak yang berkepentingan, dan saran untuk penelitian mendatang.

