

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia. Pajak merupakan sumber penghasilan penting negara yang berasal dari rakyat. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi teknologi informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak.

Pada bulan Februari 2015 Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengeluarkan sebuah aplikasi atau sistem informasi baru yang bernama *DJP online* untuk memudahkan para wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak. *DJP online* adalah situs milik direktorat jenderal pajak yang berisi aplikasi perpajakan secara *online*. Di *website DJP online* ada fitur *e-filing* dan *e-billing*. *e-filing* adalah sistem *online* perpajakan yang digunakan oleh wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan/SPT secara *real* dan *online*. *e-billing* adalah sistem *online* perpajakan yang digunakan oleh wajib pajak dalam pembayaran pajak secara *online* dengan menggunakan kode *billing*. (Husnurrosyidah & Suhadi, 2017: 98)

Untuk mengetahui SPT tahunan secara *online* atau *e-filing* kita harus daftar *DJP online*. Pendaftaran *DJP online* harus mempersiapkan NPWP, nomor *e-fin*,

dan email aktif. *e-fin* sendiri adalah kepanjangan dari *Electronic Filing Identification Number*, yaitu nomor identitas yang diterbitkan oleh kantor pelayanan pajak KPP kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-filing*. *e-fin* digunakan untuk pendaftaran sebagai wajib pajak *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak. Untuk mendapatkan *e-fin* tersebut kita harus mengantri di KPP kalau tidak, kita tidak bisa mendapatkan *e-fin*. *e-fin* bisa didapatkan di KPP terdekat dengan mengisi formulir *e-fin* dan membawa asli KTP, NPWP, serta menyerahkan fotokopinya. Setelah mendaftar *e-fin* kita baru bisa mendaftarkan direktorat jenderal pajak *online* dengan alamat *website* <https://djponline.pajak.go.id>. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien, karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang akan memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak *online* juga dapat diakses kapan dan di mana pun, sehingga penyampaian SPT dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam.

Dengan *e-filing*, tidak perlu lagi dokumen fisik berupa kertas, karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik. Pada saat membuat SPT di fitur *e-filling* akan muncul formulir dengan berbagai pertanyaan, diantara pertanyaan tersebut akan muncul pertanyaan apakah gaji kita kurang dari 60 juta atau diatas 60 juta. Jika gaji kita kurang dari 60 juta maka yang akan muncul adalah SPT 1770 SS, dan jika gaji diatas 60 juta maka yang akan muncul adalah SPT 1770 S. disini penulis menggunakan SPT 1770 SS karena gaji kurang dari 60 juta, maka akan muncul 3 tahap data formulir yang harus diisi. Pada tahap terakhir pengisian formulir yaitu mengklik kirim SPT maka akan muncul pernyataan

bahwa BPE (Bukti Penerimaan Elektronik) sudah terkirim pada email yang telah didaftarkan pada DJP *online* sebelumnya. Tetapi pada saat buka email untuk melihat hasil dari BPE ternyata tidak masuk ke email tersebut.

E-billing adalah metode untuk pembayaran pajak secara *online* maupun melalui ATM dengan memasukkan kode *billing* yang akan diterima oleh wajib pajak. Dengan metode terbaru ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat di akses dimana pun dan kapan pun oleh wajib pajak. Untuk metode ini digunakan mengakomodasi peralihan cara pembayaran pajak dari sistem manual ke sistem *online* melalui *e-billing*. saat pembayaran pajak klik *e-billing* yang ada pada DJP *online* dan akan muncul isi SSE, setelah itu klik SSE untuk membayar pajak. isi semua formulir yang dibutuhkan setelah itu klik simpan, dan pada saat klik kode *billing* muncul pesan kesalahan.

Dari penjelasan di atas website ini layak diteliti karena *e-fin* harus dibuat di kantor pajak sebelum masuk ke DJP *online*, sulit dalam pembuatan SPT tahunan pada *e-filling* dan sering terjadi kesalahan dalam penginputan data pada saat pembayaran sehingga SPT tidak bisa di proses. Peneliti melakukan penelitian pada *website* DJP *online*. Dimana beberapa aspek yang akan analisis, aspek-aspek tersebut adalah PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, dan Service*) digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi untuk perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan.

Sehingga berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menulis penelitian ini dengan judul “Analisis Uji Kualitas *Website* DJP *Online* Menggunakan Metode *Pieces*” sebagai permasalahan yang akan menjadi dasar peneliti melakukan penelitian.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang permasalahan dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Sulit dalam pengambilan *e-fin* ke KPP sebelum pendaftaran direktorat jenderal pajak (DJP) *online* karena masih manual.
2. Sulit dalam pembuatan SPT tahunan pada *e-filling*.
3. Sering terjadi kesalahan dalam penginputan data pada saat pembayaran sehingga SPT tidak bisa di proses.

1.3. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan tidak menyimpang dari maksud dan tujuan yang ingin dicapai agar tidak menyimpang karena permasalahan yang berkaitan objek penelitian yang penulis pilih begitu luas, maka penulis akan membatasi permasalahan yaitu:

1. Penelitian menggunakan metode *PIECES* (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service*) dalam melakukan analisis.

2. Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel di sagulung kecamatan batuaji batam.
3. Responden merupakan wajib pajak yang menggunakan *website* DJP *online*.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah, maka penulis merumuskan masalah dari judul tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah *Performance* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?
2. Bagaimanakah *Information* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?
3. Bagaimanakah *Economic* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?
4. Bagaimanakah *Control* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?
5. Bagaimanakah *Efficiency* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?
6. Bagaimanakah *service* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Ada beberapa hal yang menjadi tujuan dan harapan penulis dalam menganalisa dari judul yang dibuat oleh penulis Analisis Uji Kualitas *Website* *DJP Online* Menggunakan Metode *Pieces* adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Performance* pada *website* *DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui *Information* pada *website* *DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui *Economic* pada *website* *DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui *Control* pada *website* *DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.
5. Untuk mengetahui *Efficiency* pada *web* *DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.
6. Untuk mengetahui *Service* pada *website* *DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Dari analisis yang dilakukan penulis terdapat manfaat penelitian, adapun manfaat penelitian dari yang bermanfaat bagi penulis mapun pembaca nantinya yang baik secara teoritis ataupun praktis penulis telah merangkumnya yaitu, sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat yang diperoleh bagi penulis adalah penulis mendapatkan pengetahuann mengenai metode pieces dan penulis juga dapat mengetahui bagaimana metode pieces menjelaskan uji kualitas *website* DJP *online*.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, Menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan pengalaman terhadap penelitian analisis *website*.
2. Bagi Universitas Putera Batam, diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta bahan masukan dalam penelitian yang berhubungan analisis *website* pada peneliti yang akan datang.
3. Bagi instalasi, Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sejenis.