

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Kemajuan di bidang teknologi, komputer, dan telekomunikasi mendukung perkembangan teknologi internet. kecanggihan teknologi saat ini yang makin fleksibel, mudah, cepat dan efisien dapat menggiring manusia mengakibatkan cara komunikasi pun semakin maju dan canggih. Di era jaman modern ini media massa mempunyai peran sebagai sumber informasi[1]. Media massa yang sedang berkembang pesat di internet salah satunya adalah pendaftaran web npwp online, dikenal sebagai alat bantu untuk melakukan pendaftaran secara online yang berperan dalam melakukan pendaftaran npwp dari jarak jauh. Npwp sendiri merupakan sebuah identitas wajib pajak yang memiliki fungsi untuk menjaga ketertiban dan ketaatan pembayaran pajak. Selain itu npwp juga dapat meringankan beban pajak pada saat fresh graduate sudah menjadi pekerja. Karena ketika seorang pekerja memiliki npwp, tarif pajak yang akan dibebankan kepada mereka akan lebih ringan dibanding mereka yang tidak memiliki npwp.

Pendaftaran npwp online merupakan website yang dirancang untuk memudahkan pengguna untuk melakukan pendaftaran npwp. Dengan adanya pendaftaran secara online dapat memudahkan orang-orang untuk mendaftar dimana saja tanpa perlu ke kantor KPP Pratama. Asal, orang tersebut mempunyai kuota internet dan akses jaringan yang cukup kuat. Web pendaftaran Npwp online ini sudah hampir dikenal di seluruh masyarakat karna dengan hanya menggunakan

HandPhone genggam berbasis android seseorang dapat melakukan pendaftaran secara cepat. Pendaftaran pun juga cukup mudah karena hanya menggunakan tanda pengenal seperti KTP untuk mendaftar npwp secara online. Kemudian selanjutnya adalah melakukan aktivasi EFIN (Electronic Filing Identification Number) yang dimana nomor Efin diperlukan untuk mengisi formulir pajak, pembayaran, dan transaksi lain yang terkait dengan perpajakan, serta melakukan pelaporan SPT[2].

Seseorang juga dapat mempunyai surat dan kartu npwp yang akan dikirim dari kantor terdekat, tanpa adanya biaya admin dan biaya pengiriman, sehingga menjadi dorongan tersendiri bagi masyarakat untuk melakukan pendaftaran secara online, karena selain menghemat biaya operasional, juga dapat menghemat waktu dan tenaga.

Namun dalam penggunaan web npwp online ada beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna melalui beberapa situs web yaitu masalah tentang kualitas dari penggunaan, dimana sering sekali terjadi NIK tidak ditemukan saat validasi dan membuat proses pendaftaran NPWP dan aktivasi EFIN tidak bisa dilakukan. Penelitian ini menggunakan WebQual yang disusun berdasarkan tiga area (dimensi) kualitas yakni kemudahan Penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan

Maka berdasarkan uraian diatas web pendaftaran npwp belum sepenuhnya maksimal dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Dengan adanya permasalahan tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan **“ANALISIS KUALITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA**

## **PADA WEB PENDAFTARAN NPWP ONLINE DENGAN METODE WEBQUAL”**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu “bagaimana menganalisis kualitas dan kepuasan pengguna terhadap web pendaftaran npwp online dengan metode Webqual?”

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada web pendaftaran npwp online
2. Menganalisis tentang kualitas dan kepuasan penggunaan web npwp online
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Webqual
4. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
5. Cakupan responden hanya di wilayah kota jambi

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Mengetahui tingkat kualitas dan kepuasan pengguna terhadap web npwp online
2. Secara tidak langsung membantu mengenalkan web npwp online kepada masyarakat

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Memberikan Pengetahuan mengenai adanya masalah dalam kualitas pada pengguna ataupun dari web npwp
2. Memberikan pengetahuan kepada pihak web npwp online untuk menjadi dasar pengambilan keputusan serta kebijakan terkait masalah dalam penggunaan web npwp online
3. Memberikan informasi kepada pembaca, penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dalam menganalisis sesuatu yang berhubungan dengan kualitas penggunaan dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang teori-teori dan konsep yang diambil dari berbagai sumber yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini diuraikan secara rinci metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

## **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Dalam bab ini memuat mengenai analisis permasalahan dan solusi pemecahan suatu masalah pada penelitian ini.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Dalam bab ini memuat tentang pembahasan dan hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode webqual 4.0

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian ini

