

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Structural Equation Modelling (SEM) adalah sekumpulan alat-alat atau teknik statistika yang memungkinkan tidak hanya mendapatkan model hubungan namun juga pengujian serangkaian hubungan yang relative rumit secara simultan. Hubungan rumit itu dapat dibangun antara satu atau beberapa variabel dependen dengan satu arah atau beberapa variabel independen. Masing – masing variabel dependen dan independen dapat berbebetuk faktor (konstruk yang dibangun dari beberapa variabel indicator). Variabel – variabel itu dapat berbentuk sebuah variabel tunggal yang di observasi atau yang diukur secara langsung dalam sebuah penelitian(MujiGunarto, 2015). Penggunaan SEM memungkinkan peneliti untuk menguji validitas dan reabilitas instrument penelitian, mengkonfirmasi ketepatan model sekaligus menguji pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain.

Dalam upaya meningkatkan kinerja sistem informasi yang diterapkan, perusahaan ataupun instansi harus mengetahui bagaimana tingkat kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang diterapkan dan faktor apa saja yang dominan mengkurnya, serta bagaimana pengaruh kualitas layanan sistem informasi tersebut terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas jasa yang diberikan melalui sistem informasi itu baik maka akan membuat pelanggan merasa puas terhadap layanan tersebut, ini berarti tingkat kualitas

layanan yg semakin tinggi akan mendorong kepuasan pengguna yang semakin meningkat juga.

SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) merupakan suatu sistem informasi administrasi perpajakan yang digunakan di lingkungan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) yang menghubungkan satu jaringan kerja yang berada di kantor pusat. SIDJP mempunyai peran yang penting, maka penting pula untuk mengetahui kinerjanya. Permasalahan yang muncul saat ini adalah apakah SIDJP memiliki kualitas layanan yang baik dan memuaskan bagi penggunanya serta bagaimana pengaruh kualitas layanan SIDJP terhadap kepuasan pengguna.

Salah satu metode untuk mengukur kualitas layanan sistem adalah dengan menggunakan metode *Servqual*. *Servqual* adalah metode kualitas layanan yang hasil pengukurannya menggunakan 5 variabel yaitu: *Tangibles* (bukti terukur), *reliability*(keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Sedangkan EUCS merupakan salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna yang diukur berdasarkan variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Berdasarkan latar belakang maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul“ Penerapan SEM pada analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIDJP (StudiKasus: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya, maka dapat di rumuskan masalah yang ada sebagai titik tolak dalam penulisan penelitian tugas akhir ini, yakni Bagaimana pengaruh kualitas layanan SIDJP terhadap kepuasan pengguna dengan pendekatan SEM.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah tetap berada dalam batasan yang di inginkan dan tidak menyimpang terlalu jauh melewati batas yang akan di bahas dari permasalahan yang sebenarnya, maka di perlukan sebuah pebatasan yakni:

1. User yang di teliti adalah karyawan yang terdaftar pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang aktif menggunakan SIDJP.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner.
3. Penelitian ini mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasandengan pendekatan *Structural Equation Modelling* yang didasarkan padavariabel-variabel *servqual* dan *EUCS*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah: Mengukur pengaruh kualitas layanan SIDJP terhadap kepuasan pengguna (studi kasus: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu) dengan pendekatan *Structural Equation Modelling*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Membantu perusahaan dalam mengukur kualitas layanan dan kepuasan pengguna SIDJP
2. Membantu perusahaan dalam menganalisis pengaruh kualitas layanan SIDJP terhadap kepuasan pengguna.
3. Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan perusahaan dalam perbaikan layanan SIDJP dan peningkatan kepuasan pengguna.