

Analisis Kepuasan Pengguna *Information System* DJP Online Dengan Metode EUCS di Telkomsigma

Rofina Ina Biti¹, Maxsi Ary²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
e-mail: ¹rofina20inabiti@gmail.com, ²maxsi@ars.ac.id

Abstrak

DJP Online digunakan untuk memudahkan para wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi DJP Online dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Variabel EUCS yang digunakan terdiri dari *variable content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut memiliki nilai korelasi sebesar 0,638 dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi DJP Online. Sedangkan antar *variable* memiliki korelasi yang kuat (nilai F hitung sebesar 19,850 dan nilai R Square (R^2) sebesar 63%), sedangkan 37% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil pengolahan data secara simultan diperoleh bahwa kelima variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi DJP Online, sedangkan dari pengolahan data secara parsial diperoleh bahwa presisi *variable accuracy* yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Kata kunci—Analisis Tingkat Kepuasan, EUCS, DJP Online

Abstract

DJP Online is used to make it easier for taxpayers to report annual tax returns (SPT). This study aims to measure the level of user satisfaction of DJP Online applications using *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Eucs variables used consist of *variable content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, and *timeliness*. The results showed that the five variables had a correlation value of 0.638 with the level of user satisfaction of the DJP Online application. While between variables have a strong correlation (the value of F calculates 19,850 and the value of R Square (R^2) by 63%), while 37% is influenced by other factors. The results of simultaneous data processing obtained that the five variables have a significant influence on the level of user satisfaction of djp online applications, while from the processing of data partially obtained that the precision of *variable accuracy* that has a significant effect on the level of user satisfaction.

Keywords—Satisfaction level analysis, EUCS, DJP Online

Corresponding Author:

Maxsi Ary,

Email: maxsi@ars.ac.id

1. PENDAHULUAN

Information Systems merupakan aspek penting yang dibutuhkan dalam sebuah perusahaan, dalam menjalankan segala usahanya [1]. Keterangan atau informasi tambahan dalam kemajuan perkembangan teknologi informasi akan membantu bagi setiap penggunanya, sehingga lebih efisien dan lebih mudah untuk perencanaan kebijakan selanjutnya. Adanya teknologi yang semakin berkembang tidak akan menjadi hambatan bagi penggunanya untuk menggunakan teknologi informasi yang tersedia. Implementasi teknologi informasi yang dirancang sepatutnya sesuai dengan harapan penggunanya. Sistem informasi dapat diartikan sebagai serangkaian unit yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan perangkat

lunak dari otak yang bekerjasama untuk menyediakan informasi yang diproses sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerima informasi [2].

Kemajuan *Information technology* ini pun disadari oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak), berbagai pembaruan terkait penambahan pelaksanaan *Information technology* dalam peraturan perpajakan terus-menerus dilakukan dalam sketsa penggiatan peraturan perpajakan. Proses pelaporan pajak secara *online* dan *realtime* ataupun disebut pula *e-filing* merupakan salah satu pembaruan sistem yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan tujuan patokan dalam andil pengabaran peraturan perpajakan dengan memperuntukkan pelaksanaan peraturan keterangan *e-filing* DJP *Online* ini adalah untuk mempresentasikan kemudahan pengabaran surat pemberitahuan tahunan (SPT) secara *online* dan juga *realtime* [3].

Diperlukan upaya untuk mengimplementasikan DJP online, sehingga menyadari bahwa teknologi informasi DJP *online* ini dapat dirasakan oleh masyarakat. Kegiatan terencana atau proses evaluasi ini dilakukan untuk membandingkan suatu persoalan atau permasalahan yang terjadi dengan memanfaatkan instrumen dengan menambahkan standar yang diperlukan sehingga diperoleh sistem informasi yang diperlukan oleh masyarakat [4], khususnya untuk *e-filing* informasi SPT.

Kenyamanan juga kepuasan yang para wajib pajak rasakan sangat menjadi harapan bisa memperketat ketaatan juga kepatuhan dalam proses pembayaran pajak, [5], [5]. DJP *online* merupakan sistem terintegrasi untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab dalam pembayaran pajak sehingga tidak perlu antri langsung di kantor pelayanan pajak. Selain itu, transmisi data SPT bisa dilaksanakan dimanapun juga kapanpun baik dalam maupun luar negeri, serta bisa pula dilaksanakan pada hari libur tanpa kesediaan petugas pajak serta tidak mengikuti aturan jam kantor [6].

Sehingga disimpulkan dari teori yang sudah ada, penulis akan menguji mengenai tingkat kepuasan pengguna dari Sistem Informasi DJP *Online* yang dilakukan pada PT. Sigma Cipta Caraka yang juga menjadi salah satu perusahaan yang menjalankan aplikasi sistem informasi DJP *Online* diberlakukan untuk seluruh karyawannya yang dimana menggunakan metode EUCS dengan dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timesliness* dirumuskan oleh Doll *et al.* Metode EUCS ini dipilih karena cocok dalam pengukuran tingkat kepuasan pemakai aplikasi *Information System*, dan didasarkan atas penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Stefania Ene Sabon (2020) yang sudah membuktikan bahwa keberhasilan kinerja aplikasi SIPP pada perusahaan PT. Gunung Amal Solution International memberikan hasil positif yang signifikan. Hasil penelitian analisis diperoleh ke-5 *variables* secara simultan memiliki ikatan atau hubungan yang signifikan terhadap Keberhasilan dalam Kinerja Aplikasi SIPP pada Perusahaan Gunung Amal *Solution International* dengan tingkat hubungan nilai F_{hitung} 12,215 nilai *sig* 0,00 dan nilai R Square 0,521 tingkat pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 52%. [7]. Penelitian lain juga dari [8] mengenai metode EUCS digunakan pada evaluasi kepuasan pengguna aplikasi AMIKOM ONE. Hasil penelitian analisis diperoleh lebih dari 40% user menyatakan setuju terhadap variabel *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use* dan *Timeliness*, tetapi hanya 37,75% user menyatakan setuju terhadap penilaian variabel *Format*.

2. METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan ialah metode analisis kuantitatif. Peneliti menggunakan dua metode pengumpulan data, diantaranya:

2.1. Studi lapangan

Metode ini dilakukan agar memperoleh bukti-bukti pusat yang adalah data yang didapatkan bersumber dari Penyebaran kuisioner langsung kepada responden pengguna aplikasi DJP *Online*.

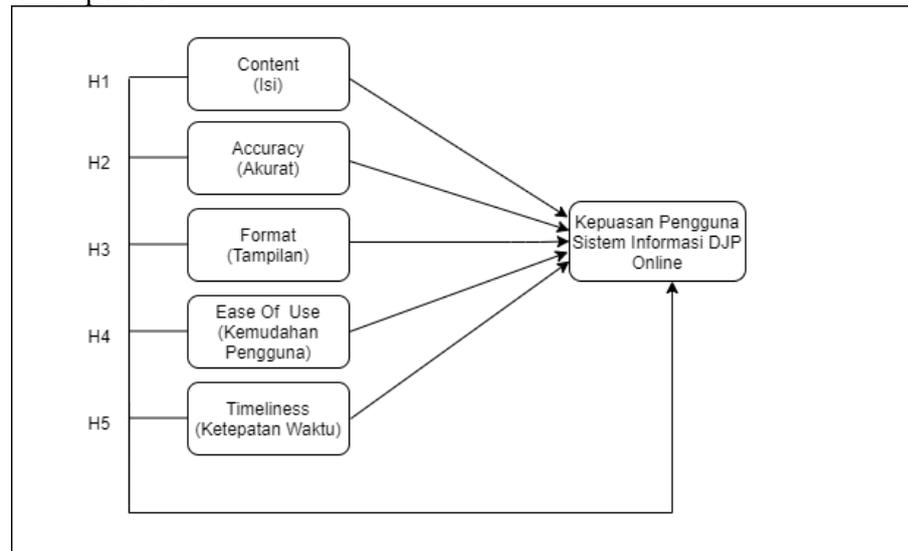
2.2. Studi pustaka

Metode ini dilakukan agar memperoleh data sekunder, upaya alomerasi informasi yang berkaitan dengan filosofi yang terdapat kaitannya dengan persoalan dan variabel yang diteliti. Batasan-batasan dalam *problem* yang akan diteliti seperti berikut:

- Penelitian dilaksanakan pada PT. Sigma Cipta Caraka, dengan objek penelitian karyawan yang memiliki data pajak pada PT. Sigma Cipta Caraka.
- Batasan masalah dari penelitian ini, peneliti hanya menganalisis data-data Pajak dari penerapan Sistem Informasi DJP *Online* pada PT. Sigma Cipta Caraka.

Metode penelitian menggunakan *EUCS*, sedangkan pengolahan data menggunakan aplikasi pengolah data SPSS versi 25.

Rumusan hipotesis:



Gambar 1. Rumusan Hipotesis

Sumber: [7]

Menurut Misbahuddin dalam Rizal Rachman & Nanang Hunaifi (2020) Uji hipotesis merupakan suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan dalam menerima atau menolak hipotesis ini [9]

Hipotesis analisis:

- Diduga *Content* mempunyai efek positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online* di PT Sigma Cipta Caraka.
- Diduga *Accuracy* mempunyai efek positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online* di PT Sigma Cipta Caraka.
- Diduga *Format* mempunyai efek positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online* di PT Sigma Cipta Caraka.
- Diduga *Ease of use* mempunyai efek positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online* di PT Sigma Cipta Caraka.
- Diduga *Timeliness* mempunyai efek positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online* di PT Sigma Cipta Caraka.
- Diduga *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use* dan *Timeliness* secara serupa mempunyai efek signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online* di PT Sigma Cipta Caraka.

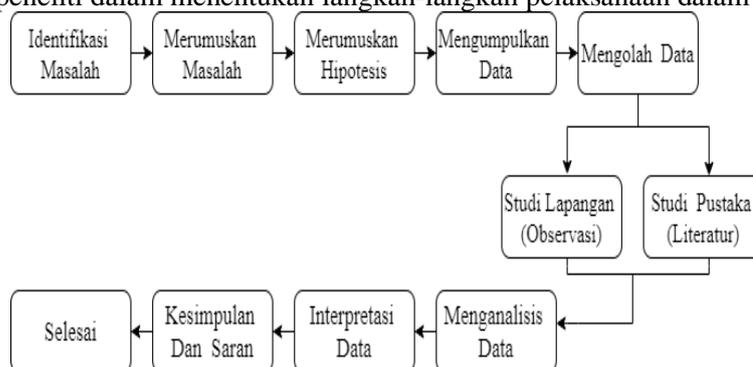
Peneliti menggunakan instrument kuisioner untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam analisis ini. Dan untuk evaluasi atau skala dalam analisis ini menggunakan *Skala Likert* (tabel 1).

Tabel 1 Skala Likert

Keterangan Indikator	Skor
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Sumber: [10]

Untuk tahapan pada gambar 2 pada penelitian ini dirancang oleh peneliti dengan tujuan agar memudahkan peneliti dalam menentukan langkah-langkah pelaksanaan dalam penelitian.



Gambar 2. Tahap Penelitian

Sumber: [7]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini didasari dengan menyebarkan kuesioner berupa *google form* untuk responden. Jumlah *sample* dalam analisis ini 50 responden.

Tabel 2. Berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	(F)	Presentasi (%)
Laki-laki	32	64%
Perempuan	18	36%
Total	50	100%

Tabel 3. Berdasarkan usia

Usia	(F)	Presentasi (%)
< 20	0	0%
20 - 30	39	78%
30 - 40	11	22%
40 >	0	0%
Total	50	100%

Tabel 4. Hasil Skor Variabel *Content* (Isi)

Var	Skor total var	Var	Kategori
C	782	<i>Content</i>	Puas

Skor total variabel *Content* (Isi) sebesar 782 terletak pada interval 680 – 840, dalam arti variabel tersebut dikategorikan “Puas”. Perhitungan data tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi Aplikasi DJP *Online* direspon positif oleh responden.

Tabel 5. Hasil Skor Variabel *Accuracy* (Akurat)

Var	Skor total var	Var	Kategori
A	410	<i>Accuracy</i>	Puas

Skor total variabel *Accuracy* (Keakuratan) sebesar 410 terletak pada interval 340 – 420, dalam arti variabel tersebut dikategorikan “Puas”. Perhitungan data tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi Aplikasi DJP *Online* direspon positif oleh responden.

Tabel 6. Hasil Skor Variabel *Format* (Tampilan)

Var	Skor total Var	Var	Kategori
F	581	Format	Puas

Skor total variabel *Format* (Tampilan) sebesar 581 terletak pada interval 510 – 630, dalam arti variabel tersebut dikategorikan “Puas”. Perhitungan data tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi Aplikasi DJP *Online* direspon positif oleh responden.

Tabel 7. Hasil skor variabel *ease of use* (Kemudahan Pengguna)

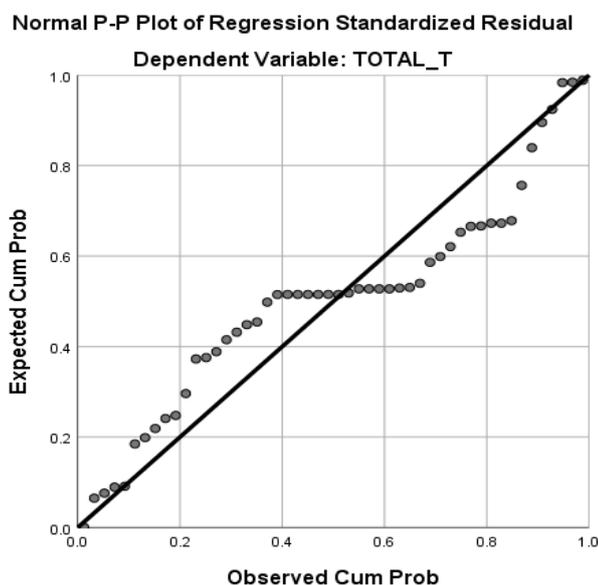
Var	Skor total Var	Var	Kategori
E	405	<i>Ease Of Use</i>	Puas

Skor total variabel *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) sebesar 405 terletak pada interval 340 - 420, dalam arti variabel tersebut dikategorikan “Puas”. Perhitungan data tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi Aplikasi DJP *Online* direspon positif oleh responden.

Tabel 8. Hasil Skor Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Var	Skor total var	Var	Kategori
T	398	<i>Timeliness</i>	Puas

Skor total variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu) sebesar 398 terletak pada interval 340 - 420, dalam arti variabel tersebut dikategorikan “Puas”. Perhitungan data tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi Aplikasi DJP *Online* direspon positif oleh responden.



Gambar 3. Uji Normalitas

Ditarik kesimpulan pada hasil uji normalitas residual sebagai berikut, dimana data penelitian memenuhi uji normalitas dan dinyatakan normal karena hasil uji titik-titik menebar disekitaran lintasan jalur diagonal juga mengikuti garis diagonal.

4. KESIMPULAN

Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian:

1. Diperoleh *variable Content* (Isi) mempunyai efek signifikan negatif terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online*, dengan nilai tingkat hubungannya t_{hitung} sebesar 1,714 dan untuk nilai signifikansi dari *Content* (Isi) (C) = 0,093.
2. Hasil penelitian analisis diperoleh variabel *Accuracy* (Akurat) mempunyai efek signifikan Positif terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online*, dengan nilai tingkat hubungannya t_{hitung} sebesar 2,845 dan untuk nilai signifikansi dari *Accuracy* (Akurat) (A) = 0,007.
3. Hasil penelitian analisis diperoleh bahwa variabel *Format* (Tampilan) mempunyai efek signifikan negatif terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online*, dengan nilai tingkat hubungannya t_{hitung} sebesar 0,112 dan untuk nilai signifikansi dari *Format* (Tampilan) (F) = 0,911.
4. Hasil penelitian analisis diperoleh bahwa variabel *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna) mempunyai efek signifikan negatif terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online*, dengan nilai tingkat hubungannya t_{hitung} sebesar 0,851 dan untuk nilai signifikansi dari *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) (E) = 0,400.
5. Hasil penelitian analisis diperoleh bahwa variabel *Timeliness* (Ketepatan waktu) mempunyai efek signifikan negatif terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online*, dengan nilai tingkat hubungannya t_{hitung} sebesar -0,220 dan untuk nilai signifikansi dari *Timelines* (Ketepatan waktu) (E) = 0,827.
6. Hasil penelitian analisis diperoleh variabel *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use* dan *Timeliness* secara *simultan* mempunyai efek signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna *Information System DJP Online* pada PT. Sigma Cipta Caraka dengan nilai tingkat hubungannya F_{hitung} 19,805 dan ideal signya 0,00 serta ideal R Squarenya 0,638 dengan fase efek dari *variable X* terhadap efek *variable Y* sebanyak 63%. Sedangkan untuk nilai sisanya dipengaruhi oleh *variable* lain diluar dari analisis ini sebanyak 37%.

Saran dari hasil penelitian, untuk selanjutnya dapat menggunakan model pendekatan selain model Kepuasan Pengguna *EUCS* seperti *TAM, UTAUT, DeLone* dan *McLean, PIECES* dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Wijaya and R. T. Prasetio, "Analisa dan Penerapan Sistem Informasi Penjualan Sparepart pada Bengkel JSL Majalaya," *POTENSI (eProsiding Sist. Informasi)*, vol. 2, no. 1, pp. 164–168, 2021, [Online]. Available: <http://eprosiding.ars.ac.id/index.php/psi/article/view/380>.
- [2] A. Herliana and P. M. Rasyid, "Sistem Informasi Monitoring Pengembangan Software Pada Tahap," *J. Inform.*, no. 1, pp. 41–50, 2016.
- [3] C. D. E. Inscrção, "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title," p. 2018, 2018.
- [4] A. Supriyatna and V. Maria, "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka *PIECES*," *Khazanah Inform. J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 2, p. 88, 2018, doi: 10.23917/khif.v3i2.5264.
- [5] H. Husnurrosyidah, "Pengaruh E-Filing, E-Billing Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Bmt Se-Kabupaten Kudus," *J. Anal. Akunt. dan Perpajak.*, vol. 1, no. 1, pp. 97–106, 2017, doi: 10.25139/jaap.v1i1.99.

- [6] R. Anisa and D. Suprajitno, “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Kebumen,” *J. Ilm. Mhs. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 2, no. 4, pp. 595–609, 2020, doi: 10.32639/jimmba.v2i4.644.
- [7] S. E. Sabon and S. Susanti, “Analisis Keberhasilan Kinerja Aplikasi Sipp Menggunakan Metode EUCS Pada PT. Gunung Amal Solution International,” *POTENSI (eProsiding Sist. Informasi)*, vol. 1, no. 1, pp. 145–151, 2020, [Online]. Available: <http://eprosiding.ars.ac.id/index.php/psi/article/view/203>.
- [8] S. Informasi, U. Amikom, and K. Kunci, “EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI AMIKOM ONE MENGGUNAKAN METODE EUCS Abstraksi Tinjauan Pustaka,” vol. 2, no. 1, pp. 67–73, 2019, [Online]. Available: <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/INFOSJournal/article/view/2430>.
- [9] R. D. S. Rizal Rachman, Nanang Hunaifi, “Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Punten Kota Bandung Menggunakan Model Evaluasi Terintegrasi,” *J. Responsif*, vol. 2, no. 2, pp. 158–167, 2020.
- [10] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.