

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi mengubah banyak aspek layanan publik. Di sektor perpajakan, digitalisasi bertujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Salah satu implementasi penting dari teknologi informasi dalam dunia pemerintahan adalah pengembangan aplikasi berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Di Indonesia, pemerintah secara aktif mengintegrasikan teknologi dalam berbagai layanan, termasuk dalam pengelolaan pajak (Ambarwati, 2024). Langkah ini dilakukan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan dalam pengelolaan data perpajakan.

Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah di Jakarta adalah Aplikasi *Coretax*. *Coretax* merupakan aplikasi yang dirancang untuk membantu perusahaan khususnya pegawai keuangan dalam mengelola data perpajakan, memantau pembayaran pajak, dan menghasilkan laporan perpajakan yang akurat. Aplikasi *Coretax* diharapkan menjadi solusi untuk mengatasi kendala pengelolaan pajak manual, seperti keterlambatan pencatatan, ketidakakuratan data, dan potensi kebocoran penerimaan. Namun, adopsi teknologi informasi seperti aplikasi *Coretax* memerlukan evaluasi secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan pengguna akhir (Hardiyanti, 2024). Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator keberhasilan implementasi aplikasi tersebut. Pengguna akhir, dalam hal ini pegawai keuangan dalam mengelola data perpajakan perusahaan, memiliki peran penting dalam menentukan efektivitas aplikasi karena mereka adalah pihak yang langsung berinteraksi dengan sistem dalam menjalankan tugas sehari-hari (Putranto et al., 2024).

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah model evaluasi yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi, dengan indikator utama berupa *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, serta *timeliness* penyajian informasi. Pendekatan ini memberikan gambaran komprehensif tentang seberapa baik suatu sistem memenuhi kebutuhan penggunanya (Mantik et al., 2024).

Dimensi EUCS meliputi pertama yaitu informasi (*Content*), Variabel ini digunakan untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap konten yang disediakan oleh suatu sistem. Konten tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi yang dihasilkan, termasuk fungsi serta model yang ditawarkan kepada pengguna. Selain itu, variabel ini juga mencerminkan apakah sistem mampu menyediakan informasi yang sesuai sebagai tanggapan atas kebutuhan atau permintaan pengguna. Kedua adalah Ketepatan (*Accuracy*), yaitu variabel yang menilai sejauh mana ketepatan data dapat terpenuhi ketika sistem menerima masukan dan mengolahnya menjadi informasi. Ketiga adalah Bentuk (*Format*), yaitu variabel yang menekankan pada tampilan, desain informasi, serta penyajian data yang dihasilkan sistem. Faktor ini berhubungan dengan bagaimana format penyajian dapat memengaruhi kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sistem, sehingga berdampak pada efektivitas penggunaan sistem tersebut. Keempat yaitu Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), merupakan variabel yang menilai sejauh mana sistem mudah digunakan, baik dari sisi penginputan data, pengolahan informasi, maupun kemudahan dalam memahami hasil yang ditampilkan. Kelima adalah Ketepatan Waktu (*Timeliness*), yaitu variabel yang mengukur sejauh mana informasi yang dihasilkan sistem tersedia tepat waktu, relevan dengan kebutuhan pengguna, dan mampu memberikan dukungan keputusan pada saat dibutuhkan.

Dalam aplikasi *Coretax*, evaluasi menggunakan metode EUCS menjadi sangat relevan (Purwanto & Hedin, 2020). Sebagai sistem yang digunakan oleh pegawai keuangan dalam mengelola data perpajakan perusahaan, aplikasi ini harus mampu menyajikan informasi yang akurat, *format* yang mudah dipahami, serta responsivitas yang sesuai dengan kebutuhan operasional. Jika aplikasi

gagal memenuhi ekspektasi ini, maka potensi keberhasilannya dalam mendukung pengelolaan pajak akan menurun (Achmad Chusen et al., 2022). Studi kasus yang difokuskan pada perusahaan di Wilayah Jakarta Timur menjadi menarik karena wilayah ini memiliki aktivitas ekonomi yang dinamis dan sangat beragam. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Timur (2024), tercatat terdapat sebanyak 349 perusahaan industri berskala besar dan sedang yang beroperasi di wilayah ini, mencerminkan tingginya intensitas kegiatan usaha yang berlangsung. Selain itu, sektor perdagangan di Jakarta Timur juga terus berkembang, ditunjukkan dengan keberadaan berbagai sarana perdagangan seperti pasar yang dikelola secara aktif, yang turut memperkuat peran wilayah ini sebagai pusat kegiatan ekonomi. Dominasi pelaku usaha berskala kecil hingga menengah menjadikan Jakarta Timur sebagai salah satu kawasan dengan jumlah wajib pajak badan aktif yang cukup besar di DKI Jakarta. Kondisi tersebut juga diperkuat oleh banyaknya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang tersebar di berbagai kecamatan untuk melayani administrasi perpajakan perusahaan-perusahaan yang terdaftar. Dengan karakteristik demikian, Jakarta Timur dinilai mampu merepresentasikan kondisi nyata penerapan sistem administrasi perpajakan berbasis digital pada perusahaan dengan aktivitas ekonomi yang padat dan beragam, sehingga menjadikannya lokasi yang relevan dan strategis untuk menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*. Hal ini sekaligus menjadi tantangan bagi aplikasi *Coretax* untuk memastikan bahwa seluruh proses administrasi perpajakan dapat dilakukan secara efektif dan efisien (Panjaitan, 2024). Oleh karena itu, memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Coretax* di wilayah ini menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan (Sakti et al., 2024).

Kepuasan pengguna merupakan aspek krusial dalam evaluasi sistem karena berperan penting dalam peningkatan kualitas aplikasi (Akbar, 2022). Tanggapan yang diberikan pengguna mencerminkan sejauh mana manfaat yang mereka peroleh selama menggunakan sistem (Sugandi & Halim, 2020). Meski

demikian, dalam praktiknya masih sering ditemui berbagai kendala dalam pengelolaan maupun pemanfaatan sistem informasi.

Dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), penelitian ini menilai lima dimensi utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Coretax* pada perusahaan di wilayah Jakarta Timur. Analisis yang dilakukan diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana aplikasi tersebut mendukung pelaksanaan tugas pengguna dalam pengelolaan pajak, sekaligus menghasilkan rekomendasi konkret bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, kemudahan penggunaan, serta kemanfaatan aplikasi *Coretax* bagi masyarakat luas.

Penelitian serupa telah dilakukan sebelumnya oleh Al Rasyid et al. (2024), Achmad Chusen et al. (2022), Felix et al. (2024), dan Yudistira dan Novita (2022). Keempat penelitian tersebut sama-sama menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Namun, perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek yang digunakan. Penelitian ini menggunakan aplikasi *Coretax* sebagai objek studi, dengan ruang lingkup terbatas pada wilayah Jakarta Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah *content* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*?
2. Apakah *accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*?
3. Apakah *format* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*?
4. Apakah *ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*?
5. Apakah *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *content* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*.
2. Menguji pengaruh *accuracy* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*.
3. Menilai pengaruh *format* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*.
4. Mengidentifikasi pengaruh *ease of use* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*.
5. Mengevaluasi pengaruh *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi berbagai pihak yang terlibat dalam pemanfaatan dan pengembangan aplikasi *Coretax*, baik dari sisi penyelenggara layanan, pengguna, maupun pengembang ilmu pengetahuan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh antara lain:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*, yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas layanan serta pengembangan fitur aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Bagi Wajib Pajak atau Perusahaan Pengguna *Coretax*

Temuan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai sejauh mana aplikasi *Coretax* mendukung pengelolaan administrasi perpajakan, sehingga

dapat menambah pemahaman mengenai kelebihan maupun keterbatasan aplikasi dalam mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan secara digital.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam menilai kepuasan pengguna aplikasi perpajakan, sehingga dapat memperluas sudut pandang dalam kajian-kajian sejenis dan memperkaya literatur mengenai evaluasi sistem informasi di bidang perpajakan.