

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna

Sistem informasi dapat dipahami sebagai sekumpulan elemen yang saling berhubungan dan berfungsi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta mendistribusikan data agar dapat digunakan dalam mendukung proses pengambilan keputusan, koordinasi, dan analisis di suatu organisasi. Keberhasilan penerapan sistem informasi dalam sebuah organisasi sangat ditentukan oleh sejauh mana sistem tersebut dapat berfungsi dengan baik dan mampu menjawab kebutuhan serta harapan penggunanya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna menjadi aspek krusial untuk menilai efektivitas sekaligus efisiensi sistem informasi yang digunakan.

Kepuasan pengguna mencerminkan persepsi subjektif pengguna terhadap kualitas sistem informasi yang digunakan. Apabila sistem mampu memberikan kemudahan, informasi yang tepat waktu, akurat, dan mudah dipahami, maka besar kemungkinan pengguna akan merasa puas. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna sangat penting dilakukan, terutama dalam konteks sistem informasi yang digunakan secara luas di sektor publik maupun swasta.

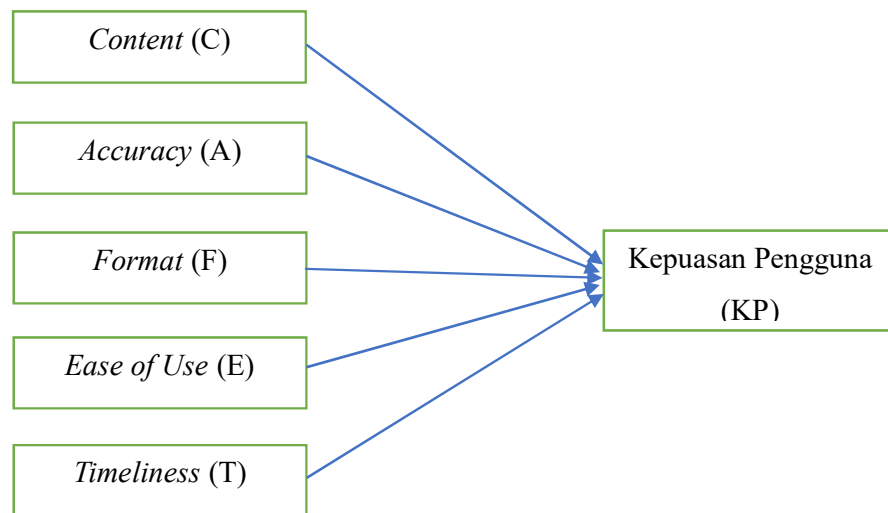
2.1.2 *End-user Computing Satisfaction (EUCS)*

Keberhasilan sebuah sistem informasi tidak hanya diukur dari kemampuannya dalam menyajikan informasi yang benar, melainkan juga dari seberapa besar tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut (Pramudibyo, 2024). Model EUCS sering dipakai untuk menilai kepuasan pengguna akhir karena fokus pada aspek

teknis yang dirasakan langsung oleh pengguna, sehingga menjadi metode yang relevan dalam penelitian sistem informasi.

EUCS adalah model evaluasi yang diperkenalkan oleh William J. Doll dan Gholarezam Torkzadeh melalui sebuah jurnal penelitian di Universitas Minnesota pada tahun 1988.

Berikut ini merupakan model EUCS:



Sumber: (Handrianto & Pratama, 2024)

Gambar 2.1 EUC Satisfaction Instrumen

Gambar 2.1 menunjukkan bahwa model EUC Satisfaction mencakup lima dimensi utama, yaitu *content* (isi informasi), *accuracy* (ketepatan informasi), *format* (penyajian informasi), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Kelima dimensi tersebut merepresentasikan faktor-faktor penting yang berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna ketika memanfaatkan suatu sistem informasi.

2.1.3 Variabel Isi (*Content*)

Variabel ini menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap isi dari suatu sistem. Isi tersebut ditentukan oleh informasi yang dihasilkan serta fungsi dan model yang disediakan pengguna, sekaligus mencerminkan kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi sebagai respons atas permintaan pengguna. *Content* atau isi informasi dalam sebuah sistem informasi sangat berperan dalam menentukan kepuasan pengguna. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi perlu relevan dan selaras dengan kebutuhan pengguna agar mereka dapat menggunakannya secara efektif dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Dalam konteks aplikasi *Coretax*, konten yang diberikan harus relevan dengan kebutuhan pengelolaan pajak perusahaan, mencakup aturan perpajakan terbaru, petunjuk teknis, serta fitur-fitur yang mempermudah pengguna dalam mengakses data perpajakan (Handrianto & Pratama, 2024). Selain relevansi, informasi yang disediakan juga harus mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang. Penggunaan bahasa yang sederhana, tampilan yang jelas, serta penyajian yang sistematis akan membantu pengguna dalam memahami informasi yang diberikan oleh aplikasi *Coretax*. Jika konten sulit dimengerti atau tidak jelas, pengguna akan mengalami hambatan dalam mengoperasikan aplikasi, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka (Linra et al., 2024).

Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas konten adalah kelengkapan informasi. Informasi yang disajikan secara tidak lengkap dapat mendorong pengguna untuk mencari referensi tambahan dari sumber lain yang mungkin tidak akurat atau tidak terintegrasi dengan sistem utama. Oleh karena itu, penyajian konten yang lengkap, akurat, dan terstruktur dengan baik sangat penting untuk membantu pengguna dalam membuat keputusan yang tepat, khususnya dalam konteks perpajakan (Hardiyanti, 2024).

Menurut Al Rasyid et al. (2024) Indikator *Content* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Konten sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 2) Konten mudah dipahami.
- 3) Konten lengkap.
- 4) Konten jelas.
- 5) Konten berguna bagi pengguna.

Menurut Achmad Chusen et al. (2022) Indikator *Content* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Konten mudah dipahami.
- 2) Konten lengkap
- 3) Konten jelas dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna

Menurut Yudistira dan Novita (2022) Indikator *Content* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Konten tepat dan benar.
- 2) Konten sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 3) Konten mudah dipahami.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengidentifikasi berbagai indikator yang digunakan untuk menilai variabel *content* pada aplikasi sistem informasi. Menurut Al Rasyid et al. (2024), indikator *content* mencakup: (1) konten sesuai dengan kebutuhan pengguna, (2) konten mudah dipahami, (3) konten lengkap, (4) konten jelas, dan (5) konten berguna bagi pengguna. Sementara itu, Achmad Chusen et al. (2022) dan Yudistira dan Novita (2022) juga mengemukakan indikator serupa, namun dengan cakupan yang lebih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini merujuk pada indikator yang dikemukakan oleh Al Rasyid et al. (2024) karena dianggap lebih komprehensif dan relevan dalam mengevaluasi kualitas isi informasi pada aplikasi *Coretax*.

2.1.4 Variabel Ketepatan (*Accuracy*)

Variabel ini menilai sejauh mana kepuasan pengguna terpenuhi melalui ketepatan data yang dihasilkan ketika sistem menerima masukan dan mengolahnya menjadi informasi. *Accuracy* atau keakuratan informasi dalam aplikasi berperan penting dalam memastikan bahwa data yang disajikan dapat dipercaya dan sesuai dengan fakta yang ada. Aplikasi yang menyajikan informasi tidak akurat dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengambilan keputusan, yang dalam konteks perpajakan bisa berdampak pada kesalahan dalam perhitungan pajak, keterlambatan pembayaran, atau bahkan sanksi administratif (Al Rasyid et al., 2024).

Sistem informasi perpajakan seperti *Coretax* membutuhkan mekanisme validasi data yang memadai agar informasi yang dihasilkan dapat dipastikan kebenarannya. Selain itu, sistem harus selalu diperbarui agar tetap relevan dengan regulasi perpajakan yang terus berkembang. Akurasi informasi juga terkait dengan kesesuaian antara data yang dicari pengguna dengan hasil yang diberikan oleh aplikasi. Ketika pengguna mencari informasi tertentu, mereka mengharapkan hasil yang sesuai dengan kata kunci atau kategori pencarian mereka, bukan hasil yang tidak relevan atau keliru (Felix et al., 2024).

Keakuratan informasi juga memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap sistem. Jika pengguna sering menemukan kesalahan dalam data yang disajikan oleh aplikasi, mereka mungkin akan mencari alternatif lain atau menghindari penggunaan aplikasi sepenuhnya. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu memastikan bahwa algoritma pencarian dan pemrosesan data berjalan dengan baik. (Handrianto & Pratama, 2024).

Menurut Al Rasyid et al. (2024) Indikator *Accuracy* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Akurasi informasi produk yang ditampilkan benar dan akurat.
- 2) Halaman yang ditampilkan sesuai dengan konten yang diklik.
- 3) Kesesuaian informasi dengan yang dicari pengguna.

- 4) Tingkat kepuasan pengguna terhadap keakuratan aplikasi.

Menurut Achmad Chusen et al. (2022) indikator *accuracy* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Selalu menampilkan halaman yang sesuai.
- 2) Memiliki keamanan yang baik.
- 3) Memberikan informasi yang benar dan akurat.
- 4) Jarang mengalami kendala saat dijalankan.

Menurut Yudistira dan Novita (2022) indikator *accuracy* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Menampilkan informasi secara benar dan akurat.
- 2) Jarang terjadi error pada sistem.
- 3) Tampilan yang sesuai sesuai dengan yang diklik.

Beberapa penelitian telah mengidentifikasi indikator untuk mengukur tingkat ketepatan informasi (*accuracy*) pada sistem informasi. Al Rasyid et al. (2024) menyatakan bahwa indikator *accuracy* meliputi: (1) akurasi informasi produk yang ditampilkan benar dan akurat, (2) halaman yang ditampilkan sesuai dengan konten yang diklik, (3) kesesuaian informasi dengan yang dicari pengguna, dan (4) tingkat kepuasan pengguna terhadap keakuratan aplikasi. Sementara itu, indikator dari Achmad Chusen et al. (2022) dan Yudistira dan Novita (2022) juga mencakup aspek ketepatan, namun beberapa indikatornya lebih menekankan pada aspek teknis seperti keamanan sistem dan frekuensi error. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan indikator yang dikemukakan oleh Al Rasyid et al. (2024) karena dianggap lebih sesuai dengan fokus penelitian, yakni mengevaluasi ketepatan informasi yang disajikan oleh aplikasi *Coretax* dari perspektif pengguna.

2.1.5 Variabel Bentuk (*Format*)

Faktor ini menitikberatkan pada evaluasi serta penilaian terhadap sistem, meliputi desain informasi, data yang digunakan, dan berbagai elemen yang berpengaruh terhadap kemampuan pengguna dalam

memanfaatkan sistem, sehingga dapat mendukung efektivitas serta kelayakan sistem tersebut. *Format* sendiri merujuk pada cara penyajian informasi dalam aplikasi, mencakup tata letak, desain antarmuka, penggunaan warna, dan struktur data yang ditampilkan. Penyajian yang menarik dan mudah dipahami mampu meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga mereka dapat dengan cepat memperoleh informasi yang dibutuhkan. Sebaliknya, *format* yang kurang baik dapat menimbulkan kebingungan, menghambat navigasi, bahkan menimbulkan rasa frustrasi saat menggunakan aplikasi (Al Rasyid et al., 2024).

Desain antarmuka yang baik mencakup penggunaan warna yang nyaman di mata, tata letak menu yang sistematis, serta ikon dan simbol yang intuitif. Dalam aplikasi *Coretax*, *format* yang rapi dan terstruktur akan membantu pengguna dalam mengakses informasi perpajakan dengan lebih efisien. Pengguna tidak boleh merasa kesulitan saat mencari fitur tertentu atau memahami bagaimana aplikasi bekerja (Felix et al., 2024).

Format yang dirancang dengan baik turut memengaruhi kemudahan dalam membaca informasi. Apabila teks berukuran terlalu kecil, penggunaan warna kurang kontras, atau tata letak halaman tidak tersusun secara logis, maka pengguna akan menghadapi hambatan dalam memahami informasi yang disajikan. Oleh karena itu, desain *format* harus selalu mengutamakan prinsip *user-friendly* agar aplikasi dapat digunakan dengan nyaman oleh semua kalangan pengguna (Handrianto & Pratama, 2024).

Menurut Al Rasyid et al. (2024) indikator *format* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Desain tampilan warna menarik.
- 2) Desain tata letak menarik.
- 3) Struktur menu lengkap.
- 4) Kemudahan layout dalam mencari produk.

- 5) Keteraturan serta kerapian dalam penataan menu dan produk.

Menurut (Felix et al., 2024) indikator *format* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Tampilan atau penyajian sesuai kebutuhan.
- 2) Tampilan maupun informasi disajikan secara jelas dan mudah dipahami.
- 3) Desain tampilan menarik.
- 4) Warna pada tampilan tampilan tepat dan serasi.
- 5) Desain tampilan antara sistem dengan pengguna memudahkan untuk diakses.

Menurut Yudistira dan Novita (2022) indikator *format* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Desain tampilan memiliki pengaturan warna yang menarik.
- 2) Memiliki struktur menu yang mudah dipahami.
- 3) Paduan warna serasi.

Berbagai penelitian telah merumuskan indikator untuk menilai aspek *format* atau penyajian informasi dalam sistem informasi. Menurut Al Rasyid et al. (2024), indikator *format* mencakup: (1) desain tampilan warna menarik, (2) desain tata letak menarik, (3) struktur menu lengkap, (4) kemudahan layout dalam mencari produk, dan (5) keteraturan dan kerapian dalam penataan menu dan produk. Felix et al. (2024) serta Yudistira dan Novita (2022) juga mengemukakan indikator yang relevan, terutama terkait kejelasan tampilan, kombinasi warna, serta kemudahan akses. Namun, indikator dari Al Rasyid et al. (2024) dipilih dalam penelitian ini karena mencakup aspek visual dan struktural secara lebih menyeluruh, sehingga dinilai paling tepat dalam mengevaluasi kualitas *format* tampilan aplikasi *Coretax*.

2.1.6 Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Variabel ini memperhitungkan data yang ada dalam sistem maupun input dari pengguna. Umumnya, informasi dikumpulkan, diorganisasi, dan dianalisis untuk menghasilkan data yang bermanfaat.

Ease of Use (kemudahan penggunaan) adalah salah satu komponen utama yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Aplikasi yang mudah digunakan cenderung lebih banyak diadopsi oleh pengguna dibandingkan aplikasi yang memiliki antarmuka yang rumit atau sulit dipahami. *Ease of Use* mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan dalam mengakses aplikasi, navigasi yang intuitif, serta penyampaian informasi yang jelas (Handrianto & Pratama, 2024).

Dalam aplikasi *Coretax*, kemudahan penggunaan dapat diukur dari bagaimana pengguna dapat mengakses antar halaman dengan lancar, memahami instruksi yang diberikan, serta menyelesaikan tugas perpajakan tanpa banyak hambatan teknis. Jika pengguna harus menghabiskan banyak waktu hanya untuk memahami cara kerja aplikasi, maka pengalaman mereka akan terasa kurang menyenangkan (Felix et al., 2024).

Selain itu, aplikasi juga harus memberikan pesan kesalahan yang jelas dan informatif. Misalnya, jika pengguna melakukan kesalahan dalam menginput data, aplikasi harus memberikan petunjuk yang mudah dimengerti untuk memperbaikinya. Aplikasi yang dapat dipelajari dengan cepat oleh semua usia juga lebih disukai karena dapat menjangkau lebih banyak pengguna (Handrianto & Pratama, 2024).

Menurut Al Rasyid et al. (2024) indikator *ease of use* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Aplikasi mudah digunakan.
- 2) Aplikasi mudah diakses kapan saja dan di mana saja.
- 3) Kemudahan dalam navigasi.
- 4) Pesan kesalahan informatif dan mudah dipahami.
- 5) Aplikasi dapat dipelajari dengan mudah oleh semua usia.

Menurut (Felix et al., 2024) indikator *ease of use* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Mudah untuk dipelajari dan dipahami.

- 2) Mudah untuk digunakan.
- 3) Mudah mengakses informasi yang dibutuhkan.
- 4) Menyediakan panduan atau petunjuk penggunaan yang jelas.

Indikator *ease of use* (kemudahan penggunaan) dalam aplikasi sistem informasi telah dikaji oleh beberapa peneliti sebelumnya. Menurut Al Rasyid et al. (2024), indikator *ease of use* meliputi: (1) aplikasi mudah digunakan, (2) aplikasi mudah diakses kapan saja dan di mana saja, (3) kemudahan dalam navigasi, (4) pesan kesalahan informatif dan mudah dipahami, serta (5) aplikasi dapat dipelajari dengan mudah oleh semua usia. Felix et al. (2024) juga mengemukakan indikator serupa, seperti kemudahan dalam mempelajari dan mengakses informasi, serta adanya panduan penggunaan. Namun demikian, indikator dari Al Rasyid et al. (2024) dipilih dalam penelitian ini karena lebih rinci dan mencakup berbagai aspek kemudahan penggunaan, baik dari sisi teknis maupun pengalaman pengguna yang lebih luas.

2.1.7 Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Faktor ini berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan pengguna, baik berupa data pribadi maupun data yang berhubungan dengan sistem. Fokusnya ada pada bagaimana informasi tersebut dikumpulkan, diorganisasi, serta dianalisis untuk mendukung kebutuhan pengguna. *Timeliness* atau ketepatan waktu merujuk pada seberapa cepat informasi dapat diakses dan diperbarui dalam aplikasi. Dalam dunia perpajakan, keterlambatan dalam memperoleh informasi dapat berdampak besar, seperti pembayaran pajak yang tertunda atau kesalahan dalam pencatatan transaksi. Oleh karena itu, aplikasi *Coretax* harus mampu menyajikan informasi yang selalu *up-to-date* dan memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna (Al Rasyid et al., 2024).

Pengguna mengharapkan bahwa informasi pajak terbaru dapat langsung diakses melalui aplikasi tanpa harus menunggu lama. Kecepatan respon dalam menampilkan informasi juga sangat penting,

terutama ketika pengguna mencari data dalam jumlah besar. Jika aplikasi mengalami keterlambatan dalam menampilkan hasil pencarian atau memuat informasi, maka pengalaman pengguna akan terganggu (Felix et al., 2024).

Selain itu, aplikasi juga harus mampu memberikan notifikasi secara *real-time* mengenai perubahan kebijakan pajak atau batas waktu pembayaran pajak. Dengan fitur ini, pengguna dapat mengelola perpajakan mereka dengan lebih efektif dan menghindari denda akibat keterlambatan pembayaran (Handrianto & Pratama, 2024).

Menurut Al Rasyid et al. (2024) indikator *timeliness* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Informasi diberikan dengan cepat.
- 2) Informasi selalu terbaru.
- 3) Respon cepat dalam menampilkan konten.
- 4) Kecepatan dalam menampilkan informasi produk terbaru.
- 5) Informasi selalu *up-to-date*.

Menurut (Felix et al., 2024) indikator *timeliness* dalam aplikasi *Coretax*:

- 1) Sistem harus mampu menyajikan informasi yang responsif serta dapat diakses secara tepat waktu.
- 2) Informasi yang ditampilkan perlu selalu diperbarui agar tetap relevan dan terkini.
- 3) Data yang disajikan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 4) Sistem diharapkan mampu merespons setiap perintah dengan cepat.

Indikator *timeliness* (ketepatan waktu) dalam penyampaian informasi sistem telah banyak dibahas dalam berbagai penelitian. Al Rasyid et al. (2024) mengemukakan bahwa indikator *timeliness* meliputi: (1) informasi diberikan dengan cepat, (2) informasi selalu terbaru, (3) respon cepat dalam menampilkan konten, (4) kecepatan dalam menampilkan

informasi produk terbaru, dan (5) informasi selalu *up-to-date*. Sementara itu, Felix et al. (2024) juga menjelaskan indikator serupa, namun dengan cakupan yang lebih umum. Penelitian ini memilih menggunakan indikator dari Al Rasyid et al. (2024) karena dinilai lebih spesifik dan rinci dalam menggambarkan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi pada aplikasi *Coretax*, sehingga lebih sesuai dengan tujuan pengukuran dalam penelitian ini.

2.1.8 Relevansi EUCS terhadap Penelitian dan Teori yang Mendasari

Dalam konteks penelitian ini, model EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi *Coretax*, yaitu sistem informasi perpajakan digital yang digunakan oleh pegawai keuangan dalam mengelola data perpajakan perusahaan di wilayah Jakarta Timur. Penggunaan aplikasi ini sangat bergantung pada tingkat kenyamanan, kemudahan, dan efektivitas yang dirasakan oleh pengguna akhir dalam melaksanakan tugas-tugas administratif perpajakan. Model EUCS relevan untuk mengkaji bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas sistem dapat memengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi *Coretax*. Kelima dimensi dalam EUCS secara langsung mencerminkan aspek-aspek yang dibutuhkan oleh pengguna aplikasi perpajakan, seperti akurasi informasi pajak, format laporan, serta kecepatan sistem dalam menyampaikan informasi perpajakan yang *up-to-date*.

Secara teoritis, model EUCS berakar pada teori kepuasan pengguna dan juga berkaitan dengan:

1. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), khususnya melalui variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* menjelaskan pengaruhnya terhadap niat pengguna dalam memanfaatkan teknologi.
2. *DeLone & McLean IS Success Model* (1992), di mana EUCS berperan sebagai indikator utama pada dimensi *user satisfaction* serta merefleksikan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang disediakan.

Dengan menggunakan model EUCS, penelitian ini berupaya membuktikan bahwa kepuasan pengguna akhir dapat menjadi indikator keberhasilan sistem informasi di sektor publik, serta berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas layanan berbasis digital seperti *Coretax*.

2.2 Review Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian yang telah dilakukan oleh peneliti lain dan memiliki relevansi dengan topik atau masalah penelitian yang sedang diteliti. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai landasan teori dan referensi untuk memahami bagaimana masalah serupa telah dianalisis dan diselesaikan. Dengan mengacu pada penelitian terdahulu, peneliti dapat mengidentifikasi kesenjangan penelitian, memperkuat argumen teoritis, dan menentukan metode atau pendekatan yang sesuai. Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Sebuah studi oleh Saputri et al. (2023) bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik berbasis web IRAISE di Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Suska Riau. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang melibatkan observasi, wawancara, dan survei yang diberikan kepada 97 partisipan dengan menggunakan *teknik stratified random sampling*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa puas, terutama dengan elemen ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan.

Penelitian lain dilakukan oleh Purwanto dan Hedin (2020) yang menilai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik berbasis web di Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal, Jakarta. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan membagikan kuesioner kepada 135 partisipan, kemudian data dianalisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa puas terhadap elemen ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan.

Studi oleh Mantik et al. (2024) bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap fitur tugas akhir pada sistem portal akademik Universitas

Ahmad Dahlan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner, penelitian ini menemukan bahwa penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bersama model kepuasan pengguna terbukti relevan dalam mengevaluasi fitur tersebut serta efektif dalam mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan secara tepat.

Penelitian oleh Achmad Chusen et al. (2022) menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gojek di Surabaya. Menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner, penelitian ini menunjukkan bahwa variabel akurasi dan ketepatan waktu menjadi aspek yang paling direkomendasikan untuk ditingkatkan agar kepuasan pengguna aplikasi dapat semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Linra et al. (2024) bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei yang melibatkan 120 responden dan dianalisis menggunakan SPSS versi 25, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi AMS memperoleh penilaian yang sangat baik, dengan tingkat kepuasan pengguna yang berada pada kategori sangat tinggi.

Sebuah studi oleh Hardiyanti (2024) mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengirimkan kuesioner kepada 108 partisipan dan menganalisis data dengan SmartPLS. Temuan menunjukkan bahwa 87,8% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh faktor-faktor *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Penelitian oleh Yudistira dan Novita (2022) bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi arsip digital. Dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 59 responden serta analisis data menggunakan SPSS, penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam model kepuasan pengguna secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Pramudibyo (2024) mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Redbus. Dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran

kuesioner kepada 100 responden yang dianalisis menggunakan SPSS versi 26, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Namun, secara parsial variabel *accuracy* dan *format* tidak memberikan pengaruh signifikan, sedangkan *ease of use* dan *timeliness* terbukti berpengaruh signifikan.

Sebuah studi oleh Al Rasyid et al. (2024) menguji tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi XYZ. Dengan menggunakan teknik kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 400 partisipan dan analisis data menggunakan Microsoft Excel 365 dan SmartPLS, temuan menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mencapai tingkat kepuasan yang dikategorikan puas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah berhasil memenuhi harapan penggunaannya.

Studi oleh Handrianto dan Pratama (2024) mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Jaksehat. Dengan metode kuantitatif melalui survei kepada 100 partisipan dan analisis data menggunakan SPSS, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh elemen utama dalam kerangka kepuasan pengguna *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terkonfirmasi memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Felix et al. (2024) bertujuan untuk mengetahui elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna media sosial X. Dengan menggunakan metodologi kuantitatif, peneliti membagikan kuesioner kepada 284 partisipan dan mengolah data dengan SPSS.

Studi yang dilakukan oleh Haerani et al. (2024) mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIDAWAI dengan mengintegrasikan model kepuasan pengguna dan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 30 partisipan yang dianalisis menggunakan SPSS, temuan menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI), pengguna menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap layanan dan kinerja aplikasi.

Penelitian oleh Putranto et al. (2024) menganalisis kepuasan pengguna terhadap website kemahasiswaan. Dengan pendekatan kuantitatif melalui

penyebaran kuesioner kepada 96 responden dan analisis data menggunakan SPSS, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *content* dan *format* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, variabel *ease of use*, *accuracy*, dan *timeliness* tidak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Studi yang dilakukan oleh Arininta et al. (2024) mengevaluasi kepuasan pengguna situs web Zahira Media Publisher. Dengan metode kuantitatif melalui kuesioner kepada 100 partisipan dan analisis data menggunakan SPSS, temuan menunjukkan bahwa faktor *content*, *accuracy*, dan *format* tidak berpengaruh secara substansial terhadap kepuasan pengguna, sedangkan faktor *ease of use* dan *timeliness* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian berbagai penelitian terdahulu tersebut, tampak bahwa sebagian besar studi menunjukkan bahwa faktor-faktor dalam model kepuasan pengguna seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna pada berbagai jenis aplikasi maupun sistem informasi. Beberapa penelitian bahkan menggabungkan model kepuasan pengguna dengan pendekatan lain seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan. Meskipun demikian, mayoritas penelitian yang ada lebih berfokus pada sistem informasi akademik, aplikasi layanan umum, maupun platform digital non-perpajakan. Belum banyak penelitian yang secara khusus menelaah kepuasan pengguna pada sistem informasi perpajakan, khususnya aplikasi *Coretax* yang digunakan secara luas oleh perusahaan-perusahaan di Indonesia. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diisi, sehingga penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Coretax* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) agar dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengalaman pengguna di bidang perpajakan.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh *Content* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi

Content atau isi informasi yang disajikan dalam aplikasi merupakan aspek utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Informasi yang relevan, komprehensif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna memberikan nilai tambah terhadap pengalaman mereka. Sebagai contoh, dalam aplikasi *Coretax*, informasi yang terkait dengan proses perpajakan harus memenuhi kebutuhan pengguna, seperti aturan terbaru, panduan teknis, dan informasi pembayaran pajak. Ketika konten yang disajikan mendukung pengguna dalam menyelesaikan tugas mereka, tingkat kepuasan cenderung meningkat. Selain relevansi, kejelasan konten juga menjadi kunci dalam menentukan kualitas aplikasi. Informasi yang disajikan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan struktur yang teratur memudahkan pengguna dalam memahami fungsi aplikasi tanpa mengalami kesulitan. Konten yang terlalu kompleks atau ambigu dapat menurunkan pengalaman pengguna, bahkan jika informasi tersebut sebenarnya relevan. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu memastikan bahwa konten disajikan secara sederhana namun tetap informatif.

Konten yang tidak memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Ketika informasi yang disajikan tidak sesuai dengan harapan atau kurang membantu, pengguna mungkin merasa kecewa dan enggan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, pengelolaan konten yang berkualitas tinggi menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Linra et al., (2024) menyatakan bahwa *content* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian dari Hardiyanti (2024). Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini adalah:

H1: *Content* berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Coretax*.

2.3.2 Pengaruh *Accuracy* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi

Keakuratan atau *accuracy* data yang disajikan oleh aplikasi memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Data yang akurat mencerminkan kualitas dan kredibilitas aplikasi, yang pada gilirannya membangun kepercayaan pengguna. Misalnya, dalam aplikasi *Coretax*, ketepatan data perpajakan, seperti jumlah yang harus dibayar atau jadwal pembayaran, sangat penting untuk mencegah kesalahan yang dapat berakibat serius.

Ketika pengguna menerima informasi yang salah atau tidak akurat, mereka cenderung kehilangan kepercayaan terhadap aplikasi tersebut. Hal ini tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan tetapi juga dapat mengakibatkan dampak negatif pada kinerja pekerjaan mereka. Oleh karena itu, pengembang aplikasi harus memastikan bahwa sistem yang digunakan mampu meminimalkan kesalahan data melalui proses validasi dan pembaruan yang konsisten. Selain itu, akurasi data mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik oleh pengguna. Dengan informasi yang tepat, pengguna dapat menyelesaikan tugas mereka dengan lebih percaya diri dan efisien. Dalam jangka panjang, aplikasi yang menyediakan data yang akurat akan lebih dihargai oleh pengguna, sehingga meningkatkan loyalitas mereka terhadap aplikasi tersebut.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Al Rasyid et al., (2024) menyatakan bahwa *accuracy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian dari (Felix et al., 2024). Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini adalah:

H2: *Accuracy* berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Coretax*.

2.3.3 Pengaruh *Format* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi

Format atau penyajian informasi dalam aplikasi berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. *Format* yang dirancang baik mencakup tata letak yang intuitif, desain menarik, dan

struktur penyajian yang logis. Misalnya, aplikasi *Coretax* harus mampu menyajikan informasi perpajakan dengan *format* yang mudah dipahami, seperti grafik, tabel, atau ikon yang mendukung navigasi. *Format* yang tidak mendukung dapat menjadi hambatan bagi pengguna untuk memahami informasi yang disajikan. Jika tata letak terlalu rumit atau desain kurang intuitif, pengguna mungkin merasa frustrasi meskipun informasi yang tersedia sebenarnya relevan. Oleh karena itu, desain *format* harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan prinsip *user-friendly*.

Format yang optimal tidak hanya membantu pengguna dalam memahami informasi tetapi juga meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi. Dengan *format* yang terstruktur dengan baik, pengguna dapat dengan mudah mengakses data yang dibutuhkan tanpa harus menghabiskan waktu untuk menavigasi sistem yang rumit. Hal ini pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Al Rasyid et al., 2024) menyatakan bahwa *format* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian dari (Felix et al., 2024). Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini adalah:

H3: *Format* berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Coretax*.

2.3.4 Pengaruh *Ease of Use* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi

Kemudahan penggunaan atau *Ease of Use* merupakan salah satu komponen utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Sebuah aplikasi yang dirancang dengan antarmuka yang sederhana, navigasi yang mudah, serta fitur yang intuitif akan meningkatkan kenyamanan dan produktivitas pengguna. Dalam konteks aplikasi *Coretax*, kemudahan penggunaan dapat dilihat dari seberapa cepat pengguna dapat memahami fungsi-fungsi utama aplikasi, seperti pengisian formulir pajak atau pengolahan data perpajakan. Apabila pengguna menemukan aplikasi

sulit digunakan atau memerlukan pelatihan khusus untuk mengoperasikannya, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka. Kompleksitas yang tidak perlu, seperti langkah-langkah yang terlalu banyak untuk menyelesaikan tugas sederhana, dapat menjadi hambatan dalam memberikan pengalaman pengguna yang positif. Oleh sebab itu, pengembang aplikasi harus mengutamakan desain yang berorientasi pada kebutuhan dan kemampuan pengguna, termasuk mereka yang tidak terlalu terbiasa dengan teknologi.

Aplikasi yang mudah digunakan cenderung memiliki tingkat adopsi yang lebih tinggi dan menciptakan loyalitas pengguna dalam jangka panjang. Ketika pengguna merasa nyaman dan tidak menghadapi banyak kendala teknis, mereka akan lebih sering menggunakan aplikasi tersebut untuk mendukung aktivitas kerja mereka. Dengan demikian, *Ease of Use* menjadi salah satu elemen penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Al Rasyid et al., (2024) menyatakan bahwa *ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian dari (Felix et al., 2024). Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini adalah:

H4: *Ease of Use* berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Coretax*.

2.3.5 Pengaruh *Timeliness* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi

Ketepatan waktu atau *Timeliness* dalam penyajian informasi juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Informasi yang diberikan secara *real-time* dan sesuai dengan kebutuhan pengguna memungkinkan mereka untuk mengambil keputusan secara cepat dan tepat. Dalam aplikasi *Coretax*, ketepatan waktu ini bisa berupa pembaruan data pajak, notifikasi tenggat waktu pembayaran, atau hasil analisis yang langsung dapat diakses tanpa penundaan.

Ketidaktepatan waktu dalam penyajian informasi dapat menimbulkan dampak negatif pada pengalaman pengguna. Misalnya, jika aplikasi terlambat memberikan peringatan jatuh tempo pembayaran pajak, pengguna mungkin akan menghadapi konsekuensi yang merugikan, seperti denda atau penalti. Hal ini tidak hanya menurunkan kepuasan pengguna tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap aplikasi tersebut. Sebaliknya, aplikasi yang responsif dan mampu menyediakan data yang selalu terkini akan lebih dihargai oleh pengguna. Ketepatan waktu menunjukkan profesionalisme dan keandalan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, memastikan bahwa sistem aplikasi selalu *up-to-date* dan dapat diakses kapan saja menjadi strategi penting untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Al Rasyid et al., (2024) menyatakan bahwa *timeliness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian dari Loysiana et al., (2024). Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini adalah:

H5: *Timeliness* berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Coretax*.

2.4 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dibangun berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi berdasarkan lima dimensi utama: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Setiap dimensi ini memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Coretax* yang digunakan oleh pegawai perusahaan.

Dimensi pertama, *Content* berfokus pada relevansi dan kelengkapan informasi yang disajikan dalam aplikasi. Konten yang akurat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan pengalaman pengguna dalam

menyelesaikan tugas-tugas perpajakan. Ketika konten yang diberikan tidak relevan atau tidak memadai, pengguna dapat merasa frustrasi, yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat kepuasan. Oleh karena itu, kualitas konten menjadi fondasi penting dalam membangun kepuasan pengguna.

Dimensi kedua, *Accuracy* menekankan pentingnya keandalan dan validitas informasi yang disediakan aplikasi. Informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan pengambilan keputusan yang salah dan berpotensi merugikan pengguna, baik secara waktu maupun finansial. Sebaliknya, informasi yang akurat membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan efisien dan membangun kepercayaan terhadap aplikasi.

Dimensi ketiga, *Format* mencakup cara penyajian informasi dalam aplikasi, termasuk tata letak, desain antarmuka, dan struktur penyajian data. *Format* yang dirancang dengan baik membantu pengguna memahami informasi dengan mudah dan meningkatkan produktivitas. Sebaliknya, *format* yang membingungkan atau tidak *user-friendly* dapat menghambat pengguna dalam menyelesaikan tugas mereka.

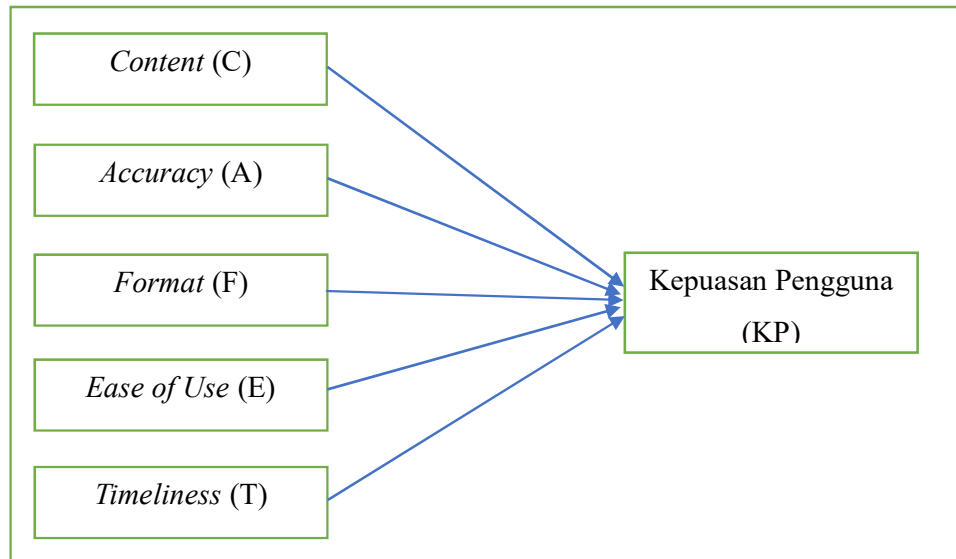
Dimensi keempat, *Ease of Use*, berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi oleh pengguna. Antarmuka yang intuitif, navigasi yang sederhana, dan fitur yang mudah dipahami memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan tugas mereka tanpa hambatan teknis. Aplikasi yang rumit dapat mengurangi tingkat adopsi dan kepuasan pengguna, sementara aplikasi yang mudah digunakan cenderung meningkatkan loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

Dimensi terakhir, *Timeliness*, menyoroti pentingnya ketepatan waktu dalam penyajian informasi. Aplikasi yang mampu memberikan data dan notifikasi secara real-time memungkinkan pengguna untuk mengambil keputusan dengan cepat dan tepat. Ketepatan waktu ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja tetapi juga menunjukkan profesionalisme dan keandalan aplikasi.

Berdasarkan metode EUCS, penelitian ini menganalisis lima dimensi utama untuk mengevaluasi pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Coretax*. Fokus utama terletak pada hubungan kausal antar dimensi dan

kepuasan pengguna, dengan tujuan memberikan rekomendasi guna meningkatkan kualitas aplikasi dan pengalaman pengguna.

Kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian