

## Evaluasi Kualitas Aplikasi DJP Online Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode EUCS Dan IPA

Rani Febyanti Prasetyaningrum<sup>1</sup>, Zaidatun Ekastuti<sup>2</sup>

<sup>1\*,2</sup> Universitas Gunadarma, Depok, Indonesia

Email: ranifebyanti89@gmail.com

### Abstrak

Seiring digitalisasi layanan publik, aplikasi DJP Online menjadi sarana penting bagi wajib pajak, khususnya pelaku UMKM, dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan pengguna DJP Online dengan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA). Responden berjumlah 120 WP UMKM di wilayah Jawa Barat III (Kota Bogor, Kota Depok, Kota Bekasi, dan Kabupaten Bogor) yang dipilih melalui purposive sampling. Variabel yang dianalisis meliputi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Uji validitas, reliabilitas, serta analisis IPA digunakan untuk mengolah data dan mengidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap layanan DJP Online karena telah memenuhi harapan, meskipun masih diperlukan peningkatan. Atribut prioritas perbaikan berada pada variabel content, khususnya informasi spesifik seperti pelaporan SPT Tahunan UMKM yang dinilai sangat relevan dengan kebutuhan wajib pajak UMKM.

**Kata Kunci:** *End-User Computing Satisfaction, Importance Performance Analysis, Kepuasan Pengguna, DJP Online*

### Abstract

*With the digitalization of public services, the DJP Online application has become an important tool for taxpayers, especially MSMEs, in fulfilling their tax obligations. This study aims to evaluate DJP Online user satisfaction using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) and Importance Performance Analysis (IPA) approaches. Respondents were 120 MSME taxpayers in West Java III (Bogor City, Depok City, Bekasi City, and Bogor Regency) selected through purposive sampling. The variables analyzed included content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Validity and reliability tests, as well as IPA analysis, were used to process the data and identify attributes that need improvement. The results show that the majority of users are satisfied with DJP Online services because they have met their expectations, although improvements are still needed. The priority attribute for improvement is the content variable, specifically specific information such as reporting MSME Annual Tax Returns, which is considered highly relevant to the needs of MSME taxpayers.*

**Keywords:** *End-User Computing Satisfaction, Importance Performance Analysis, User Satisfaction, DJP Online*

## PENDAHULUAN

Di era digitalisasi layanan publik, keberadaan platform online yang mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban menjadi krusial. Salah satu platform yang berperan penting adalah aplikasi DJP Online, yang dirancang untuk memfasilitasi wajib pajak, termasuk pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini merupakan indikator utama keberhasilan implementasi teknologi dalam layanan publik. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana aplikasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka, baik dari segi fungsionalitas, kemudahan penggunaan, maupun relevansi informasi yang disajikan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas aplikasi DJP Online untuk mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna, khususnya di kalangan wajib pajak UMKM, yang memiliki karakteristik dan kebutuhan spesifik dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan digital.

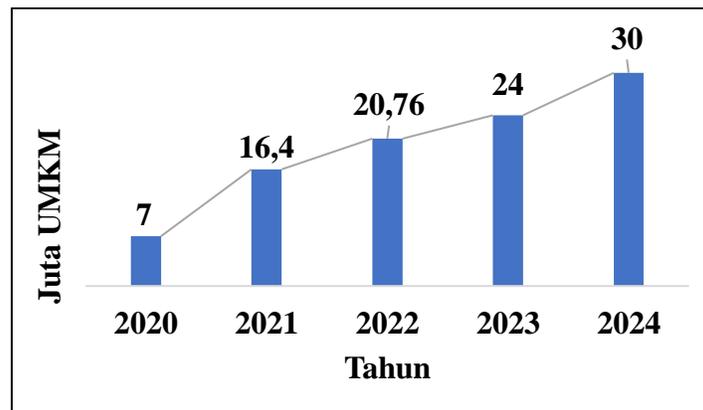
UMKM di Indonesia dikategorikan berdasarkan modal usahanya. Usaha Mikro memiliki modal maksimal 1 miliar rupiah, Usaha Kecil antara 1-5 miliar rupiah, dan Usaha Menengah antara 5-10 miliar rupiah. Penggolongan ini mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 yang mengatur tentang kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan UMKM Kategori UMKM pada dasarnya berdasarkan besarnya modal usaha saat pendirian. Apabila modal usahanya mencapai maksimal satu milyar rupiah (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha), maka dikategorikan kelas Usaha Mikro. Usaha dengan modal usaha lebih dari satu milyar rupiah sampai dengan lima milyar rupiah masuk dalam kelas Usaha Kecil. Usaha dengan modal usaha lebih dari lima milyar rupiah sampai dengan sepuluh milyar rupiah masuk dalam kelas Usaha Menengah. Lebih besar dari ini, maka menjadi kelas Usaha Besar. (Kadin Indonesia, 2024)

Tabel 1. Data UMKM 2018-2023

| Tahun              | 2018  | 2019  | 2020   | 2021  | 2022   | 2023  |
|--------------------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|
| Jumlah UMKM (Juta) | 64,19 | 65,47 | 64     | 65,46 | 65     | 66    |
| Pertumbuhan (%)    |       | 1,98% | -2,24% | 2,28% | -0,70% | 1,52% |

Sumber: (Kadin Indonesia, 2024)

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2023 jumlah pelaku usaha UMKM mencapai sekitar 66 juta. Pada tahun 2023, UMKM mengalami pertumbuhan sebesar 1,52% artinya pertumbuhan positif kembali terjadi, menunjukkan tren pemulihan yang terus berlanjut. Meskipun terdapat fluktuasi, secara keseluruhan jumlah UMKM cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Ini mengindikasikan bahwa minat masyarakat untuk memulai usaha sendiri masih cukup tinggi. Pemerintah memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan UMKM, baik melalui kebijakan yang kondusif, fasilitasi akses permodalan, maupun pengembangan infrastruktur pendukung.



Gambar 1. Jumlah UMKM yang Masuk ke Ekosistem Digital di Indonesia (2020-2024)  
Sumber: (Kadin Indonesia, 2024)

Berdasarkan Gambar 1 menunjukkan bahwa Tahun 2024 jumlah UMKM yang masuk ke ekosistem digital di Indonesia sebesar 30 juta UMKM. Terlihat juga adanya peningkatan signifikan dalam jumlah UMKM yang masuk ke ekosistem digital di Indonesia dari tahun 2020 hingga 2024. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah dan berbagai pihak dalam mendorong digitalisasi UMKM telah membuahkan hasil yang cukup baik. Dengan memanfaatkan teknologi digital, UMKM dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Pemerintah bersama Kadin terus mendorong usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia untuk bergabung dengan ekosistem digital. Kementerian Koperasi dan UKM menargetkan jumlah UMKM yang siap untuk bergabung dengan pasar digital menjadi 24 juta pada tahun 2023 dan 30 juta pada tahun 2024. Untuk mencapai tujuan tersebut, Kadin berkomitmen untuk mendukung inisiatif pemerintah untuk memulai transformasi digital UMKM melalui berbagai inisiatif. Salah satu contohnya adalah platform wikiperausaha yang dibuat oleh Kemenkopukm dan berfungsi sebagai pusat layanan usaha terpadu. (Kadin Indonesia, 2024)

Perkembangan UMKM yang mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini tidak sebanding dengan penerimaan pajak yang diterima oleh pemerintah, dikarenakan masih banyak para pelaku usaha yang tidak taat dalam membayar pajak. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah UMKM sekitar 66 juta yang yang masuk ke ekosistem digital di Indonesia sebanyak 30 juta, hanya 2,3 juta UMKM yang memiliki NPWP dan tidak semua rutin membayar pajak. Dengan banyaknya jumlah UMKM yang tersebar di seluruh Indonesia, seharusnya bisa memberikan pengaruh yang lebih baik terhadap penyerapan pajak, akan tetapi realisasinya jauh dari harapan. (Nurhidayah, 2021)

Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah sebuah bingkai kerja yang bisa dimanfaatkan sebagai perhitungan kepuasan suatu aplikasi yang beracuan pada pemahaman pemakai akhir aplikasi, yaitu dengan tingkat proporsi antara keinginan dan fakta real aplikasi. Bingkai kerja ini berfokus pada kepuasan (*satisfaction*) pemakai akhir pada fitur teknologi yang

dapat menganalisis isi, akurasi, format, presisi waktu, dan mudah tidaknya pemanfaatan sebuah aplikasi. Implementasi EUCS terlihat pada ranah perhitungan kepuasan web (Husain & Budiyantara, 2018); katalog online untuk akses publik (Restanti et al., 2018); dan *e-learning* (EuCs, 2019); (Yazid et al., 2019)

Selain EUCS, metode lain yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode IPA adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan para pengguna (Yazid et al., 2019). Metode ini membantu dalam mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan area yang sudah berjalan dengan baik. Tingkat kepentingan mengacu pada sejauh mana setiap fitur dalam aplikasi dianggap penting oleh pengguna. Fitur-fitur yang dianggap penting oleh pengguna harus diprioritaskan dalam pengembangan dan perbaikan aplikasi. Evaluasi tingkat kepentingan melibatkan penilaian terhadap kebutuhan dan harapan pengguna terhadap berbagai fitur aplikasi. Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pada sistem dengan dua kriteria yaitu kinerja dan kepentingan relative atribut berdasarkan kepuasan pengguna.

Dengan menggabungkan hasil dari EUCS dan IPA, dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna dan area-area yang perlu diperbaiki dalam aplikasi DJP Online. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat penggunaan aplikasi DJP Online oleh pelaku UMKM dengan menggunakan kedua metode tersebut. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan aplikasi DJP Online sehingga mampu meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak oleh pelaku UMKM di Indonesia.

Penelitian ini berusaha mengkaji dan merumuskan; 1) Bagaimana evaluasi kinerja aplikasi DJP Online berdasarkan kepuasan pengguna?; 2) Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)? Tujuan penelitian yaitu; 1) Mengetahui evaluasi kinerja aplikasi DJP Online berdasarkan kepuasan pengguna; 2) Mengetahui apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Untuk memastikan penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dan menjawab pertanyaan penelitian secara mendalam, perlu ditetapkan batasan-batasan yang jelas. Dengan demikian, fokus penelitian dapat terarah dan hasil yang diperoleh lebih relevan. Adapun batasan-batasannya adalah sebagai berikut; 1) Fokus pada fitur-fitur spesifik seperti membatasi pada fitur pelaporan SPT Tahunan, pembayaran pajak, atau fitur konsultasi pajak; 2) Membatasi pada jenis UMKM yang berdomisili di Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III; 3) Periode waktu pengumpulan data selama 28 hari (20 Agustus 2024 sampai 16 September 2024).

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam memberikan layanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. Kepuasan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan/menikmati sesuatu (Candrianto, 2021). Kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dianggap memuaskan jika memenuhi kebutuhan dan harapan

pelanggan. Saat mengevaluasi suatu layanan, pelanggan mempertimbangkan beberapa faktor seperti ketepatan waktu, keandalan, dan berkualitas (Arianto, 2022). Menurut Tjiptono (2019), kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Menurut (Kotler, 2016) kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Apabila kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa senang. Dalam konteks pelayanan produk dan jasa berbasis internet atau *online* pemerintah, pelanggan berarti masyarakat sebagai pengguna pelayanan produk atau jasa *online* tersebut.

*End-User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah sebuah metode untuk membandingkan harapan pengguna dan sistem informasi yang sebenarnya untuk menentukan seberapa puas mereka terhadap suatu sistem aplikasi. Penilaian keseluruhan dari pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka menggunakan sistem. Dengan mengevaluasi konten sistem, akurasi, bentuk, waktu, dan kemudahan penggunaan, model EUCS menempatkan penekanan pada kepuasan pengguna akhir dengan aspek teknologi. Model ini telah diuji oleh banyak peneliti lain untuk melihat apakah model ini dapat diandalkan. Hasilnya tidak jauh berbeda bahkan ketika instrumen ini diterjemahkan ke dalam bahasa yang berbeda. (Pujana et al., 2023).

Dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima atau diberikan dapat menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dan analisis kuadran atau diagram kartesius (Riyanto & Putera 2022). Metode ini diperkenalkan pertama kali oleh dua orang ahli manajemen yaitu Martilla dan James. Menurut Martilla dan James dalam teknik *importance performance analysis* digunakan untuk menilai tingkat harapan dan tingkat kinerja pada masing-masing atribut. Metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau pun jasa yang dikenal dengan "analisis kuadran" (Akbar dkk, 2022). Apabila kinerja yang dirasakan masih jauh di bawah harapan, maka pengguna layanan dikatakan tidak puas, sedangkan apabila kinerja yang dirasakan cukup atau melebihi harapan pengguna, pengguna dikatakan puas.

Beberapa studi berkaitan dengan penelitian ini, *pertama*, Imron & Pratiwi (2023) berjudul Penerapan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* Untuk Menganalisis Pengaruh Pembelajaran Online Terhadap Kepuasan Siswa. Hasil penelitian ini menunjukkan hanya variabel *Content* dan *Timeliness* yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *Accuracy*, *Format*, dan *Ease of Use* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. *Kedua*, Putri & Sihotang (2022) berjudul Penerapan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* Untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile di Kota Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan Penerapan metode *End User Computing Satisfaction* untuk analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile di Kota Palembang mengindikasikan bahwa pengguna secara umum merasa puas dengan aplikasi tersebut, terutama dalam aspek konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu informasi yang

diberikan. *Ketiga*, Yazid et al., (2019) berjudul Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruang Guru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Ruangguru cukup puas dengan kualitas aplikasi dan layanan yang disediakan. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti variasi konten, format penyajian yang lebih interaktif, dan akses yang lebih cepat. *Keempat*, Qholisa & Nudin (2023) berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berdasarkan analisa tingkat kesesuaian sebesar 75,5%, hasil ini termasuk <100% yang menandakan bahwa aplikasi JConnect Mobile masih belum sesuai dengan kepentingan/harapan pengguna, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan. Berdasarkan perhitungan analisis kesenjangan didapatkan hasil nilai GAP terhadap semua indikator bernilai negatif, hasil tersebut menandakan bahwa kualitas layanan aplikasi JConnect Mobile belum sesuai dengan harapan penggunanya

## METODE PENELITIAN

Menurut Nadirah et al., (2022), objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek yang menjadi penelitian ini adalah kepuasan pengguna aplikasi DJP Online untuk pelaku pajak UMKM Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III meliputi Kota Bogor, Kota Depok, Kota Bekasi dan Kabupaten Bogor. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah semua Wajib Pajak UMKM yang berdomisili di Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III yang melaporkan pajaknya dengan menggunakan aplikasi DJP Online. Ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Hair et al., karena populasi jumlahnya tidak diketahui. Menurut Hair et al., (2018), menyatakan bahwa jumlah sampel yang diambil minimal 5 hingga 10 kali dari jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Terdapat 24 indikator dalam penelitian ini, sehingga ukuran sampel yang dibutuhkan minimal  $5 \times 24 = 120$  sampel. Dari pengumpulan sampel penelitian didapat 120 responden, dapat mewakili dengan baik untuk jumlah responden yang dibutuhkan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data yang didapat secara langsung oleh pengumpul tanpa perantara (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini data yang didapat secara langsung dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form* kepada WP UMKM berdomisili di Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III yang melaporkan pajak menggunakan aplikasi DJP Online. Dimana skala pengukuran memiliki nilai dari 1-5 yang sudah memiliki ketetapan masing-masing. Variabel yang diteliti dari dimensi EUCS adalah *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Teknik Sampling yang digunakan adalah

teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2018). Jenis teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, sehingga dapat ditentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono, 2018). Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu:

1. Responden wajib pajak UMKM yang berdomisili di Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III yaitu Kota Bogor, Kota Depok, Kota Bekasi dan Kabupaten Bogor.
  2. Responden yang telah menggunakan aplikasi DJP Online untuk melaporkan pajaknya.
- Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, karena penelitian yang akan diteliti memberikan pernyataan-pernyataan kepada responden, dalam hal ini wajib pajak UMKM pengguna aplikasi DJP Online. Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS-SEM, dengan alat analisis yang digunakan adalah SmartPLS 3.2.9 (*inner model* yang meliputi uji validitas dan reliabilitas).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, dengan alat analisis yang digunakan adalah SmartPLS 3.2.9 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berikut tahapan dalam melakukan uji instrumen penelitian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas dengan PLS-SEM:

Uji validitas yang digunakan adalah *convergent validity* dan *discriminant validity*.

- a. *Convergent validity* dinilai berdasarkan korelasi antara indikator dengan nilai konstraknya. Nilai *outer loading* faktor pada indikator dapat dikatakan valid atau reliabel apabila memiliki nilai korelasi  $> 0,7$ .

Hasil dari pengujian 120 sampel, semua indikator memiliki nilai *outer loading*  $> 0,7$ . Artinya, hasil uji tersebut dapat dikatakan ideal atau valid sebagai indikator yang dapat mengukur konstruk atau variabelnya.

- b. *Discriminant validity* adalah pengujian dengan melihat indikator pada konstruk berkorelasi tinggi atau tidak dengan indikator dari konstruk lain. Pengujian *discriminant validity* dinilai berdasarkan pengukuran *cross loading* pada indikator untuk variabel yang diukur harus lebih besar daripada variabel lainnya. Selanjutnya, nilai *forrell-lacker's criterion*, yaitu korelasi variabel dengan variabel itu sendiri yang nilainya tidak boleh lebih kecil dengan variabel lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh nilai AVE memiliki nilai  $> 0,5$ . Artinya seluruh variabel telah memenuhi persyaratan pada uji *discriminant validity*.

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk yang terkait satu sama lain dengan melihat batas

atas yaitu nilai *composite reliability* dan batas bawah yaitu *cronbach's alpha*. Berikut ini nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*.

Tabel 2. Hasil Uji *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

| Variabel                 | <i>Importance</i> |                       | <i>Performance</i> |                       |
|--------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
|                          | Cronbach's Alpha  | Composite Reliability | Cronbach's Alpha   | Composite Reliability |
| <i>Content</i>           | 0,893             | 0,926                 | 0,871              | 0,912                 |
| <i>Accuracy</i>          | 0,901             | 0,931                 | 0,906              | 0,934                 |
| <i>Format</i>            | 0,904             | 0,933                 | 0,869              | 0,910                 |
| <i>Easy of Use</i>       | 0,906             | 0,934                 | 0,825              | 0,884                 |
| <i>Timeliness</i>        | 0,890             | 0,924                 | 0,803              | 0,871                 |
| <i>User Satisfaction</i> | 0,911             | 0,937                 | 0,884              | 0,920                 |

Tabel 2 menunjukkan seluruh variabel telah menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi. Pada bagian *importance*, nilai CA > 0,6, dengan rentang 0,890 – 0,911. Nilai CR > 0,7, dengan rentang 0,924 – 0,937. Nilai CA lebih besar dari 0,6 dan nilai CR lebih besar dari 0,7 pada bagian *performance*. Rentang nilai CA dan CR bervariasi antara 0 dan 1. Semakin tinggi nilai yang diperoleh, maka menunjukkan tingkat keandalan yang lebih tinggi. Rentang nilai CA pada bagian *performance*, yaitu 0,803 – 0,906, sedangkan nilai CR adalah 0,871 – 0,934. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan model yang peneliti ajukan sudah memenuhi karakteristik yang baik secara statistik.

Setelah mengetahui bagaimana pengaruh dimensi EUCS terhadap aplikasi DJP Online, langkah selanjutnya adalah mengetahui indikator atau atribut apa saja yang dibutuhkan perbaikan dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Dalam melakukan *importance performance analysis* (IPA), digunakan analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, kemudian membuat diagram kartesius. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pada analisis ini digunakan untuk mengetahui pencapaian kualitas aplikasi DJP Online berdasarkan penilaian Pada analisis ini digunakan untuk mengetahui pencapaian kualitas aplikasi DJP Online berdasarkan penilaian masyarakat khususnya Wajib Pajak UMKM. Pengukuran ini dilakukan dengan menghitung perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima atau persepsi pengguna dengan harapan atas layanan yang diinginkan pengguna yang dinilai dalam bentuk persentase kesesuaian. Berikut ini adalah hasil kesesuaian antara kualitas layanan aplikasi DJP Online untuk masing-masing dimensi EUCS.

Tabel 3. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Tiap Dimensi

| Indikator                              | Mean Performance |            | Mean Importance |            | Tingkat Kesesuaian |            |
|--|------------------|------------|-----------------|------------|--------------------|------------|
|  | Peratribut       | Perdimensi | Peratribut      | Peratribut | Peratribut         | Perdimensi |
| C1                                     | 3,88             | 3,89       | 3,94            | 3,90       | 98,35%             | 99,77%     |
| C2                                     | 3,94             |            | 3,97            |            | 99,29%             |            |
| C3                                     | 3,89             |            | 3,86            |            | 100,82%            |            |
| C4                                     | 3,83             |            | 3,81            |            | 100,61%            |            |
| A1                                     | 3,87             | 3,83       | 3,89            | 3,88       | 99,40%             | 98,63%     |
| A2                                     | 3,90             |            | 3,95            |            | 98,73%             |            |
| A3                                     | 3,78             |            | 3,83            |            | 98,78%             |            |
| A4                                     | 3,76             |            | 3,85            |            | 97,62%             |            |
| F1                                     | 3,90             | 3,84       | 3,98            | 3,86       | 97,99%             | 99,44%     |
| F2                                     | 3,73             |            | 3,73            |            | 99,87%             |            |
| F3                                     | 3,82             |            | 3,82            |            | 99,91%             |            |
| F4                                     | 3,90             |            | 3,9             |            | 100,00%            |            |
| E1                                     | 3,87             | 3,83       | 3,86            | 3,82       | 100,17%            | 100,48%    |
| E2                                     | 3,85             |            | 3,82            |            | 100,79%            |            |
| E3                                     | 3,89             |            | 3,85            |            | 101,08%            |            |
| E4                                     | 3,73             |            | 3,73            |            | 99,87%             |            |
| T1                                     | 3,91             | 3,95       | 3,83            | 3,90       | 102,05%            | 101,33%    |
| T2                                     | 3,94             |            | 3,89            |            | 101,33%            |            |
| T3                                     | 3,98             |            | 3,84            |            | 103,52%            |            |
| T4                                     | 3,97             |            | 4,03            |            | 98,43%             |            |
| Rata-Rata Tingkat Kesesuaian 5 Dimensi |                  |            |                 |            |                    | 98,88%     |

Tabel 3 menunjukkan rata-rata kesesuaian dari masing-masing indikator yang ada dari kelima variabel *EUCS*. Dari tabel tersebut terlihat bahwa semua nilai rata-rata tingkat kesesuaian dari 5 dimensi bernilai 98,88%. Tingkat kesesuaian paling tinggi pada tabel di atas adalah dimensi *Timeliness* sebesar 101,33%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian proses di DJP Online. DJP Online telah berhasil dalam memberikan layanan yang efisien dan cepat. Pengguna merasa bahwa proses yang mereka lakukan di DJP Online tidak memakan waktu yang lama dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini didukung dengan pendapat dari Riyanto & Putera (2022) dan Astuti et al., (2022), apabila tingkat kesesuaian lebih dari 100% diartikan bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pengguna layanan atau pelayanan sangat sesuai. Dapat disimpulkan bahwa pada tingkat kesesuaian 101,33%, pengguna merasa bahwa harapannya dapat terpenuhi atau kinerja penyedia layanan sangat memuaskan.

Pada tahap ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesenjangan atau perbedaan antara harapan wajib pajak UMKM dengan kinerja yang dirasakan atau persepsi pengguna

terhadap kualitas layanan aplikasi DJP Online. Analisis *gap* atau analisis kesenjangan dalam penelitian ini dilakukan untuk tiga hal, yaitu: analisis per item layanan, analisis per dimensi layanan, dan analisis rata-rata keseluruhan, sehingga dapat diketahui kesenjangan yang terjadi antar tiap layanan/item atribut, dimensi, dan secara keseluruhan dari 5 dimensi. Hasil dari perhitungan  $Gap P (Performance) - I (Importance)$  untuk masing-masing item, per dimensi maupun rata-rata keseluruhan dapat dilihat dalam Tabel 3.4 berikut:

Tabel 4 Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap) Tiap Dimensi

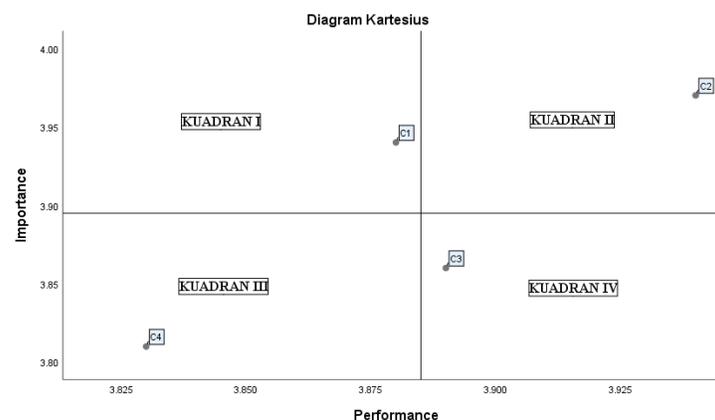
| Indikator               | Mean Performance |            | Mean Importance |            | Gap        |            |
|-------------------------|------------------|------------|-----------------|------------|------------|------------|
|                         | Peratribut       | Perdimensi | Peratribut      | Peratribut | Peratribut | Perdimensi |
| C1                      | 3,88             | 3,89       | 3,94            | 3,90       | -0,06      | -0,01      |
| C2                      | 3,94             |            | 3,97            |            | -0,03      |            |
| C3                      | 3,89             |            | 3,86            |            | 0,03       |            |
| C4                      | 3,83             |            | 3,81            |            | 0,02       |            |
| A1                      | 3,87             | 3,83       | 3,89            | 3,88       | -0,02      | -0,05      |
| A2                      | 3,90             |            | 3,95            |            | -0,05      |            |
| A3                      | 3,78             |            | 3,83            |            | -0,05      |            |
| A4                      | 3,76             |            | 3,85            |            | -0,09      |            |
| F1                      | 3,90             | 3,84       | 3,98            | 3,86       | -0,08      | -0,02      |
| F2                      | 3,73             |            | 3,73            |            | 0,00       |            |
| F3                      | 3,82             |            | 3,82            |            | 0,00       |            |
| F4                      | 3,90             |            | 3,9             |            | 0,00       |            |
| E1                      | 3,87             | 3,83       | 3,86            | 3,82       | 0,01       | 0,02       |
| E2                      | 3,85             |            | 3,82            |            | 0,03       |            |
| E3                      | 3,89             |            | 3,85            |            | 0,04       |            |
| E4                      | 3,73             |            | 3,73            |            | 0,00       |            |
| T1                      | 3,91             | 3,95       | 3,83            | 3,90       | 0,08       | 0,05       |
| T2                      | 3,94             |            | 3,89            |            | 0,05       |            |
| T3                      | 3,98             |            | 3,84            |            | 0,14       |            |
| T4                      | 3,97             |            | 4,03            |            | -0,06      |            |
| Rata-Rata GAP 4 Dimensi |                  |            |                 |            |            | 0,00       |

Tabel 4 menunjukkan rata-rata tingkat kesenjangan dari masing-masing indikator yang ada di lima variabel EUCS. Rata-rata gap 5 dimensi EUCS sebesar 0,00 mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, kinerja sistem atau aplikasi yang dievaluasi sesuai dengan harapan pengguna. Artinya, secara rata-rata, pengguna merasa bahwa apa yang mereka dapatkan dari sistem sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Kemudian jika dilihat berdasarkan tingkat indikator/atribut maka kesenjangan terbesar terjadi pada indikator A4 dengan nilai (-0,09) yang berarti diperlukan adanya perbaikan pada indikator ini. Indikator lainnya yang bernilai negatif adalah C1 sebesar -0,6, C2 sebesar -0,03, A1 sebesar -0,02, A2 sebesar -0,05, A3 sebesar -0,05, A4 sebesar

-0,09, F1 sebesar -0,08 dan T4 sebesar -0,06. Indikator yang memiliki nilai gap negatif mengindikasikan adanya ketidaksesuaian yang cukup signifikan antara persepsi pengguna dengan kenyataan. Hal ini menandakan bahwa terdapat masalah pada aspek yang diwakili oleh indikator. Perlu dilakukan investigasi lebih lanjut untuk mengidentifikasi penyebab ketidaksesuaian ini dan mengambil tindakan perbaikan yang tepat.

Hal ini didukung dengan pendapat dari yang menyatakan bahwa nilai *performance* yang lebih kecil dari nilai *importance* mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan kinerja layanan. Sebaliknya, nilai *performance* yang lebih besar menunjukkan bahwa kinerja layanan melebihi ekspektasi pengguna. Hasil analisis kesenjangan 5 dimensi EUCS pada aplikasi DJP Online menunjukkan nilai rata-rata gap sebesar 0,00. Nilai ini mengindikasikan bahwa adanya keseimbangan yang cukup baik antara harapan pengguna dan kinerja aktual aplikasi DJP Online. Artinya, secara umum, pengguna merasa bahwa fitur dan layanan yang disediakan oleh aplikasi sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Meskipun secara keseluruhan terdapat keseimbangan, perlu diingat bahwa nilai rata-rata gap ini merupakan hasil agregasi dari berbagai indikator. Ada kemungkinan terdapat beberapa indikator tertentu yang masih memiliki nilai gap yang signifikan, baik positif maupun negatif. Indikator-indikator inilah yang perlu menjadi perhatian khusus untuk perbaikan atau peningkatan lebih lanjut.

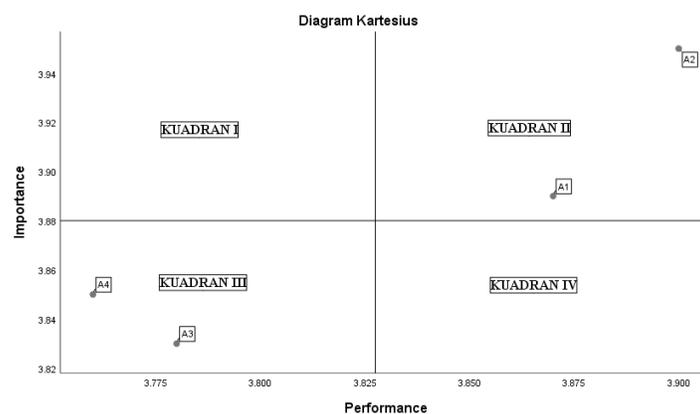


Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Variabel *Content*

Berdasarkan Gambar 2, indikator C1 yang terletak pada kuadran I merupakan prioritas utama perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan dalam aplikasi DJP Online, khususnya terkait topik-topik spesifik seperti pelaporan SPT Tahunan UMKM, belum sepenuhnya relevan dan memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, disarankan untuk meningkatkan relevansi informasi dengan cara mengkustomisasi tampilan aplikasi berdasarkan profil pengguna dan menyediakan konten yang lebih spesifik dan terkini. Dengan demikian, pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan tanpa harus mencari di berbagai menu. Untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi DJP Online, perlu dilakukan perbaikan pada indikator C1 yang berada di kuadran I dan mempertahankan kualitas indikator C2 yang berada di kuadran II. Dengan kata lain, selain meningkatkan relevansi informasi, juga

perlu dijaga kemudahan pemahaman informasi tersebut. Salah satu caranya adalah dengan menyederhanakan bahasa yang digunakan, menggunakan visualisasi yang menarik, dan memberikan contoh-contoh kasus yang relevan. Kombinasi antara relevansi dan kemudahan pemahaman akan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Analisis diagram Kartesius menunjukkan bahwa terdapat potensi perbaikan pada semua kuadran. Selain fokus pada kuadran I dan II, perlu juga diperhatikan indikator pada kuadran III dan IV. Meskipun indikator C4 (kejelasan dan struktur informasi) dan C3 (kelengkapan informasi) dianggap kurang penting oleh pengguna, namun tetap perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan. Dengan meningkatkan kualitas informasi pada semua aspek, aplikasi DJP Online dapat menjadi lebih komprehensif dan memenuhi kebutuhan beragam pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Basyir & Safitri, 2022), menyatakan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kesuksesan sistem informasi, sementara secara kualitas informasi (*information quality*) tidak memiliki pengaruh terhadap kesuksesan sistem informasi. Teori Delone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa semakin banyak laporan pengguna dalam mengakses informasi, maka hal tersebut merupakan keberhasilan suatu konten yang menarik, maka peningkatan relevansi dan kemudahan akses informasi pada aplikasi DJP Online akan mendorong pengguna untuk lebih sering memanfaatkan aplikasi tersebut. Dengan demikian, akan diperoleh data penggunaan yang lebih banyak, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk menyempurnakan aplikasi secara berkelanjutan.

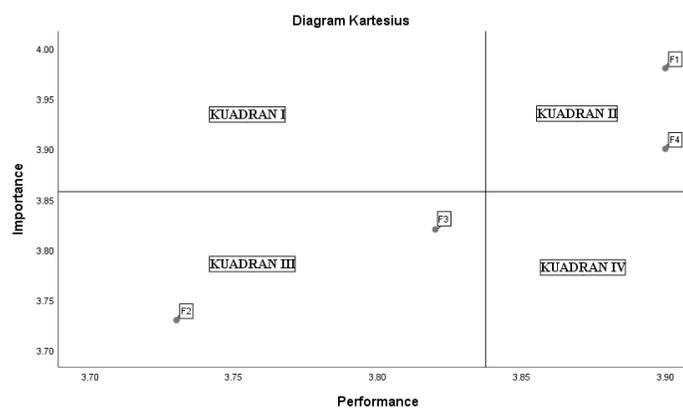


Gambar 3. Diagram Kartesius IPA Variabel Accuracy

Berdasarkan Gambar 3, indikator A1 dan A2 yang terletak pada kuadran II menunjukkan bahwa aplikasi DJP Online telah berhasil menjaga akurasi data perpajakan dan informasi pribadi pengguna. Ini merupakan pencapaian yang positif dan perlu dipertahankan. Namun, untuk meningkatkan kepercayaan pengguna, disarankan untuk melakukan audit berkala terhadap data yang tersimpan dan memastikan bahwa sistem selalu diperbarui dengan regulasi perpajakan terbaru. Meskipun indikator A3 dan A4 pada kuadran III dianggap sebagai prioritas rendah, namun tetap perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Perbedaan hasil perhitungan antara aplikasi dengan

perhitungan manual dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan pengguna dalam menginput data atau perbedaan interpretasi terhadap peraturan perpajakan. Oleh karena itu, perlu disediakan fitur bantuan atau FAQ yang lebih lengkap untuk membantu pengguna mengatasi masalah-masalah tersebut. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi kepada pengguna mengenai cara menggunakan aplikasi dengan benar agar hasil perhitungan yang dihasilkan lebih akurat.

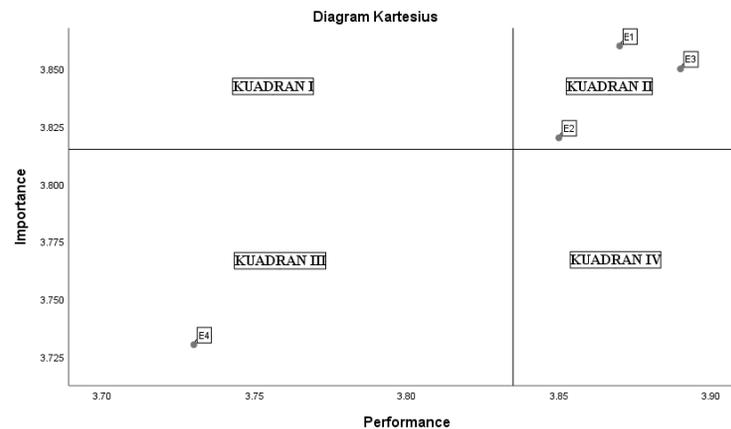
Sejalan dengan pendapat Indrasari (2019), mengenai lima karakteristik yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu akurasi, ketepatan waktu, agregasi, relevansi, dan pemformatan, maka aplikasi DJP Online perlu terus berupaya meningkatkan akurasi data yang disajikan. Akurasi merupakan faktor yang sangat penting karena kredibilitas data akan berdampak langsung pada kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Kesalahan dalam data dapat menyebabkan kerugian finansial bagi pengguna dan merusak reputasi institusi. Oleh karena itu, pengujian dan validasi data secara berkala menjadi krusial untuk menjaga integritas dan keandalan sistem.



Gambar 4. Diagram Kartesius IPA Variabel *Format*

Berdasarkan Gambar 4, indikator F1 dan F4 yang terletak pada kuadran II menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan tata letak dan urutan penyajian informasi pada aplikasi DJP Online. Hal ini mengindikasikan bahwa desain aplikasi telah dirancang dengan baik untuk memudahkan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, penting untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas desain ini agar pengalaman pengguna tetap positif. Meskipun indikator F2 dan F3 pada kuadran III dianggap sebagai prioritas rendah, namun tetap perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Desain tampilan yang menarik dan penggunaan bahasa yang sederhana dapat membuat pengguna merasa lebih nyaman dan betah saat menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap desain tampilan aplikasi secara berkala dan melakukan penyesuaian jika diperlukan. Selain itu, penggunaan bahasa yang konsisten dan mudah dipahami juga perlu terus ditingkatkan.

Menurut Hendradewa (2017), dalam prinsip-prinsip desain *usability*, sebuah antarmuka yang baik haruslah sederhana, efisien, mudah diingat, membuat kesalahan menjadi minimal, dan memberikan kepuasan. Dengan demikian, aplikasi DJP Online tidak hanya fungsional, tetapi juga estetis dan mudah digunakan. Peningkatan pada aspek visual dan bahasa dapat membantu aplikasi ini memenuhi prinsip-prinsip desain *usability* tersebut, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan dan menyelesaikan tugas-tugas perpajakan dengan efisien.

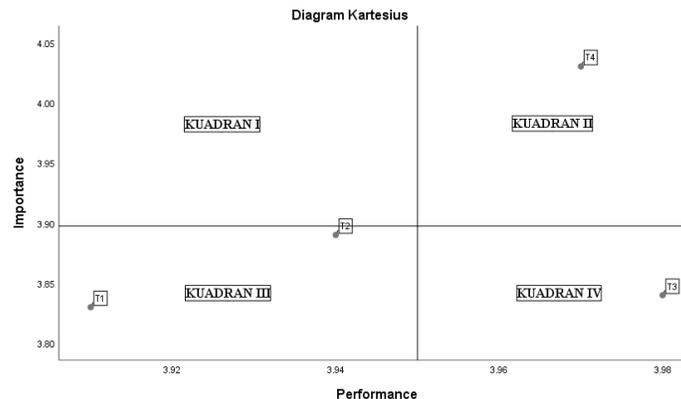


Gambar 5. Diagram Kartesius IPA Variabel *Easy Of Use*

Berdasarkan Gambar 5, indikator E1, E2, dan E3 yang terletak pada kuadran II menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi DJP Online. Hal ini mengindikasikan bahwa desain aplikasi telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal navigasi, fungsionalitas, dan kemudahan pemahaman. Oleh karena itu, penting untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas desain ini agar pengalaman pengguna tetap positif. Meskipun indikator E4 pada kuadran III dianggap sebagai prioritas rendah, namun tetap perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Proses registrasi dan verifikasi akun yang mudah dan cepat akan memberikan kesan positif pertama kali bagi pengguna baru. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan simplifikasi pada proses registrasi dan verifikasi, serta memberikan petunjuk yang jelas kepada pengguna.

Untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi DJP Online secara keseluruhan, perlu dilakukan perbaikan pada semua indikator. Selain mempertahankan kemudahan penggunaan fitur-fitur yang ada (kuadran II) dan mempermudah proses registrasi (kuadran III), juga perlu mempertimbangkan aspek-aspek lain seperti tampilan visual dan bahasa yang digunakan. Dengan demikian, aplikasi DJP Online tidak hanya fungsional, tetapi juga estetis dan mudah digunakan. Berdasarkan hasil analisis, aplikasi DJP Online telah berhasil memenuhi prinsip-prinsip *desain usability* yang dikemukakan oleh Hendradewa (2017), terutama dalam hal kemudahan ditemukannya fitur dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas. Namun, untuk mencapai tingkat *usability* yang lebih tinggi, perlu dilakukan perbaikan pada proses registrasi dan verifikasi akun. Menurut Nielsen,

salah satu prinsip desain usability adalah membuat kesalahan menjadi minimal. Proses registrasi yang rumit dan memakan waktu dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan simplifikasi pada proses registrasi untuk meminimalkan kesalahan pengguna.



**Gambar 6. Diagram Kartesius IPA Variabel *Timeliness***

Berdasarkan Gambar 6, indikator T4 yang terletak pada kuadran II menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan kecepatan respons layanan pelanggan melalui live chat. Ini merupakan pencapaian yang positif dan perlu dipertahankan. Untuk terus meningkatkan kualitas layanan, disarankan untuk meningkatkan jumlah petugas live chat yang bertugas, serta melengkapi mereka dengan pengetahuan yang lebih baik mengenai permasalahan perpajakan. Meskipun indikator T1 dan T2 pada kuadran III dianggap sebagai prioritas rendah, namun tetap perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Kecepatan pemuatan halaman dan pembaruan informasi yang cepat akan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan optimasi pada server dan database aplikasi, serta memperbarui informasi secara berkala.

Untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi DJP Online secara keseluruhan, perlu dilakukan perbaikan pada semua indikator. Selain mempertahankan kecepatan respons layanan pelanggan (kuadran II) dan meningkatkan kecepatan pemuatan halaman serta pembaruan informasi (kuadran III), juga perlu mempertimbangkan indikator T3 yang berada di kuadran IV. Meskipun dianggap tidak begitu penting, fitur pemantauan status pengajuan SPT secara real-time dapat memberikan nilai tambah bagi pengguna. Sejalan dengan penelitian Agustina & Abdillah (2022), kecepatan respons sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pengguna. Aplikasi DJP Online perlu terus meningkatkan kecepatan responsnya, terutama pada indikator T1 (kecepatan pemuatan halaman) dan T2 (kecepatan pembaruan informasi). Peningkatan kecepatan respons ini akan berdampak positif pada produktivitas pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kecepatan respons pada aplikasi DJP Online tidak hanya akan meningkatkan efisiensi pengguna dalam

menyelesaikan tugas perpajakan, tetapi juga akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan aplikasi DJP Online bagi WP UMKM di Kantor Wilayah Jawa Barat III, dapat disimpulkan sebagai berikut; 1) Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi DJP Online secara keseluruhan merasa sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata analisis kesesuaian dan nilai Gap yang menunjukkan bahwa fitur dan layanan yang ada telah memenuhi harapan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata analisis kesesuaian dari 5 dimensi sebesar 98,88% dan nilai rata-rata analisis kesenjangan (Gap) sebesar 0 (nol); 2) Atribut dari *EUCS* yang menjadi prioritas utama (Kuadran I) ada 1, yaitu C1 (variabel *Content*) berisi Informasi yang disediakan di aplikasi DJP Online mengenai topik spesifik, misal: pelaporan SPT Tahunan UMKM sangat relevan dengan kebutuhan saya sebagai wajib pajak UMKM. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai *Gap* sebesar -0,06. Nilai gap sebesar -0,06 pada indikator C1 menunjukkan adanya diskrepansi yang cukup kecil antara harapan pengguna dengan kenyataan yang ada. Artinya, secara umum, pengguna merasa bahwa informasi yang disediakan di aplikasi DJP Online mengenai topik spesifik, seperti pelaporan SPT Tahunan UMKM, sudah cukup relevan dengan kebutuhan mereka sebagai wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut; 1) Bagi Kantor Pajak Wilayah Jawa Barat III, mengingat atribut C1 (*Content*) merupakan prioritas utama, disarankan Kantor Pajak perlu memastikan bahwa informasi yang disediakan di aplikasi selalu relevan, up-to-date, dan mudah dipahami oleh pengguna UMKM. Hal ini dapat dilakukan dengan secara berkala melakukan survei kebutuhan pengguna dan menyesuaikan konten aplikasi dengan perkembangan regulasi perpajakan; 2) Bagi Wajib Pajak UMKM Pengguna Aplikasi DJP Online, disarankan untuk memanfaatkan sepenuhnya fitur-fitur yang tersedia di aplikasi DJP Online, memberikan umpan balik secara aktif, dan selalu memperbarui aplikasi ke versi terbaru. Jangan ragu untuk memanfaatkan layanan bantuan jika mengalami kesulitan; 3) Bagi para peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian, mendalami analisis, dan mempertimbangkan aspek psikologis pengguna. Pendekatan longitudinal serta perbandingan dengan aplikasi serupa juga akan memberikan wawasan yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

Agustina, R., & Abdillah, L. A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). 692–701. <http://arxiv.org/abs/2207.00642>

- Akbar, R. I., Purnama, D. G., & Riyanto, S. (2022). Importance - Performance Analysis Matrix. Nas Media Pustaka.
- Arianto, N. (2022). Manajemen Pemasaran (N. Tilova (ed.)). Cipta Media Nusantara.
- Astuti, T. P., Elmayati, E., & Hasanah, T. (2022). Analysis of e-Service quality performance at BKPSDM Lubuklinggau web-based using E-Govqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. *Sinkron : Jurnal Dan Penelitian Sistem Informasi*, 7(3), 1017–1027. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v7i3.11444>
- Basyir, A., & Safitri, L. (2022). Determinan Kesuksesan Sistem Informasi Core Banking System Dengan Variabel Pendekatan Model Delone Dan Mclean. *Jurnal Syntax Admiration*, 3(1), 37–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/jsa.v3i1.370>
- Candrianto. (2021). Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Eucs, M. M. (2019). Metode EUCS 2 (sinta 5). 7(1), 1–7.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis*. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Hendradewa, A. P. (2017). Perbandingan Metode Evaluasi Usability (Studi Kasus: Penggunaan Perangkat Smartphone). *Teknoin*, 23(1), 9–18. <https://doi.org/10.20885/teknoin.vol23.iss1.art2>
- Husain, T., & Budiyantra, A. (2018). Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 4(2), 164–176. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v4i2.99>
- Imron, M., & Pratiwi, D. S. R. (2023). Penerapan Metode End - User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Menganalisis Pengaruh Pembelajaran Online Terhadap Kepuasan Siswa. *CogITo Smart Journal*, 9(1), 135–144. <https://doi.org/10.31154/cogito.v9i1.442.135-144>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Nadirah, Pramana, A. D. R., & Zari, N. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian dengan Mendeley dan Nvivo)* (Nadirah, A. D. R. Pramana, & N. Zari (eds.)). CV Azka Pustaka.
- Pemerintah Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. 086507, 1–121.
- Pujana, G., Made Ardwi Pradnyana, I., & Ketut Resika Artha, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 57–66. <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- Putri, D., & Sihotang, F. P. (2022). Penerapan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile di Kota Palembang. *MDP Student Conference*, 32–38. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/msc/article/view/1660>
- Qholisa, S. N., & Nudin, S. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Emerging Information Systems*

- and Business Intelligence, 04(02), 77–87.
- Restanti, A. S., Astuti, E. Y., Munjiati, M., Nurwijayanti, U., & Widianingtias, S. (2018). Analisis End-User Computing Satisfaction pada Online Public Access Catalogue "Izylib" di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 1(2), 223. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v1i2.223-238>
- Riyanto, S., & Putera, A. R. (2022). Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains. In *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Deepublish Publisher.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). ANDI.
- Yazid, M. A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8496–8505. <http://j-ptiik.ub.ac.id>