

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Wajib Pajak merupakan individu atau badan usaha yang berkewajiban membayar pajak sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku. Kewajiban ini timbul karena adanya pendapatan, harta, atau transaksi ekonomi yang perlu dilaporkan dan dikenakan pajak oleh negara. Setiap orang atau entitas yang memenuhi syarat diharuskan melakukan pelaporan dan pembayaran pajak sebagai bentuk kontribusi kepada negara.

Untuk mempermudah pembayaran pajak, terdapat beberapa aplikasi yang dapat digunakan, seperti DJP Online yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Aplikasi ini memungkinkan pelaporan pajak dan pembayaran secara elektronik. [ 1 ].

Namun masih terdapat beberapa permasalahan yang di alami saat menggunakan website pajak, antara lain : Tidak bisa login, error saat username dan password diisi, error saat memasukkan kode captcha, UX-nya ribet. Hal ini menyebabkan pengguna website pajak mengalami kesulitan. Sesuai permasalahan tersebut diperlukan adanya analisis website pajak tersebut, guna untuk mengetahui apakah pengguna masih banyak yang mengalami error atau kendala dalam menggunakan website pajak.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Husain dan Agus pada tahun 2018 menemukan bahwa End-User Computing Satisfaction ( EUCS) memiliki pengaruh yang besar terhadap User Satisfaction. Model WebQual 4.0 , melalui dimensi usability dan service interaction , juga memiliki pengaruh yang besar terhadap User Satisfaction. [2]. Kemudian, penelitian Erni dan Muhammad tahun 2023 Hasil penelitian dengan menggunakan metode EUCS menunjukkan bahwa setiap variabel berada dalam kategori puas. Presentase untuk variabel konten adalah 85%, akurasi 70%, format 75%, kemudahan penggunaan 75%, dan ketepatan waktu 85%. Dengan demikian, kualitas website Sistem Pemantauan

Pasar dan Kebutuhan Pokok (SP2KP) telah memenuhi kriteria pengguna, yang terlihat dari validitas nilai pada setiap variabel. [3].

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya , penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan prospektif yang disesuaikan dengan permasalahan sebelumnya . Tujuan peneliti memilih kedua metode ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas situs web dan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Situs Situs web Pajak berdasarkan kualitas layanan , sehingga dapat diketahui unsur - unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna .

Pembahasan masalah di atas menjadi dasar untuk menjalankan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Website Pajak Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengukur Kualitas Website Pajak Menggunakan Metode Webqual 4.0 ?
2. Bagaimana mengukur Kualitas Website Pajak Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan ini adalah :

1. Mengetahui ukuran Kualitas Website Pajak Menggunakan Metode Webqual 4.0.
2. Mengetahui ukuran Kualitas Website Pajak Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian didefinisikan sebagai metode untuk membatasi permasalahan serta disiplin ilmu yang akan dikaji. Dalam konteks penyusunan penelitian, ini merujuk pada pembatasan subjek yang akan menjadi fokus kajian. [4]. Untuk memastikan penelitian ini berjalan dengan tepat dan menghindari adanya penyimpangan dalam penyusunan tugas akhir, diperlukan batasan yang jelas dalam penelitian, yaitu :

1. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis dan mengukur kualitas website pajak.
2. Penelitian ini dilakukan hanya terhadap pengguna Website pajak.
3. Penelitian ini menerapkan metode evaluasi Webqual 4.0 serta End User Computing Satisfaction (EUCS).
4. Sebuah survei yang diedarkan kepada pengguna situs web perpajakan digunakan untuk mengumpulkan data responden.
5. Dalam penelitian ini, digunakan teknik purposive sampling , yang merupakan teknik sampling yang didasarkan pada pertimbangan khusus.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti
  - 1) Dapat menerapkan metode Webqual 4.0 dan EUCS sebagai alat untuk menganalisis faktor-faktor yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website pajak, baik secara terpisah maupun bersamaan.
  - 2) Meningkatkan pemahaman mengenai metode pengukuran kualitas website untuk layanan TI di suatu perusahaan.
- b. Bagi Perusahaan
  - 1) Dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan EUCS, memberikan informasi tentang analisis kepuasan pengguna terhadap website perpajakan.

