

Analisis Kualitas Sistem dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DJP Online di KPP Jombang

Alissa Azizah Herman Susilo & Nurhadi

Program Studi Administrasi Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.33005/jbi.v16i1.5439>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi DJP Online serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna di KPP Jombang. DJP Online adalah aplikasi berbasis web yang memfasilitasi pelaporan pajak secara mandiri oleh wajib pajak. Namun, masih banyak tantangan yang dihadapi oleh pengguna, terutama dalam hal kualitas sistem, seperti kecepatan akses, keandalan, dan antarmuka yang kurang ramah pengguna. Melalui studi kualitatif berbasis literatur dan observasi pada program Pojok Pajak KPP Jombang, penelitian ini menemukan bahwa kualitas sistem dan kemudahan penggunaan DJP Online memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program Pojok Pajak di KPP Jombang memberikan dampak nyata dalam meningkatkan literasi digital masyarakat terkait perpajakan, serta kepatuhan wajib pajak. Program ini memberikan rekomendasi berupa peningkatan kualitas layanan dan edukasi terkait teknologi bagi masyarakat yang belum sepenuhnya memahami aplikasi ini.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, DJP Online, Pengabdian Masyarakat.

Abstract

This research aims to analyze the system quality and ease of use of the DJP Online application and its impact on user satisfaction at KPP Jombang. DJP Online is a web-based application that facilitates independent tax reporting by taxpayers. However, there are still many challenges facing users, especially in terms of system quality, such as access speed, voice transmission, and a less user-friendly interface. Through a literature-based qualitative study and observations on the Jombang KPP Tax Corner program, this research found that system quality and ease of use of DJP Online have a significant influence on user satisfaction. Apart from that, this research shows that the implementation of the Tax Corner program at KPP Jombang has had a real impact in increasing people's digital literacy regarding taxation, as well as fulfilling taxpayer obligations. This program provides recommendations in the form of improving the quality of services and education related to technology for people who do not fully understand this application.

Keywords: System Quality, Ease of Use, User Satisfaction, DJP Online, Community Service.

PENDAHULUAN

Digitalisasi di bidang perpajakan telah menjadi salah satu fokus utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam beberapa tahun terakhir. Penggunaan aplikasi DJP Online bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak secara mandiri. Meskipun DJP Online dirancang untuk memfasilitasi proses perpajakan yang lebih efisien, banyak pengguna masih menghadapi masalah dalam menggunakan aplikasi ini. Masalah utama yang dihadapi antara lain terkait kualitas sistem, seperti gangguan teknis, server yang lambat, serta fitur-fitur yang sulit dipahami oleh pengguna dengan literasi digital yang rendah.

KPP Jombang, sebagai salah satu kantor pelayanan pajak di Indonesia, telah meluncurkan program Pojok Pajak untuk membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi DJP Online. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyediakan layanan pendampingan langsung, serta memberikan solusi atas masalah yang dihadapi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DJP Online di KPP Jombang, serta untuk memberikan rekomendasi bagi peningkatan layanan perpajakan digital di masa depan. Studi ini juga relevan dalam mendukung upaya pemerintah meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat melalui pendekatan berbasis teknologi, di mana pengembangan aplikasi yang optimal dapat meningkatkan efisiensi pelaporan pajak dan mengurangi antrian di kantor pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan aplikasi DJP Online sebagai objek utama analisis. DJP Online adalah aplikasi berbasis web yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan pajak secara online. Dalam konteks ini, penelitian berfokus pada pengalaman pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut di KPP Jombang melalui program Pojok Pajak. Selain itu, penelitian juga memanfaatkan literatur dan artikel terkait dengan kualitas sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi teknologi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Participatory Action Research (PAR), di mana partisipasi masyarakat dan pengguna menjadi bagian dari proses identifikasi masalah dan solusi. Studi literatur juga digunakan untuk meninjau penelitian terdahulu mengenai kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna pada aplikasi berbasis teknologi, khususnya di sektor perpajakan. Penelitian lapangan dilakukan dengan observasi langsung dengan wajib pajak yang memanfaatkan program Pojok Pajak di KPP Jombang.

Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan untuk menggali secara mendalam pengalaman dan persepsi pengguna terhadap aplikasi DJP Online, serta untuk memahami kendala dan tantangan yang mereka hadapi. Data yang dikumpulkan dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan

No	Tahapan	Kegiatan
1.	Tahap awal	Survei Lapangan a. Identifikasi permasalahan pengguna aplikasi DJP Online. b. Inventarisasi keluhan teknis yang dialami oleh pengguna aplikasi
2.	Tahap Persiapan	a. Penyusunan konsep program pengabdian dengan fokus pada Pojok Pajak. b. Sosialisasi program Pojok Pajak kepada masyarakat di KPP Jombang
3.	Penyusunan program hasil kesepakatan	Penyesuaian rencana program pengabdian berdasarkan masukan dari pengguna
4.	Implementasi pelatihan	a. Pendampingan wajib pajak dalam penggunaan aplikasi DJP Online b. Sosialisasi langsung mengenai fitur-fitur DJP Online c. Pelatihan teknis dalam mengatasi masalah teknis pada aplikasi d. Evaluasi kepuasan pengguna setelah menerima bantuan dari Pojok Pajak
5.	Laporan	Penanaman tanaman rimpang oleh siswa Penyusunan laporan dan evaluasi keberhasilan program terhadap kepuasan wajib pajak

Sumber: Data diolah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Sistem Aplikasi DJP Online

Hasil dari observasi menunjukkan bahwa kualitas sistem DJP Online masih menjadi salah satu kendala utama bagi pengguna di KPP Jombang. Beberapa masalah yang paling sering dikeluhkan adalah kecepatan akses yang lambat, gangguan teknis yang sering terjadi saat puncak waktu pelaporan pajak, serta kurangnya keandalan sistem. Sistem yang sering mengalami downtime atau error dapat menghambat proses pelaporan pajak, sehingga menurunkan kepuasan pengguna.

Menurut teori DeLone & McLean (1992), kualitas sistem informasi harus mencakup aspek reliabilitas, keamanan, dan kecepatan. Dalam konteks DJP Online, aspek reliabilitas dan kecepatan menjadi dua faktor utama yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Beberapa pengguna juga menyebutkan bahwa proses login ke sistem sering kali memakan waktu lama, terutama pada saat banyak wajib pajak menggunakan aplikasi secara bersamaan.

Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Kemudahan penggunaan atau *usability* dari aplikasi DJP Online juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pengguna di KPP Jombang, ditemukan bahwa antarmuka aplikasi ini tidak intuitif, terutama bagi pengguna yang memiliki literasi digital rendah. Beberapa fitur dianggap sulit dipahami, dan pengguna sering kali membutuhkan bantuan dari petugas pajak untuk menyelesaikan proses pelaporan. Pendekatan Pojok Pajak yang dilakukan oleh KPP Jombang berperan penting dalam mengatasi masalah ini. Petugas pajak memberikan pendampingan langsung kepada wajib pajak, yang membantu meningkatkan pemahaman mereka tentang cara menggunakan DJP Online. Hasil ini sejalan dengan penelitian Davis (1989) yang menyatakan bahwa semakin mudah sebuah sistem digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas dan akan menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan.

Dampak Program Pojok Pajak terhadap Kepuasan Pengguna

Program Pojok Pajak di KPP Jombang terbukti berhasil memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Pendampingan yang diberikan oleh petugas pajak membantu mengatasi kendala teknis dan meningkatkan kemampuan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi DJP Online secara mandiri. Program ini juga berhasil meningkatkan literasi digital masyarakat, yang sebelumnya kurang familiar dengan teknologi perpajakan. Pengguna yang mendapatkan pendampingan melaporkan bahwa mereka merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan aplikasi DJP Online. Hal ini juga berpengaruh pada peningkatan kepatuhan pajak, di mana pengguna yang merasa puas dengan aplikasi cenderung melaporkan pajak tepat waktu.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi DJP Online memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama di KPP Jombang. Masalah kualitas sistem, seperti kecepatan akses dan reliabilitas, masih menjadi tantangan bagi pengguna. Namun, program Pojok Pajak yang dilaksanakan oleh KPP Jombang berhasil memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan literasi digital masyarakat terkait perpajakan. Rekomendasi yang diajukan dalam penelitian ini meliputi, peningkatan kualitas sistem DJP Online, terutama dalam hal kecepatan dan reliabilitas, agar pengguna tidak mengalami kendala teknis yang berulang. Pelatihan dan edukasi yang berkelanjutan bagi masyarakat terkait teknologi perpajakan, untuk meningkatkan literasi digital wajib pajak. Perluasan program Pojok Pajak ke daerah-daerah lain yang memiliki tingkat literasi digital rendah, guna memastikan bahwa semua wajib pajak dapat mengakses dan menggunakan aplikasi DJP Online dengan lebih mudah.

REFERENSI

- Dhyanasaridewi, I. G. A. D., & Rita. (2022). Pengaruh sistem aplikasi pajak online terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan*.
- Cantika, H., & Prasetya, F. (2021). Analisis pengaruh persepsi kepatuhan wajib pajak terhadap penggunaan sistem E-Filing di KPP Jombang. *Jurnal Ilmiah*.
- Alagustin, S., & Nizarul, M. (2024). Analisis efektivitas program Pojok Pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan di KPP Jombang. *E-Journal RMG*.
- Imani, A. P. N. (2020). Tinjauan atas penerapan sistem E-filing dalam pelaporan SPT PPh orang pribadi di KPP Pratama Tangerang Timur. *KTТА Thesis*, PKN STAN.
- Anisa, M. (2022). Tinjauan pengaruh faktor demografi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Pontianak Barat. *KTТА Thesis*, PKN STAN.
- Supriyatna, & Maria. (2017). Evaluasi sistem informasi DJP Online dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Akuntansi*.
- Permatasari, & Charisma. (2015). Pengaruh pelayanan sistem elektronik perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan*.
- Noviandini, R. A. (2018). Analisis kualitas layanan sistem E-Filing dan dampaknya pada kepuasan wajib pajak di Jombang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Rahmawati, D. E., & Hidayati, N. F. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DJP Online di KPP Jombang. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Utami, R. S., & Setiawan, A. B. (2022). Evaluasi kinerja sistem informasi DJP Online: Studi kasus di KPP Jombang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- DeLone, W.H., & McLean, E.R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 1-10.