

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Teknologi Internet telah memberikan banyak kemudahan bagi penggunanya untuk bisa berkomunikasi dan menemukan berbagai informasi di dunia maya[1].Perkembangan teknologi terus berkembang hingga saat ini bahkan masyarakat menjadikannya sebagai alat kebutuhan, salah satunya yaitu layanan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, dimana pembayaran dapat dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang sudah ditentukan. Namun demikian, masih sering ditemukan dalam proses pembayaran pajak di pelayanan konvensional. Perbandingan pelayanan konvensional dengan pelayanan E-samsat yaitu Kemudahan pembayaran secara elektronik. Pembayaran secara elektronik tidak ditemukan pada sistem pembayaran yang konvensional, di mana para wajib pajak kendaraan bermotor masih memproses pembayaran dari satu loket ke loket lainnya hingga selesai[2].

Layanan memiliki beberapa arti tergantung pada bidang keahlian dan sudut pandang dalam mendefinisikannya.Walaupun pengembangan layanan bukanlah hal baru sejauh mana teknologi informasi dan komunikasi memfasilitasi percepatan pengembangan suatu layanan baru. Banyak perusahaan telah pindah atau berencana memindahkan layanan dan barang tradisional mereka ke layanan elektronik[3].

E-Samsat Sumut diciptakan sebagai salah satu pilihan dan memberikan kemudahan terhadap pembayaran pajak yang dilakukan secara non tunai dengan memanfaatkan fasilitas channel perbankan, mengurangi keluhan wajib pajak terkait dengan pelayanan, dan mengurangi permasalahan yang ada seperti persepsi tentang prosedur yang rumit, biaya tambahan yaitu pembelian stop map dan fotocopi, mengurangi praktik percaloan.

E-Samsat belum sepenuhnya full online system. Karena, dalam praktiknya setelah wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengguna diwajibkan kembali ke Kantor Samsat untuk mendapatkan pengesahan STNK. Hal ini menyebabkan pengguna merasa belum ada perbedaan yang signifikan antara Samsat konvensional dengan E-Samsat dikarenakan pada akhirnya pengguna kembali lagi ke Kantor Samsat untuk memperoleh pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK).

Pada penelitian ini akan menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction), metode EUCS dipilih karena memiliki 5 variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness [4]. untuk mengukur faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari sistem informasi. Metode EUCS ini bersifat umum dapat

digunakan diberbagai jenis aplikasi atau sistem sehingga cocok untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi E-Samat Sumut. Selain itu metode EUCS sudah banyak dipakai pada berbagai penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada layanan teknologi informasi[5].

Beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) memiliki hasil dari setiap variabel yang berbeda. Pada penelitian Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Harris variabel content dan format memiliki hasil tidak puas. Penelitian Nur Laeli Rachmawati dan Dwi Krisbiantoro hipotesis format dan timeliness ditolak atau pengguna tidak puas[6]. Penelitian Arif Saputra dan Denny Kurniadi meliki hasil pada semua variabel pengguna merasa puas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam program sistem aplikasi E-Samsat Sumatra Utara ini untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Diera digital ini, diharapkan pelayanan publik akan semakin efektif dan efisien. Begitu pula dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor (E-SAMSAT), dimana dengan meningkatnya penerimaan negara dari sektor pajak kendaraan bermotor ini maka negara memiliki kemampuan untuk menyejahterakan rakyatnya. Oleh karena itu Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi E-Samsat Sumatra Utara dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah provinsi Sumatra Utara penting untuk diteliti.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang didapat maka penulis dapat mengidentifikasi masalah, yaitu:

1. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-Samsat Sumut?
2. Rekomendasi apa yang harus dilakukan E-Samsat Sumut untuk menjaga atau meningkatkan kepuasan pengguna?

## **1.3. Tujuan**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan terdapat tujuan adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh dengan tingkat kepuasan terhadap pengguna aplikasi E-Samsat Sumut?
- 2) Menentukan rekomendasi kedepannya dalam pengembangan aplikasi E-Samsat Sumut agar kepuasan pengguna tidak menurun

#### 1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini merupakan responden yang diminta melakukan pengisian kuisioner adalah seluruh masyarakat Sumatera Utara yang pernah menggunakan aplikasi E-Samsat Sumut agar lebih mudah untuk mengisi kuisioner yang dibagikan oleh peneliti.

#### 1.5. Rencana Kegiatan

Berikut adalah rencana kegiatan yang akan dilakukan oleh peneliti dalam pengerjaan tugas akhir:

Kegiatan	bulan					
	1	2	3	4	5	6
Studi Literatur	■					
Menganalisa Model Penelitian		■				
Membuat Rancangan Model		■	■			
Menyusun Model Penelitian			■	■		
Melakukan Validasi Serta Reliabilitas Model Penelitian				■	■	
Melakukan Pembuatan Laporan					■	■
Memaparkan Hasil Penelitian						■

Tabel 1. Rencana Kegiatan