

Analisis Kepuasan Wajib Pajak Pengguna Layanan Whatsapp Sapa Karawang Di KPP Pratama Karawang Menggunakan End User Computing Satisfaction

Darmansyah^a, Apit Priatna^b, Krismoniga^c

^{a,b,c} STMIK Rosma, Jl. Kertabumi No. 62, Karawang 41311, Indonesia

^ckrismoniga.si2018@mhs.rosma.ac.id

Abstract

Whatsapp Sapa Karawang is an information system to support all tax service activities using the Whatsapp application. Since it was first developed Whatsapp Sapa Karawang has not been studied regarding the satisfaction of its use. To find out whether Whatsapp Sapa Karawang has been operated properly or nay, can't be seen from user satisfaction. The research was conducted to find out whether user satisfaction was based on their perceptions and experiences, in a quantitative approach research by collecting data through a questionnaire. to using End User Computing Statisfaction (EUCS) pattern, by analyzing it involves factor analysis. Then it was distributed to taxpayers as many as 75 respondents using Whatsapp Sapa Karawang. The results of this study indicate that the satisfaction of taxpayers using the Whatsapp Sapa Karawang service is based on the results of factor analysis, namely the Content indicator has a major effect on the satisfaction of the Whatsapp Sapa Karawang service. To an grade from 2.343 or > 1 is determined as the main basis. conversely, Format and Ease Of Use indicators get a value of <1 and cannot be a determining factor for user satisfaction.

Keywords : Whatsapp Sapa Karawang, Factor Analysis, EUCS, User Satisfaction

Abstrak

Whatsapp Sapa Karawang merupakan sistem informasi untuk menunjang seluruh aktivitas pelayanan pajak dengan menggunakan aplikasi Whatsapp. Sejak pertama kali dikembangkan Whatsapp Sapa Karawang belum diteliti mengenai kepuasan penggunaanya. Untuk mengetahui apakah Whatsapp Sapa Karawang telah dioperasikan dengan baik atau tidak, maka bisa dilihat pada kepuasan pengguna. Pada penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna berdasarkan persepsi dan pengalaman mereka, pada penelitian pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner. dengan menggunakan pada pola *End User Computing Statisfaction* (EUCS), dengan menganalisa melibatkan analisis faktor. Lalu penyebaran ke wajib pajak sebanyak 75 responden pengguna Whatsapp Sapa Karawang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak pengguna layanan Whatsapp Sapa Karawang bedasarkan hasil analisis faktor yaitu indikator Content berpengaruh besar terhadap kepuasan layanan Whatsapp Sapa Karawang. Dengan nilai 2,343 atau > 1 ditentukan sebagai dasar utama. sebaliknya indiikator *Format*, dan *Ease Of Use* mendapatkan nilai < 1 dan tidak dapat menjadi faktor penentu kepuasan pada pengguna.

Kata Kunci : Whatsapp Sapa Karawang, Analisis Faktor, EUCS, Kepuasan Pengguna

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi internet saat ini memberikan pengaruh yang besar terutama bagi wajib pajak yang menggunakan layanan WhatsApp, dapat membantu untuk kemudahan pelayanan pajak(Yanto, 2020). Hal tersebut ditanggapi oleh *Ditjen Pajak* dengan memerintahkan *KPP dan KP2KP* untuk memberikan dukungan fitur *Live Chat* dalam layanan *Whastapp* kepada wajib pajak. Kepuasan Wajib Pajak dapat diukur

dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan diharapkan. Dengan kemudahan untuk memenuhi kewajiban pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Fuzyyiah & Rakhmadhani, 2023). Berikut kesimpulan pengukuran kepuasan menggunakan metode EUCS. Nilai R-Square 0,638 dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk eksogen pada model hanya dapat menjelaskan konstruk User Satisfaction sebesar 63% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Pengukuran kepuasan dengan menggunakan metode EUCS, informasi yang dibutuhkan oleh pengguna Pada variabel timeliness berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t statistik sebesar 2,018 > dari t tabel 1,962 dan nilai signifikansi variabel timeliness sebesar $0,044 < 0,05$ (Chantika, 2022).

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Analisis

Menurut Kamus besar bahasa Indonesia “Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”. Menurut Nana Sudjana (2016:27) menyatakan “Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur- unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya”.

2.2. Wajib Pajak

Dalam Djoko Muljono, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang – undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu (Gukguk, 2021). Menurut Undang – undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang – undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketrntuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemungut pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (Aprilianti, 2021).

2.3. *End User Computing Satisfaction*

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan (Darwati, Lilis, 2022). Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, (1988). Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek 16 teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem (Jirwanto et al., 2022).

2.4. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur instrumen dalam kuisioner tersebut dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Ulinuha & Novitaningtyas, 2021). Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Instrumen dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi skor butir dengan skor total $r > 0,3$, sebaliknya tidak valid jika nilai koefisien korelasi skor butir dengan dengan skor total $r < 0,3$ (Novita & Helena, 2021).

2.5. *Uji Reliabilitas*

Uji Reliabilitas adalah uji pengukuran instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Noviandry, 2023). Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Croanbach Alpha $> 0,60$ maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan tersebut reliabel (Utami et al., 2023).

3. Metode

Penelitian yang penulis gunakan yaitu teknik kuantitatif dan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan yang menggunakan data berupa angka atau statistik untuk menjawab pertanyaan. Penelitian uji validitas & reabilitas untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih menggunakan teknik statistik. End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Pada pengambilan sampel memakai cara non probability sampling. Pengambilan untuk cara ini mengizinkan memilih sampel atau responden pada masyarakat yang mempunyai kesempatan untuk dijadikan sampel, padahal untuk menetapkan banyaknya sampel dari penelitian memakai rumus Slovin :

$$n = \frac{n}{1+N(e)^2}$$

Keterangan : n = Sampel

N = Populasi

e = Error Sampling (5%)

Rumus ini terdapat batas toleransi kesalahan berbentuk persentase yaitu 5% atau 0,05.

Instrumen penelitian adalah komponen penting dalam penelitian ilmiah karena menutup kemungkinan instrumen suatu penelitian dapat digunakan kembali oleh penelitian lain yang memiliki keterkaitan dan kebutuhan yang sama. Berikut instrument penelitian:

Tabel 1. Variabel Pertanyaan

Variable	Pertanyaan
Content (X1)	1. Apakah anda puas dengan informasi yang ada didalam layanan WhatsApp Sapa Karawang pada KPP Pratama Karawang? 2. Apakah Anda puas dengan informasi yang diberikan melalui WhatsApp Sapa Karawang dengan kebutuhan Anda sebagai Wajib Pajak?
Format (X2)	1. Apakah anda puas terhadap tampilan aplikasi WhatsApp Sapa Karawang pada KPP Pratama Karawang? 2. Apakah anda puas dengan kemudahan navigasi di aplikasi WhatsApp Sapa Karawang pada KPP Pratama Karawang? 3. Apakah anda puas dengan kemudahan untuk mengakses fungsi dan fitur yang aplikasi WhatsApp Sapa Karawang pada KPP Pratama Karawang?
Ease Of Use (X3)	1. Apakah anda puas menggunakan aplikasi WhatsApp Sapa Karawang pada KPP Pratama Karawang? 2. Apakah anda puas dengan petunjuk dan instruksi yang diberikan di aplikasi WhatsApp Sapa Karawang pada KPP Pratama Karawang?

Prosedur penelitian merupakan penjelasan langkah yang ditempuh suatu penelitian untuk menjawab pertanyaan pada kuesioner. Berikut prosedur penelitian yang dilakukan:

- Studi literatur untuk memperoleh gambaran umum terkait penelitian, mengidentifikasi variabel yang diukur, dan mencari teori yang relevan untuk digunakan dalam analisis.
- Identifikasi masalah untuk mengetahui permasalahan yang dipecahkan dalam penelitian.
- Pembuatan kuesioner merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Kuesioner pada penelitian ini dirancang dengan menggunakan metode EUCS dan mengukur kepuasan wajib pajak dari dimensi isi, bentuk, dan kemudahan pengguna.
- Pengumpulan data Setelah kuesioner siap, Responden pada penelitian ini adalah wajib pajak yang telah menggunakan layanan WhatsApp di KPP Pratama Karawang.
- Uji validitas untuk mengetahui pengukuran sebuah variabel, sedangkan uji reliabilitas untuk mengetahui keakuratan alat ukur yang digunakan.
- Analisis uji validitas dan reliabilitas data untuk mengetahuinya tingkat kepuasan wajib pajak dalam layanan WhatsApp Sapa Karawang. Analisis data menggunakan aplikasi SPSS. Instrumen penelitian menggunakan teknik skala likert dari bobot nilai 1sampai 5 yaitu:

1 = Sangat tidak puas, 2 = Tidak puas, 3 = Netral, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas

Data yang didapatkan lalu diolah pada SPSS menggunakan analisis aspek dapat mengetahui pengaruh pada kepuasan Whatsapp Sapa Karawang. terdapat penjabaran komponen memakai teknik penjabaran komponen yakni *KMO dan Barlett's Test, Anti-Image Matrices, Communalities, Total Varian Explained, Scree Plot dan Component Matrix*.

4. Hasil dan Pembahasan

Deskripsi data diperoleh kemudian diolah dengan statistik deskriptif aplikasi spss. Analisis deskriptif pada tabel dengan skor rata-rata, simpangan baku, skor minimum, skor maksimum, dan jumlah skor.\

a. Indikator Content (X1)

Indikator ini mencakup ciri-ciri Contents dari Whatsapp Sapa Karawang Indikator content(X1). Sebagai definisi indikator Content pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Descriptive Statistics

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ContentX1.1	75	1	5	3,80	1,115
ContentX1.2	75	1	5	3,92	1,100
Valid N (listwise)	75				

Berdasarkan Tabel 2 indikator *content (X2)* Memiliki nilai tertinggi sebesar 3,92 pada pertanyaan “Isi dan informasi yang dihasilkan oleh Whatsapp Sapa Karawang sangat membantu Anda dalam menyelesaikan permasalahan Anda?”

b. Indikator Format (X2)

Indikator menyangkut karakteristik format Whatsapp Sapa Karawang. Indikator format (X2) merupakan hal penting pada pengguna Whatsapp Sapa Karawang, seperti hal yang menyangkut pada data pengguna diukur dari bentuk Whatsapp Sapa Karawang dengan 3 pertanyaan yang ditunjukkan pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Descriptive Statistics

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
FormatX2.1	75	1	5	4,09	1,129
FormatX2.2	75	1	5	4,07	1,082
FormatX2.3	75	1	5	4,19	1,087
Valid N (listwise)	75				

Tabel 3 menjelaskan indikator format(X2) menyatakan “bentuk output informasi tampilan Whatsapp Sapa Karawang jelas. Tabel 3 indikator format X2.3 dengan nilai tertinggi sebesar 4,19 pada pertanyaan “apakah layanan Whatsapp Sapa Karawang menampilkan informasi sangat baik“. Sedangkan indikator dengan nilai terendah pada indikator format X2.2 pada pertanyaan “Apakah output yang disajikan dapat digunakan?.

c. Indikator Ease Of Use

Indikator mencakup dari *Ease Of Use* dengan Whatsapp Sapa Karawang. Indikator *Ease Of Use* (X3) dijelaskan pada indikator *Ease Of Use* merupakan sebuah indikator dengan 2 pertanyaan sebagai berikut pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Descriptive Statistics

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
EaseOfUseX3.1	75	1	5	4,09	1,117
EaseOfUseX3.2	75	1	5	4,11	1,146
Valid N (listwise)	75				

Tabel 4 menunjukkan indikator *Ease Of Use* (X3) keseluruhan jawaban mengatakan “kemudahan cara pengguna informasi Whatsapp Sapa Karawang sudah tersedia dan sistemnya sangat mudah digunakan”. Berdasarkan paparan padan skema 4 Indikator *Ease Of Use* X3.2 dengan angka tertinggi dari 4.11 pada pertanyaan “apakah layanan *Whatsapp Sapa Karawang* menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaanya?” dan nilai terendah pada indikator *Ease Of Use* X3.1 pada pertanyaan “Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari layanan *Whatsapp Sapa Karawang*”.

d. Uji Validitas

Validitas mengacu sampai suatu alat ukur dimanfaatkan. Instrument dinyatakan valid jika mampu mengukur yang diinginkan. Intrument valid seperti alat ukur yang memperoleh data yang valid apapun pada keterangan validitas 3 indikator sebuah bentuk EUCS pada tabel 5

Tabel 5. Uji Validitas

Indikator	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Content (X1)			
ContentX1.1	0.711	0.2199	Valid
ContentX1.2	0.694	0.2199	Valid
Format(X1)			
FormatX2.1	0.951	0.2199	Valid
FormatX2.2	0.928	0.2199	Valid
FormatX2.3	0.949	0.2199	Valid
EaseOfUse (X1)			
EaseOfUse X1.1	0.936	0.2199	Valid
EaseOfUse X1.2	0.944	0.2199	Valid

Uji Validitas tabel 5 yaitu hasil pemeriksaan validitas dengan indikator valid, dan pada hasil pengujian dari validitas tabel 5 adalah keseluruhan item terdapat indikator Content, Format, dan Ease of Use menyatakan valid pada nilai r-hitung lebih dari r-Tabel = 0.2199 ($r \text{ hitung} > r \text{ Tabel} = 0.2199$), ataupun angka signifikansi kurang dari 0.05 ($\text{sig.} < 0.05$).

e. Uji Reliabilitas

Percobaan Reliabilitas berguna dengan menemukan sebuah jawaban dari responden agar di percaya. Kuesioner dinyatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari hasil uji reliabilitas indikator adalah seperti Tabel 6

Tabel 6. Uji Relibilitas

No.	Indikator	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Content (X1)	0,959	Reliabel
2	Format (X2)	0.942	Reliabel
3	Ease Of Use (X3)	0.941	Reliabel

Bedasarkan nilai diatas terlihat jelas mengenai nilai *Cronbach Alpha* terdapat sebuah indikator *Content*, *format*, dan *Ease of Use* > 0,60 maka instrument penelitian reliable

f. Analisis Faktor

1) Analisis KMO and Barlett's Test

Skema 7 yakni output Kmo and Barlett's Test guna mengenai uji kelayakan pada indikator, apakah dapat diolah dengan penjabaran aspek ataupun tidak. Apabila angka KMO MSA melebihi 0,50 lalu penjabaran aspek bisa diteruskan.

Tabel 7. KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,919
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	598,250
	Df	21
	Sig.	,001

Bedasarkan output tabel 6 diketahui pada KMO MSA dengan besar 0.919 > 0.50 dan angka barlett's test of sphericity(Sig.) 0.001 < 0.05 pada penjabaran faktor pada penyelidikan bisa diteruskan karna telah memadai syarat pada analisis faktor.

2) Analisis Anti-Image Matrices

Tabel 8 merupakan hasil dari analisis anti matrice digunakan upaya mengetahui dengan menentukan sebuah indikator yang cukup pada penjabaran aspek.

Tabel 8. Anti-image Matrices

Anti-image Matrices				
		ContentX1	FormatX2	EaseOfUseX3
Anti-Image Covariance				
Anti-image Covariance	ContentX1	,515	-,003	-,025
	FormatX2	-,003	,102	-,002
	EaseOfUseX3	-,025	-,002	,161
Anti-Image Correlation				
Anti-image Correlation	ContentX1	,961^a	-,014	-,087
	FormatX2	-,014	,890^a	-,018
	EaseOfUseX3	-,087	-,018	,939^a

3) Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Perhatikan Tabel 9 Hasil Analisis *Anti-Image Correlation*. Terjadi sebuah kode (a) yakni sebuah bukti Measures of Sampling Adequacy (MSA). Dapat dilihat di Tabel 8 menampilkan keseluruhan nilai MSA pada indikator berikut:

Tabel 9. *Measures of Sampling Adequacy(MSA)*

No.	Indikator	Nilai MSA
1	ContentX1	0,961
2	FormatX2	0,890
3	EaseOfUseX3	0,939

Persyaratan terpenuhi jika penjabaran aspek yaitu angka $MSA > 0,50$. apabila pada indikator mempunyai angka $MSA < 0,50$ lalu penyelesaiannya yaitu sebuah cara analisis kembali pada indikator yang mempunyai nilai $MSA > 0,50$. Pada Tabel 9 ditemukan sebuah nilai MSA pada indikator Content (X1) dengan angka $0,961 > 0,50$, Format(X2) didapatkan angka $0,890 > 0,50$, dan indikator Ease of Use(X3) mendapat angka $0,939 > 0,50$.Maka seluruh indikator layak melakukan analisis faktor.

4) Analisis Communalities

Pada Tabel 10 dari hasil Communalities yaitu sebuah nilai indikator yang diteliti apakah dapat menjelaskan faktor, dengan nilai Extraction > 0.50 .

Tabel 10. *Communalities*

Communalities		
	Initial	Extraction
ContentX1.1	1,000	0,695
FormatX2.1	1,000	0,867
EaseOfUseX3.1	1,000	0,872
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Berdasarkan output Tabel 10 ,Hasil analisis Communalities diketahui dengan nilai Extraction pada Content(X1) besaran 0,695, Format(X2) besaran 0,867, dan Ease of Use(X3) besaran 0,872. Untuk faktor jika memiliki nilai Extraction $> 0,50$. Dan jika tabel 8 diatas disimpulkan bahwa keseluruhan digunakan agar merincikan faktor.

5) Total Variance Explained

Total Variance Explained menyatakan sebuah angka indikator telah dianalisis. Pada pada 3 indikator telah dianalisis dan 2 macam analiisis menyatakan varian. Yakni *Initial Eigenvalues* dan *Extraction Sums Of Squared Loadings*.

Tabel 11. Total Variance Explained

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,434	81,130	81,130	2,434	81,130	81,130
2	,427	14,232	95,362			
3	,139	4,638	100,000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

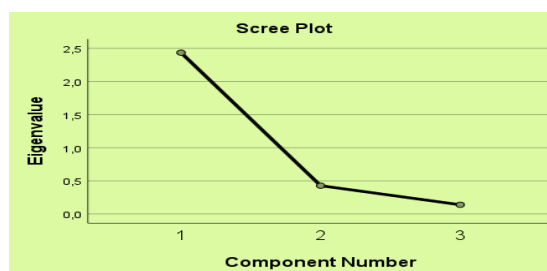
Pada Tabel 11 total Initial *Eigenvalues* menunjukkan sebuah faktor berbentuk apabila faktor telah dijumlahkan menunjukkan jumlah indikator (yaitu $2,434 + 0,427 + 0,139 = 3$ indikator). sementara Extraction Sums of Squared Loading dengan variasi ataupun banyak indikator faktor terbentuk, hasil output Tabel 11 ada 1 variasi faktor dengan nilai 2,434. Sebuah tabel 11 total nilai *Eigenvalues*, hanya 1 faktor terbentuk 3 pada indikator yang dianalisis. Syarat faktor adalah Total pada Nilai *Eigenvalues* akan >1 . Kemudian uraian pada keseluruhan hasil *Eigenvalues Component* selanjutnya :

1. Indikator *Conten t(X1)* dengan angka 2,434 ataupun >1 lalu membuat faktor 1, dapat menerangkan 81,130% varietas.
2. Indikator *Format (X2)* dengan angka 0,427 ataupun <1 lalu tidak membuat faktor tetapi dapat menerangkan 14,232 varietas
3. Indikator *Ease Of Use (X3)* dengan angka 0,139 ataupun <1 lalu tidak membuat faktor tetapi dapat menerangkan 4,638 varietas.

Pada tabel 11 keseluruhan *Extraction Sums of Squared Loadings* mendapatkan 1 faktor menerangkan varietasi. Angka seluruh indikator Format (X2), dan Ease of Use (X3) tidak dihitung karena nilai *Eigenvalues Component* < 1 lalu tidak dapat menjadi faktor.

6) Scree Plot

Scree Plot berguna menampilkan aspek telah nyata, lalu dapat memperlihatkan data terbentuk bisa kita lihat pada Gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1 Scree Plot

Scree plot menampilkan sebuah faktor telah terbentuk. Dengan cara nilai titik *Component Number* atau faktor telah memiliki nilai *Eigenvalue* >1. Pada sebuah diagram *Scree Plot* pada suatu titik *Component Number* atau sebuah faktor mempunyai nilai >1 beserta 3 titik *Component* ataupun aspek dengan angka <1. Maka disimpulkan 1 faktor yang terbentuk.

7) Analisis Component Matrix

Analisis Component Matrix guna menampilkan relasi dalam perindikator pada faktor sudah terbentuk.

Tabel 12. Analisis Faktor

Component Matrix ^a	
	Component
	1
ContentX1	,834
FormatX2	,931
EaseOfUseX3	,934
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Pada tabel 12 *Component Matrix* menghasilkan nilai pada semua indikator pada faktor telah terbentuk, dijelaskan pada berikut ini :

Pada X1 yaitu indikator Content, nilai korelasi pada indikator *Content* 1 yaitu 0,834.

Pada X2 yaitu indikator *Format*, nilai korelasi pada indikator *Format* yaitu 0,931.

Pada X3 yaitu indikator *Ease Of Use*, angka hubungan pada indikator *Ease Of Use* yaitu 0,934.

8) Hasil analisis faktor

Sebuah tabel 13 yaitu hasil pada analisis faktor dapat menerangkan indikator *Content* (X1) terhadap faktor 1 kepuasan pengguna Whatsapp Sapa Karawang, sedangkan faktor *Format* (X2), dan *Ease Of Use* (X3) tidak menjadi faktor. Berikut Tabel 13 Analisis Faktor:

Tabel 13. Analisis Faktor

No.	Indikator	Faktor
1	<i>Faktor</i>	Menjadi Faktor 1
2	<i>Format</i>	Tidak Menjadi Faktor
3	<i>Ease Of Use</i>	Tidak Menjadi Faktor

Faktor 1: Pada indikator *Content(X1)* yaitu faktor dapat melakukan penggunaan Whatsapp Sapa Karawang merasa puas, karna *Content(X1)* berisi sebuah informasi yang lengkap untuk memenuhi sebuah informasi yang sangat dibutuhkan pada pengguna.

Penelitian tidak dapat menjadi Rotated Component Matrix dan Component Transformation dengan membuat bentuk 1 faktor Content(X1). Rotated Component Matrix adalah analisis faktor, agar Rotated Component Matrix yaitu ke indikator yang terdapat pada sebuah kelompok faktor, dan tentunya pada hasil korelasi terbanyak yaitu sebuah faktor (Component) telah berbentuk. Sementara Component Transformation Matrix berguna pada faktor yang berbentuk mengenai dan dapat digunakan dengan perbandingan dengan nilai korelasi Component ataupun faktor berbentuk > nilai korelasi pada semua Component.

5. Kesimpulan

Bedasarkan hasil statistika analisis faktor kepuasan sistem informasi pengguna layanan Whatsapp Sapa Karawang dengan menggunakan 3 indikator EUCS, dengan indikator *content*, *Format*, dan *Ease Of Use*. Mendapatkan angka sebuah 1 faktor kepuasan pengguna layanan pada indikator *Content* (X1) pada angka 2,434 ataupun > 1, dengan menerangkan 81,130% variasi. Pada 2 penjelasan indikator kurang mempengaruhi kepuasan pada pengguna Whatsapp Sapa Karawang

1. Indikator pada *Format* (X2) yaitu 0,427 atau <1 lalu disimpulkan tidak bisa menjadi sebuah faktor namun dapat merincikan 14,232 variasi.
2. Indikator *Ease Of Use* (X3) yaitu 0,139 ataupun <1 lalu disimpulkan belum bisa sebagai sebuah aspek namun dapat merincikan 4,638 variasi.

References

- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19. *Assets*, 11(1).
- Chantika, L. (2022). ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI SURABAYA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1). <https://doi.org/10.33005/sitasi.v2i1.278>
- Darwati, Lilis, F. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2).
- Fuziyyah, D., & Rakhmadhani, V. (2023). Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Indramayu. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 17(1).
- Guguk, E. sanny R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1).
- Jirwanto, A., Manihuruk, A., Irvantina, S., & Felix, F. (2022). Analisis Kepuasan Pemanfaatan Portal Akademik MIKA Mikroskil oleh Mahasiswa dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal SIFO Mikroskil*, 23(1). <https://doi.org/10.55601/jsm.v23i1.817>
- Noviandry, H. (2023). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS SKALA HARS PADA IBU HAMIL DI ERA PANDEMI COVID 19 DI BPS EVA YULIANTINE KABUPATEN PAMEKASAN. *PROFESSIONAL HEALTH JOURNAL*, 4(2). <https://doi.org/10.54832/phj.v4i2.341>
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1). <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.846>
- Ulinuha, G., & Novitaningtyas, I. (2021). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM PEMBELAJARAN DARING BERDASARKAN END USER COMPUTING SATISFACTION. *Jurnal Kalacakra: Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2(1). <https://doi.org/10.31002/kalacakra.v2i1.3321>
- Utami, Y., Rasmanna, P. M., & Khairunnisa. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2).
- Yanto, M. (2020). A ANALISIS PEMAHAMAN, PENERAPAN, DAN KEEFEKTIFAN E-FAKTUR DALAM PELAPORAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI PADA CV. KUAT JAYA MANDIRI TANJUNGPINANG. *CASH*, 3(02). <https://doi.org/10.52624/cash.v3i02.1081>