

**Pengukuran Tingkat Keberhasilan E-SPTPD di Kota Yogyakarta Dengan  
Pendekatan *DeLone and McLean IS Success Model* dan *Technology  
Acceptance Model***



SKRIPSI

Oleh:

Nama: Anisha Oktania Prawisesa

No. Mahasiswa: 17312297

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2021**

**Pengukuran Tingkat Keberhasilan E-SPTPD di Kota Yogyakarta Dengan  
Pendekatan *DeLone and McLean IS Success Model* dan *Technology  
Acceptance Model***

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan  
Ekonomika UII

Oleh:

Nama: Anisha Oktania Prawisesa

No. Mahasiswa: 17312297

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2021**

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

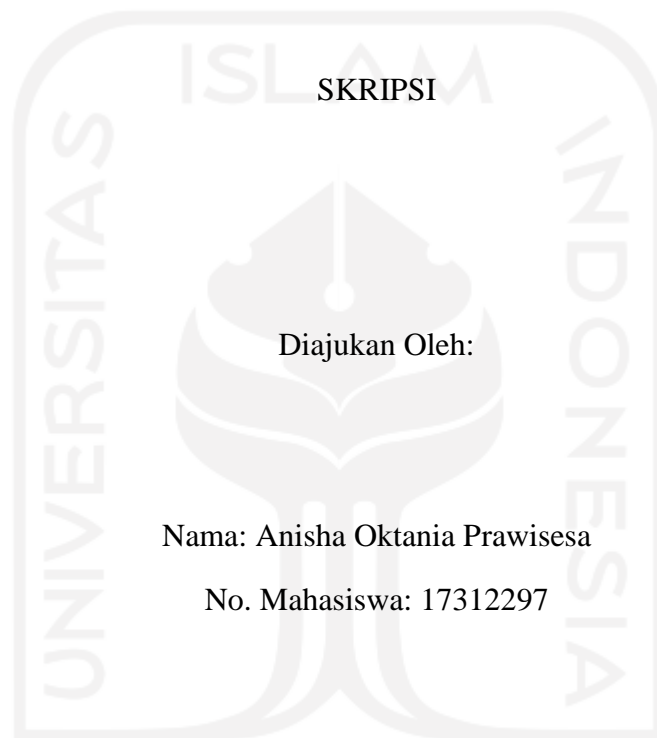
Yogyakarta, 8 Maret 2021

Penulis,



(Anisha Oktania Prawisesa)

**Pengukuran Tingkat Keberhasilan E-SPTPD di Kota Yogyakarta Dengan  
Pendekatan *DeLone and McLean IS Success Model* dan *Technology  
Acceptance Model***



Diajukan Oleh:

Nama: Anisha Oktania Prawisesa

No. Mahasiswa: 17312297

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 5 Maret 2021

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a horizontal line, a vertical slash, and another horizontal line.

(Hadri Kusuma, Prof., MBA., Ph.D)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

Pengukuran Tingkat Keberhasilan E-SPTPD di Kota Yogyakarta Dengan Pendekatan DeLone and McLean IS Success Model dan Technology Acceptance Model

Disusun oleh : ANISHA OKTANIA PRAWISESA

Nomor Mahasiswa : 17312297

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus  
pada hari, tanggal: Selasa, 06 April 2021

Penguji/Pembimbing Skripsi : Hadri Kusuma, Prof., MBA., Ph.D

Penguji : Suwaldiman, M.Accy., Ak., CMA.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia  
  
Jaka Sriyana, Dr., M.Si

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat yang telah menyampaikan dan mengajarkan kebaikan bagi seluruh umat manusia di dunia. Atas izin Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengukuran Tingkat Keberhasilan E-SPTPD di Kota Yogyakarta Dengan Pendekatan *DeLone and McLean IS Success Model* dan *Technology Acceptance Model*”** sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang strata satu (S-1) di program studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari telah banyak menerima dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhanahu wa ta'ala, Tuhan Semesta Alam, pencipta dan pemilik alam beserta isinya, yang selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kemudahan bagi hambaNya.
2. Bapak Prof. Hadri Kusuma, MBA, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi.  
Terima kasih banyak atas bimbingan yang diberikan kepada penulis dan waktu

yang diluapkan untuk memberikan bimbingan selama ini. Semoga kebaikan Prof selama ini akan menjadi ladang pahala dan akan dibalas oleh Allah SWT. Dan semoga Prof dan keluarga selalu dalam lindungan Allah SWT dan selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.

3. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh pimpinan universitas.
4. Bapak Prof. Jaka Sriyana, S.E, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Mahmudi, S.E, M.Si, Ak, CMA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia beserta seluruh jajaran pengajar program studi Akuntansi atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Papah dan mamah tercinta, Agus Wiwoho dan Sri Suprpti, yang tak pernah henti menyebutkan nama penulis di setiap doanya dan selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Adik tersayang, Prawidina Ramadhani, yang selalu membawa keceriaan bagi penulis dan selalu memberikan semangat bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Fathur Razzaq selaku seseorang yang sangat berarti bagi penulis. Terima kasih untuk kelembutan hati dan kebaikan yang diberikan selama ini sehingga penulis bisa kembali bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan terima kasih karena selalu ada di samping penulis dan selalu menjadi pendengar yang baik bagi penulis.

9. Nur Amila Andini Hidayanti, Sitti Juliarti Lalisu, Febtrisia Dewanti, Syifa Rahmatika, dan Heppy Yuniartha Purwitasari selaku sahabat penulis semasa kuliah, yang telah memberikan banyak kebahagiaan selama penulis menempuh pendidikan perkuliahan ini.
10. Giza Kemala Azzahra (almh), Yustika Wulan, Raina Sabrina, Ria Kusumawati, Winda Ryzka, Zulaikha Nur Mahmudi, dan Aryn Silviana selaku sahabat penulis semasa bersekolah di SMAN 5 Yogyakarta sampai sekarang, yang telah banyak berbagi cerita dan pengalaman yang berharga bagi penulis.
11. Nurrizki Karina Dianti, Fauzia Azka Ramadhani, dan Amalia Zharfa Nabila selaku sahabat semasa kecil hingga sekarang dan sekaligus tetangga penulis, yang telah banyak memberikan banyak dukungan dan nasihat kepada penulis.
12. Para responden yang telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu per-satu yang telah memberikan doa, dorongan, serta bantuan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengarapkan kritik dan saran yang dapat digunakan sebagai penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan wawasan kepada semua pihak.

***Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh***



Yogyakarta, 5 Maret 2021

Penulis,

Anisha Oktania Prawisesa



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Literature Review .....	9
2.2 <i>DeLone &amp; McLean Information System Success Model</i> .....	32
2.2.1 Kualitas sistem ( <i>System Quality</i> ) .....	33
2.2.2 Kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	34
2.2.3 Kualitas layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	35
2.2.4 Penggunaan ( <i>Use</i> ) .....	36
2.2.5 Kepuasan pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	36
2.2.6 Manfaat bersih ( <i>Net benefit</i> ) .....	37
2.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	37

2.3.1	Persepsi kemudahan ( <i>perceived ease of use</i> ) .....	38
2.3.2	Persepsi kegunaan ( <i>perceived usefulness</i> ) .....	38
2.4	Kerangka Penelitian .....	39
2.5	Pengembangan Hipotesa .....	40
2.5.1	Hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan .....	40
2.5.2	Hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan .....	41
2.5.3	Hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan .....	42
2.5.4	Hubungan antara persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan.....	44
2.5.5	Hubungan antara penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>47</b>
3.1	Populasi dan Sampel .....	47
3.2	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	48
3.3	Teknik Analisis Data .....	52
3.4	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	52
3.4.1	Uji Validitas .....	52
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	53
3.5	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	53
3.6	Uji Hipotesis.....	54
<b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>55</b>
4.1	Hasil Pengumpulan Data .....	55
4.2	Analisis Karakteristik Responden .....	56
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Wajib Pajak .....	60
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan e-SPTPD .....	61

4.3	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	62
4.3.1	Convergent Validity .....	62
4.3.2	Discriminant Validity.....	65
4.3.3	Uji Reliabilitas .....	68
4.4	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	69
4.5	Uji Hipotesis.....	70
4.5.1	H1 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna .....	71
4.5.2	H2 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan....	73
4.5.3	H3 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna .....	74
4.5.4	H4 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan .....	76
4.5.5	H5 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna .....	77
4.5.6	H6 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan..	79
4.5.7	H7 = Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan .....	80
4.5.8	H8 = Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan .....	82
4.5.9	H9 = Penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih ....	83
4.5.10	H10 = Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.....	85
BAB IV PENUTUP .....		87
5.1	KESIMPULAN .....	87
5.2	IMPLIKASI PENELITIAN.....	87
5.3	KETERBATASAN PENELITIAN.....	90
5.4	SARAN .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....		92
LAMPIRAN.....		101

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Keberhasilan Sistem Informasi.....	12
Tabel 3.1 Skala Interval .....	48
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	49
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	56
Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Wajib Pajak .....	60
Tabel 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Lama Penggunaan E-SPTPD.....	61
Tabel 4.7 Nilai <i>Outer Loading</i> Iterasi Pertama.....	62
Tabel 4.8 Nilai <i>Outer Loading</i> Iterasi Kedua .....	64
Tabel 4.9 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	66
Tabel 4.10 <i>Discriminant Validity</i> .....	67
Tabel 4.11 Akar <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....	67
Tabel 4.12 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	69
Tabel 4.13 Nilai <i>R-Square</i> .....	70
Tabel 4.14 <i>Path Coefficient</i> .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>DeLone and McLean</i> .....	30
Gambar 2.2 <i>Technology Acceptance Model</i> .....	38
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian .....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

Lampiran 3: Hasil Analisis Data

Lampiran 4: Gambar Output SmartPLS

Lampiran 5: Tabulasi Data



## ABSTRACT

*This study aims to analyze the factors that influence the success of e-SPTPD in Yogyakarta City by using variables of system quality, information quality, service quality, perceived ease of use and perceived usefulness as independent variables, variables of use and user satisfaction as intervening variables, and variable of net benefit as the dependent variable. This research is based on a quantitative approach and uses a survey method by distributing questionnaires to taxpayers who are already using e-SPTPD in Yogyakarta. This study used 225 respondents of the hotel, restaurant, entertainment, and parking taxpayers who were processed using statistical tool SmartPLS 3.3.3. The results of this study indicate that system quality and information quality have an effect on user satisfaction and have no effect on use. Service quality and perceived ease of use affect use, while service quality has no effect on user satisfaction and perceived usefulness has no effect on usage.*

**Keywords:** *e-SPTPD, DeLone and McLean Information System Success Model, Technology Acceptance Model, system quality, information quality, service quality, perceived ease of use, perceived usefulness, use, user satisfaction, net benefit*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan e-SPTPD di Kota Yogyakarta dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan sebagai variabel independen, variabel penggunaan dan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening, dan variabel manfaat bersih sebagai variabel dependen. Penelitian ini berdasarkan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survei dengan cara menyebar kuesioner kepada wajib pajak di Kota Yogyakarta yang sudah menggunakan e-SPTPD. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 225 wajib pajak hotel, restoran, hiburan, dan parkir yang diolah menggunakan alat statistik SmartPLS versi 3.3.3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Kualitas layanan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan, sedangkan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan.

**Kata kunci:** *e-SPTPD, DeLone and McLean Information System Success Model, Technology Acceptance Model, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi sistem informasi yang pesat saat ini tidak hanya memengaruhi sektor swasta, tetapi juga sektor publik. Dalam penerapannya sistem informasi tidak akan terlepas dari pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data yang dilakukan untuk menghasilkan informasi yang akan membantu dalam pengambilan keputusan (Arifiantika, 2015). Diterapkannya sistem informasi pada suatu organisasi pemerintah memiliki berbagai macam tujuan, salah satunya untuk memfasilitasi masyarakat.

Namun dalam penelitian Arifiantika (2015) menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMKEUDA) di Pemkot Semarang belum berjalan dengan baik. SIMKEUDA sendiri merupakan sistem informasi akuntansi yang digunakan untuk menjalankan fungsi pengelolaan keuangan daerah serta pencatatan akuntansi, dan tidak terkecuali yang berkaitan dengan pajak daerah. Kemungkinan SIMKEUDA belum berjalan dengan baik dikarenakan pengimplementasian sistem tersebut belum lama, sehingga hasil *output*-nya pun belum terlalu banyak. Ditambah pengguna sistem yang belum begitu memahami sistem sepenuhnya. Hal yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian Sulistiyowati & Sabila (2018) yang mengungkapkan kurangnya pemahaman pengguna mengenai *Online System* Pajak Daerah yang digunakan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Sabani et al. (2019) yang mendapati *e-*

*government* di Indonesia tidak berjalan dengan baik dikarenakan informasi yang diberikan tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan juga masalah keamanan data pengguna yang dinilai masih sangat jauh dari kata aman. Dari penelitian yang menyatakan bahwa sistem informasi belum berjalan dengan baik, maka diperlukan adanya penilaian untuk menilai keberhasilan sistem informasi.

Dalam penerapan sistem informasi diharapkan pengguna merasakan keefektifan dan keefisienan sehingga mampu meningkatkan produktivitas dan kinerja pengguna tersebut (Sulistiyorini, 2017). Kemudahan sistem menjadi salah satu indikator dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Selain itu untuk lebih mengetahui keberhasilan sistem informasi perlu untuk dilakukan evaluasi, salah satunya dengan model kesuksesan DeLone & McLean. Berdasarkan model kesuksesan DeLone & McLean terdapat beberapa variabel, seperti kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih (Wiyati, 2018).

Penelitian sebelumnya sudah banyak dilakukan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi menggunakan model DeLone & McLean, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Masunga et al. (2020) yang mengungkapkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dan penggunaan. Sehingga tingkat kepuasan pengguna dan penggunaan sistem *e-tax* yang signifikan dinilai mampu memengaruhi tingkat kepatuhan pajak dari wajib pajak yang juga meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian Alsmadi (2020), H. J. Chen (2019), Aldholay et al. (2018), dan Banner et al. (2018) yang menunjukkan hasil yang

konsisten dimana variabel penggunaan memiliki pengaruh positif yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Kemudian variabel kepuasan pengguna dalam penelitian Almaiah & Alismaiel (2019), Cohard (2019), dan Abrego Almazán et al. (2017) juga menunjukkan hasil yang konsisten, karena memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan penggunaan dan manfaat bersih yang diperoleh pengguna.

Meskipun beberapa penelitian telah menunjukkan hasil yang konsisten, tetapi tetap terdapat beberapa variabel yang belum konsisten antara lain variabel kualitas sistem pada penelitian Shim & Jo (2020) menyatakan bahwa variabel kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan penggunaan maupun kepuasan pengguna. Selain itu, hasil yang belum konsisten juga terdapat pada penelitian Salam & Farooq (2020) dan Veeramootoo et al. (2018) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna. Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh Legner et al. (2016) menyatakan bahwa variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan maupun kepuasan pengguna.

Dalam penelitian Mujali Al-rawahna et al. (2018) dan Talukder et al. (2019) masih terdapat kelemahan yang terletak pada model yang digunakan, yaitu keterbatasan model DeLone & McLean yang hanya menganalisis aspek teknologi dan tidak mempertimbangkan faktor eksternal, seperti aspek sosial, budaya maupun organisasi; motivasi pengguna; serta tingkat keterampilan pengguna dalam mengoperasikan komputer yang juga memiliki peran penting dalam menentukan

keberhasilan dari sistem informasi. Sehingga disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk menggabungkan model DeLone & McLean dengan model yang lain yang dapat menganalisis keberhasilan sistem informasi secara lebih komprehensif.

Berdasarkan kelemahan dan saran dari penelitian sebelumnya, penelitian ini akan mempertimbangkan untuk mengatasi kelemahan dengan meneliti tentang keberhasilan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) dengan menggabungkan dua model, yaitu model DeLone & McLean dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam mengimplementasikan model DeLone & McLean akan difokuskan pada variabel yang belum konsisten, yaitu pengaruh dimensi kualitas terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dan akan menghilangkan pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan, penggunaan terhadap kepuasan pengguna, dan manfaat bersih terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Dalam mengimplementasikan *Technology Acceptance Model* (TAM) akan menggunakan persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan sebagai variabel independen untuk melihat pengaruh terhadap penggunaan. Sehingga pembaharuan dalam penelitian ini akan menggunakan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kemudahan, dan persepsi kegunaan sebagai variabel independen; penggunaan dan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening; dan manfaat bersih sebagai variabel dependen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan e-SPTPD?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan e-SPTPD?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan e-SPTPD?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan e-SPTPD?
5. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan e-SPTPD?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan e-SPTPD?
7. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan e-SPTPD?
8. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-SPTPD?
9. Apakah penggunaan e-SPTPD berpengaruh terhadap manfaat bersih?
10. Apakah kepuasan pengguna dalam menggunakan e-SPTPD berpengaruh terhadap manfaat bersih?

### **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan e-SPTPD.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan e-SPTPD.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan e-SPTPD.

4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan e-SPTPD.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan e-SPTPD.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan e-SPTPD.
7. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-SPTPD.
8. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan e-SPTPD.
9. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan e-SPTPD terhadap manfaat bersih.
10. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna dalam menggunakan e-SPTPD terhadap manfaat bersih.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian terkait dengan keberhasilan sistem informasi menggunakan model DeLone & McLean dan *Technology Acceptance Model* (TAM).

2. Secara kebijakan

Secara kebijakan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait untuk pengembangan sistem informasi berikutnya agar lebih efektif.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terbagi dalam dalam lima bab yang meliputi pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, analisis data dan pembahasan, dan kesimpulan dan saran. Secara garis besar materi pembahasan dari masing-masing bab tersebut dijelaskan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian yang menjadi dasar yang akan dibahas dalam penelitian ini beserta kelemahan dari penelitian terdahulu, rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat yang akan diperoleh dari melakukan penelitian ini, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang terkait dengan topik penelitian. Dalam teori akan dijelaskan variabel sekaligus pengembangan hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini beserta penelitian terdahulu yang juga menggunakan teori yang sama.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan untuk menganalisis data. Dimulai dari menjelaskan populasi dan sampel yang akan digunakan,

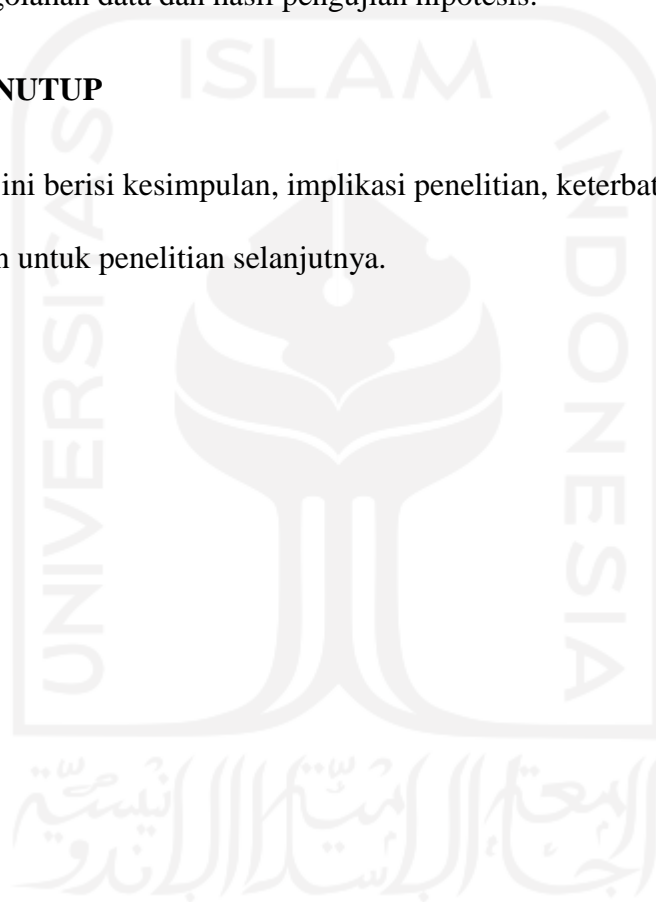
definisi operasional variabel-variabel beserta skala pengukuran yang dipakai, hingga teknik dalam menganalisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan dan menjelaskan mengenai analisis dari hasil pengolahan data dan hasil pengujian hipotesis.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.





## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Literature Review**

Sistem informasi merupakan suatu rangkaian sistem yang dimana berfungsi untuk mengumpulkan data dan memproses data tersebut menjadi sebuah informasi yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh pengguna sistem (Fauzi, 2017). Keberadaan sistem informasi sangatlah penting mengingat sistem informasi mampu meningkatkan kinerja pengguna, sehingga akan mempermudah pengguna mencapai tujuan dari penggunaan sistem informasi (Hudin & Riana, 2016). Meskipun cara suatu sistem informasi dalam memproses suatu data sehingga menghasilkan informasi yang sesuai merupakan faktor penentu keberhasilan sistem, namun terdapat faktor lain yang turut dipertimbangkan yaitu tingkat kesesuaian dengan pengguna. Hal tersebut dikarenakan apabila pengguna sistem informasi tidak dapat menerima atau enggan untuk menggunakan meskipun teknologi yang digunakan mumpuni, maka hal tersebut dapat memengaruhi keberhasilan sistem (Sayekti & Putarta, 2016). Sistem informasi dapat diterapkan di berbagai sektor, tak terkecuali oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan otonomi daerah.

Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Alisman et al., 2018). Dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah tersebut, keuangan daerah dapat bersumber dari pendapatan daerah, salah satunya adalah pajak daerah. Pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang

oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Rahayuanti et al., 2018). Dilihat dari fungsinya, pajak dapat dikelompokkan menjadi empat fungsi, yaitu fungsi penerimaan (*budgetair*), fungsi pengatur (*regulerend*), fungsi stabilitas, dan fungsi redistribusi pendapatan (Putra, 2017).

Pajak daerah di Indonesia masih memberikan kontribusi terbesar bagi Pendapatan Asli Daerah, dibuktikan dari Keuangan DJPK (2018). Akan tetapi, di Indonesia masih sering terjadi kebocoran pajak yang mengakibatkan menurunnya penerimaan pajak. Terdapat empat faktor yang menyebabkan kebocoran penerimaan pajak, yaitu masih tingginya ekonomi informal Indonesia, adanya kompetisi pajak antarnegara dalam mendatangkan investasi, masih menyembunyikan harta-harta sehingga tidak dikenakan pajak, dan adanya praktik pengalihan laba yang menggerus penerimaan pajak (Choiriyah & Fanida, 2018).

Oleh karena itu, diperlukan adanya pengelolaan penerimaan pajak dengan lebih akurat agar dapat mencapai target pajak sesuai yang telah dianggarkan. Untuk itu perlu ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat (Wajib Pajak) untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (N. K. K. Kurniawati et al., 2017). Pemerintah juga harus memiliki program untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, salah satunya yaitu dengan menerapkan sistem informasi. Sistem informasi ditujukan untuk menghemat waktu, mempermudah dan meningkatkan keakuratan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan dan

pembayaran pajak (Sulistiyorini et al., 2017). Pemerintah daerah telah menyediakan e-SPTPD sebagai suatu aplikasi yang dibangun berbasis web yang diperuntukan untuk membantu para wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajak daerahnya secara online dan dapat dilakukan dimana saja (Leliya & Afiyah, 2016).

Penelitian sebelumnya sudah banyak dilakukan untuk meneliti keberhasilan sistem informasi, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Arifiantika (2015), Yasa & Ariyanto (2017), Sakkinah (2017), Felita et al. (2018), Ikhyannuddin (2017), Wiyati (2018), Solikah & Kusumaningtyas (2017), Irawan & Syah (2017) dan Rahmat et al. (2019). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh orang asing yang juga melakukan penelitian tentang keberhasilan sistem informasi adalah Abdurrahman et al. (2020), Alruwaie et al. (2020), Alsmadi (2020), Al-Zahrani (2020), C. Wang & Teo (2020), Ghanem et al. (2020), Lee & Jeon (2020), Masunga et al. (2020), Nan et al. (2020), Pang et al. (2020), Salam & Farooq (2020), Shim & Jo (2020), Thnanuraksakul (2020), T. Chen et al. (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Cohard (2019), H. J. Chen (2019), Kademeteme & Twinomurinzi (2019), M. Wang et al. (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Santa et al. (2019), Talukder et al. (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Cheng (2018), Javier & Esteban (2018), Veeramootoo et al. (2018), Yu & Qian (2018), Y. S. Wang et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Ali et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Jaafreh (2017), Dałhan & Akkoyunlu (2016), Hadji & Degoulet (2016), Han et al. (2016), Kaewkitipong et al. (2016), Legner et al. (2016), Oghuma et al. (2016), Salim et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Seol et al. (2016), Stefanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), W. T. Wang et al. (2016), Hsu et

al. (2015), Jung et al. (2015), J. V. Chen et al. (2015), dan Mohammadi (2015). Mengacu pada penelitian-penelitian tersebut, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi, salah satunya menggunakan model DeLone & McLean, yaitu dimensi kualitas kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) yang akan memengaruhi penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pada akhirnya penggunaan dan kepuasan pengguna akan berpengaruh pada manfaat bersih (*net benefit*).

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu Keberhasilan Sistem Informasi**

No.	Variabel	Hasil penelitian dan peneliti
1.	Kualitas sistem	<p>Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan (Alsmadi (2020), Masunga et al. (2020), Almaiah &amp; Alismaiel (2019), Talukder et al. (2019), M. Wang et al. (2019), Alzahrani et al. (2019), Aldholay et al. (2018), Veeramootoo et al. (2018), Banner et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Stefanovic et al. (2016), Tam &amp; Oliveira (2016), Mohammadi (2015), dan Hsu et al. (2015)).</p> <p>Kualitas sistem tidak memengaruhi penggunaan (Abdurrahman et al. (2020), Shim &amp; Jo (2020), Salam &amp; Farooq (2020), H. J. Chen (2019), Jaafreh (2017), Sebetci &amp; Çetin (2016), dan Legner et al. (2016)).</p>

		<p>Kualitas sistem memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Al-Zahrani (2020), Alsmadi (2020), Abdurrahman et al. (2020), Salam &amp; Farooq (2020), Masunga et al. (2020), Pang et al. (2020), Lee &amp; Jeon (2020), Almaiah &amp; Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), H. J. Chen (2019), M. Wang et al. (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Cheng (2018), Javier &amp; Esteban (2018), Yu &amp; Qian (2018), Y. S. Wang et al. (2018), Veeramootoo et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Jaafreh (2017), Dałhan &amp; Akkoyunlu (2016), Legner et al. (2016), Sebetci &amp; Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), Tam &amp; Oliveira (2016), W. T. Wang et al. (2016), Hsu et al. (2015), Jung et al. (2015), dan Mohammadi (2015)).</p> <p>Kualitas sistem tidak memengaruhi kepuasan pengguna (Shim &amp; Jo (2020), C. Wang &amp; Teo (2020), Rahi &amp; Abd.Ghani (2019), Santa et al. (2019), dan J. V. Chen et al. (2015)).</p>
2.	Kualitas informasi	<p>Kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan (Masunga et al. (2020), Shim &amp; Jo (2020), Almaiah &amp; Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), H. J. Chen (2019), Talukder et al. (2019), M. Wang et al. (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Abrego</p>

		<p>Almazán et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Jaafreh (2017), Sebetci &amp; Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), Tam &amp; Oliveira (2016), Hsu et al. (2015), dan Mohammadi (2015)).</p> <p>Kualitas informasi tidak memengaruhi penggunaan (Alsmadi (2020), Salam &amp; Farooq (2020), Veeramootoo et al. (2018), dan Legner et al. (2016)).</p> <p>Kualitas informasi memengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Abdurrahman et al. (2020), Alsmadi (2020), Al-Zahrani (2020), C. Wang &amp; Teo (2020), Lee &amp; Jeon (2020), Masunga et al. (2020), Pang et al. (2020), Shim &amp; Jo (2020), Thnanuraksakul (2020), Almaiah &amp; Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), H. J. Chen (2019), Rahi &amp; Abd.Ghani (2019), Santa et al. (2019), M. Wang et al. (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Cheng (2018), Javier &amp; Esteban (2018), Yu &amp; Qian (2018), Abrego Almazán et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Jaafreh (2017), Dalhan &amp; Akkoyunlu (2016), Han et al. (2016), Tam &amp; Oliveira (2016), W. T. Wang et al. (2016), Hsu et al. (2015), J. V. Chen et al. (2015), Jung et al. (2015), dan Mohammadi (2015)).</p>
--	--	---

		<p>Kualitas informasi tidak memengaruhi kepuasan pengguna (Alruwaie et al. (2020), Salam &amp; Farooq (2020), Veeramootoo et al. (2018), Y. S. Wang et al. (2018), Legner et al. (2016), Sebetci &amp; Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), dan Arifiantika (2015)).</p>
3.	Kualitas layanan	<p>Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan (Abdurrahaman et al. (2020), Alsmadi (2020), Shim &amp; Jo (2020), Masunga et al. (2020), Almaiah &amp; Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), M. Wang et al. (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Stefanovic et al. (2016), dan Mohammadi (2015)).</p> <p>Kualitas layanan tidak memengaruhi penggunaan (Salam &amp; Farooq (2020), Veeramootoo et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Jaafreh (2017), Legner et al. (2016), Sebetci &amp; Çetin (2016), Tam &amp; Oliveira (2016), dan Hsu et al. (2015)).</p> <p>Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Alruwaie et al. (2020), Alsmadi (2020), Al-Zahrani (2020), C. Wang &amp; Teo (2020), Lee &amp; Jeon (2020), Masunga et al. (2020), Pang et al. (2020), Salam &amp; Farooq (2020), Shim &amp; Jo (2020), T. Chen et al. (2020), Almaiah &amp; Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Rahi &amp; Abd.Ghani (2019), Aldholay et al. (2018),</p>

		<p>Banner et al. (2018), Veeramootoo et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Jaafreh (2017), Daħan &amp; Akkoyunlu (2016), Oghuma et al. (2016), Sebetci &amp; Çetin (2016), Tam &amp; Oliveira (2016), W. T. Wang et al. (2016), Hsu et al. (2015), Jung et al. (2015), dan Mohammadi (2015)).</p> <p>Kualitas layanan tidak memengaruhi kepuasan pengguna (Abdurrahaman et al. (2020), Santa et al. (2019), M. Wang et al. (2019), Y. S. Wang et al. (2018), Legner et al. (2016), Stefanovic et al. (2016), dan J. V. Chen et al. (2015)).</p>
4.	Penggunaan	<p>Penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Alsmadi (2020), Ghanem et al. (2020), Kademeteme &amp; Twinomurinzi (2019), M. Wang et al. (2019), H. J. Chen (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu &amp; Qian (2018), Jaafreh (2017), Salim et al. (2016), Stefanovic et al. (2016), dan Tam &amp; Oliveira (2016)).</p> <p>Penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh (Alsmadi (2020), Masunga et al. (2020), Salam &amp; Farooq (2020), Shim &amp; Jo (2020), Almaiah &amp; Alismaiel (2019), H. J. Chen (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu &amp; Qian (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Jaafreh (2017), Legner et</p>



		al. (2016), Salim et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), dan Hsu et al. (2015)).
5.	Kepuasan pengguna	<p>Kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan (Abdurrahaman et al. (2020), Alruwaie et al. (2020), Alsmadi (2020), Al-Zahrani (2020), Nan et al. (2020), Pang et al. (2020), Salam &amp; Farooq (2020), Shim &amp; Jo (2020), T. Chen et al. (2020), Almaiah &amp; Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Cohard (2019), Kademeteme &amp; Twinomurinzi (2019), M. Wang et al. (2019), Rahi &amp; Abd.Ghani (2019), Aldholay et al. (2018), Cheng (2018), Veeramootoo et al. (2018), Y. S. Wang et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Ali et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Jaafreh (2017), Dalhan &amp; Akkoyunlu (2016), Hadji &amp; Degoulet (2016), Han et al. (2016), Kaewkitipong et al. (2016), Legner et al. (2016), Oghuma et al. (2016), Salim et al. (2016), Sebetci &amp; Çetin (2016), Seol et al. (2016), Tam &amp; Oliveira (2016), Jung et al. (2015), dan Mohammadi (2015)).</p> <p>Kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh (Alsmadi (2020), C. Wang &amp; Teo (2020), Yu &amp; Qian (2018), Lee &amp; Jeon (2020), Masunga et al. (2020), Salam &amp; Farooq (2020),</p>

		Almaiah & Alismaiel (2019), Cohard (2019), H. J. Chen (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Jaafreh (2017), Legner et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Hsu et al. (2015), dan J. V. Chen et al. (2015)).
--	--	--

Kualitas sistem yaitu kualitas dari sistem itu sendiri yang mencakup kombinasi dari *hardware* dan *software* dalam sistem informasi tersebut. Dalam model DeLone & McLean kualitas sistem sangat berpengaruh pada keberhasilan suatu sistem dan akan menentukan apakah sistem ini mampu memenuhi kebutuhan dan mempermudah penggunaannya dalam menggunakan sistem tersebut atau tidak. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas apabila sistem memiliki tingkat akurasi data yang tinggi sehingga pengguna mampu mempercayai sistem yang mereka gunakan. Selain dari keakuratan data, kualitas sistem juga dapat diukur dari kemudahan saat digunakan dan dalam mengakses data yang dibutuhkan dan juga dapat memenuhi keinginan dari pengguna sistem tersebut. Talukder et al. (2019) juga menjelaskan dalam penelitiannya apabila masyarakat yakin bahwa kualitas dari OGD (*Open Government Data*) itu tinggi, maka mereka akan menggunakan OGD untuk mengakses dan mencari data yang diinginkan untuk melakukan pekerjaan. Talukder et al. (2019) menambahkan bahwa portal OGD ini harus bebas dari link yang rusak atau mati, waktu loading yang lambat, dan ketidakkonsistenan yang dapat menyebabkan kinerja sistem menjadi tidak efisien dan akan

menimbulkan ketidakpuasan pengguna. OGD juga harus mampu memberikan informasi yang andal, relevan, dan mudah untuk dipahami oleh pengguna. Sehingga apabila kualitas sistem dinilai baik, maka akan meningkatkan penggunaan sistem dan meningkatkan kepuasan dari pengguna, dimana peningkatan penggunaan dan kepuasan pengguna ini akan meningkatkan kinerja dari pengguna (Solikah & Kusumaningtyas, 2017). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alsmadi (2020), Masunga et al. (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Talukder et al. (2019), M. Wang et al. (2019), Alzahrani et al. (2019), Aldholay et al. (2018), Veeramootoo et al. (2018), Banner et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Stefanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Mohammadi (2015), dan Hsu et al. (2015) yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdurrahaman et al. (2020), Shim & Jo (2020), Salam & Farooq (2020), H. J. Chen (2019), Jaafreh (2017), Sebetci & Çetin (2016), dan Legner et al. (2016) yang menyatakan bahwa kualitas sistem ini tidak memiliki pengaruh pada penggunaan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Alsmadi (2020), Abdurrahaman et al. (2020), Salam & Farooq (2020), Masunga et al. (2020), Pang et al. (2020), Lee & Jeon (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), H. J. Chen (2019), M. Wang et al. (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Cheng (2018), Javier & Esteban (2018), Yu & Qian (2018), Y. S. Wang et al. (2018), Veeramootoo et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Jaafreh (2017), Daħhan & Akkoyunlu (2016), Legner et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), Tam

& Oliveira (2016), W. T. Wang et al. (2016), Hsu et al. (2015), Jung et al. (2015), dan Mohammadi (2015) menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, dalam penelitian yang dilakukan oleh Shim & Jo (2020), C. Wang & Teo (2020), Rahi & Abd.Ghani (2019), Santa et al.(2019), dan J. V. Chen et al.(2015) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi yaitu mengukur kualitas dari keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh sistem informasi (Wiyati, 2018). Informasi yang dihasilkan satu sistem informasi dapat berbeda dengan sistem informasi lainnya. Dalam model DeLone & McLean, kualitas informasi berfokus pada seberapa besar informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem mampu memengaruhi pengguna sistem. Kualitas informasi juga dapat diartikan sebagai hasil yang dihasilkan oleh sistem yang dinilai mampu memengaruhi keputusan yang akan diambil oleh pengguna sistem. Baik atau tidaknya hasil dari kualitas sistem dilihat dari kelengkapan suatu informasi, ketepatan waktu, dan seberapa besar tingkat akurasi informasi tersebut. Apabila sistem mampu menghasilkan hasil kualitas informasi yang baik, maka keputusan yang diambil akan semakin tepat dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Sehingga apabila pengguna merasa puas, pengguna cenderung akan menggunakan sistem informasi tersebut kembali. H. J. Chen (2019) menyatakan bahwa informasi yang berkualitas memungkinkan pengguna memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang sistem informasi dan mampu meningkatkan ketergantungan pengguna pada sistem informasi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Masunga et al. (2020), Shim & Jo (2020), Almaiah

& Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), H. J. Chen (2019), Talukder et al. (2019), M. Wang et al. (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Jaafreh (2017), Sebetci & Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Hsu et al. (2015), dan Mohammadi (2015) yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan. Namun, dalam penelitian yang dilakukan oleh Alsmadi (2020), Salam & Farooq (2020), Veeramootoo et al. (2018), dan Legner et al. (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Abdurrahman et al. (2020), Alsmadi (2020), Al-Zahrani (2020), C. Wang & Teo (2020), Lee & Jeon (2020), Masunga et al. (2020), Pang et al. (2020), Shim & Jo (2020), Thnanuraksakul (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), H. J. Chen (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Santa et al. (2019), M. Wang et al. (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Cheng (2018), Javier & Esteban (2018), Yu & Qian (2018), Abrego Almazán et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Jaafreh (2017), Dalhan & Akkoyunlu (2016), Han et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), W. T. Wang et al. (2016), Hsu et al. (2015), J. V. Chen et al. (2015), Jung et al. (2015), dan Mohammadi (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan informasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alruwaie et al. (2020), Salam & Farooq (2020), Veeramootoo et al. (2018), Y. S. Wang et al. (2018), Legner et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), dan

Arifiantika (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas layanan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pengguna dengan layanan nyata yang mereka terima (Wiyati, 2018). Dalam model DeLone & McLean, kualitas layanan merupakan salah satu faktor untuk menilai keberhasilan sistem informasi. Kualitas layanan dinilai sebagai suatu bentuk penilaian subjektif dari pengguna sistem, karena pengguna akan menentukan apakah layanan yang diterima sudah sesuai dengan yang mereka harapkan atau belum. Beberapa hal yang dinilai dari kualitas layanan, yaitu seberapa kompeten pelayanan yang disediakan dan juga kemampuan untuk menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah akurat sehingga dapat dipercaya oleh pengguna sistem. Kecepatan dalam hal memberikan pelayanan dan ukuran empati juga dapat merepresentasikan seberapa berkualitas pelayanan yang diberikan (Alzahrani et al., 2019). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Alzahrani et al. (2019) apabila tingkat kualitas layanan yang diberikan sistem informasi tinggi, maka akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem dan akan berpengaruh juga terhadap keputusan pengguna untuk kembali menggunakan sistem informasi tersebut atau tidak. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdurrahman et al. (2020), Alsmadi (2020), Shim & Jo (2020), Masunga et al. (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), M. Wang et al. (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Stefanovic et al. (2016), dan Mohammadi (2015) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan. Tetapi hasil penelitian ini tidak

sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salam & Farooq (2020), Veeramootoo et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Jaafreh (2017), Legner et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Tam & Oliveira (2016), dan Hsu et al. (2015) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Alruwaie et al. (2020), Alsmadi (2020), Al-Zahrani (2020), C. Wang & Teo (2020), Lee & Jeon (2020), Masunga et al. (2020), Pang et al. (2020), Salam & Farooq (2020), Shim & Jo (2020), T. Chen et al. (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Veeramootoo et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Jaafreh (2017), Dalhan & Akkoyunlu (2016), Oghuma et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Tam & Oliveira (2016), W. T. Wang et al. (2016), Hsu et al. (2015), Jung et al. (2015), dan Mohammadi (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdurrahman et al. (2020), Santa et al. (2019), M. Wang et al. (2019), Y. S. Wang et al. (2018), Legner et al. (2016), Stefanovic et al. (2016), dan J. V. Chen et al. (2015) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna.

Penggunaan sistem merupakan tingkatan seberapa seringnya pengguna menggunakan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Penggunaan sistem merupakan salah satu faktor yang digunakan dalam model DeLone & McLean untuk menilai keberhasilan sistem informasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (2003) dijelaskan bahwa manfaat bersih yang dirasakan oleh

pengguna sistem informasi seperti meningkatkan kinerja dari individu, penghematan biaya dan waktu, dan mempermudah tercapainya tujuan organisasi. Penggunaan sistem diperlukan untuk menentukan apakah sistem mampu memengaruhi kinerja individu atau tidak. Penggunaan sistem meningkat ketika sistem dianggap menguntungkan bagi pengguna, begitu pula sebaliknya, penggunaan sistem akan menurun jika sistem dianggap tidak menguntungkan atau bahkan tidak memiliki pengaruh sama sekali terhadap pengguna. Ketika pengguna menggunakan sistem informasi berulang-ulang, pengguna akan semakin paham dan semakin terbiasa dalam mengoperasikan sistem informasi tersebut. Sehingga pengguna dapat menyelesaikan pekerjaan lebih efektif dan merasa puas atas hasil kerja setelah menggunakan sistem informasi. Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Alsmadi (2020), Ghanem et al. (2020), Kademeteme & Twinomurinzi (2019), M. Wang et al. (2019), H. J. Chen (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Jaafreh (2017), Salim et al. (2016), Stefanovic et al. (2016), dan Tam & Oliveira (2016) menyatakan bahwa penggunaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Alsmadi (2020), Masunga et al. (2020), Salam & Farooq (2020), Shim & Jo (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), H. J. Chen (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Jaafreh (2017), Legner et al. (2016), Salim et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), dan Hsu et al. (2015) menyatakan bahwa penggunaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih.



Kepuasan pengguna merupakan pengukuran dari interaksi antara sistem informasi dan penggunaannya. Kepuasan pengguna didasarkan pada apakah pengguna menaruh kepercayaan bahwa sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan dan mempermudah penggunaannya atau tidak. Jika yang dirasakan sesuai dengan ekspektasi, maka pengguna akan merasa puas. Namun, jika yang dirasakan atas sistem tersebut dibawah ekspektasi, maka pengguna akan merasa kecewa. Sehingga pengguna dikatakan memahami penggunaan sistem dan merasa puas apabila sistem informasi mampu meningkatkan kinerja dan efektivitas pengguna (Freeze et al., 2010). Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang digunakan dalam model DeLone & McLean untuk menilai keberhasilan sistem informasi. Aldholay et al. (2018) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dilihat dari sejauh mana pengguna menggunakan sistem informasi merasa puas dengan keputusan mereka menggunakan sistem informasi dan seberapa baik sistem informasi dapat memenuhi harapan dan meningkatkan kinerja mereka. Tam & Oliveira (2016) menambahkan bahwa kepuasan pengguna yang meningkat akan mengarah pada niat yang lebih besar untuk menggunakan, yang selanjutnya akan memengaruhi kinerja individu. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdurrahaman et al. (2020), Alruwaie et al. (2020), Alsmadi (2020), Al-Zahrani (2020), Nan et al. (2020), Pang et al. (2020), Salam & Farooq (2020), Shim & Jo (2020), T. Chen et al. (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Cohard (2019), Kademeteme & Twinomurinsi (2019), M. Wang et al. (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Aldholay et al. (2018), Cheng (2018), Veeramootoo et al. (2018), Y. S. Wang et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017),

Ali et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Jaafreh (2017), Dałhan & Akkoyunlu (2016), Hadji & Degoulet (2016), Han et al. (2016), Kaewkitipong et al. (2016), Legner et al. (2016), Oghuma et al. (2016), Salim et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Seol et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Jung et al. (2015), dan Mohammadi (2015) menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Alsmadi (2020), C. Wang & Teo (2020), Lee & Jeon (2020), Masunga et al. (2020), Salam & Farooq (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Cohard (2019), H. J. Chen (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Jaafreh (2017), Legner et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Hsu et al. (2015), dan J. V. Chen et al. (2015) menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih yang dirasakan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, beberapa penelitian telah menunjukkan hasil yang konsisten, antara lain penelitian Alsmadi (2020), Ghanem et al. (2020), Kademeteme & Twinomurinzi (2019), M. Wang et al. (2019), H. J. Chen (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Jaafreh (2017), Salim et al. (2016), Stefanovic et al. (2016), dan Tam & Oliveira (2016) yang menyatakan bahwa variabel penggunaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Alsmadi (2020), Masunga et al. (2020), Salam & Farooq (2020), Shim & Jo (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), H. J. Chen (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Jaafreh (2017), Legner et al.

(2016), Salim et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), dan Hsu et al. (2015) menyatakan bahwa variabel penggunaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel manfaat bersih. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Abdurrahman et al. (2020), Alruwaie et al. (2020), Alsmadi (2020), Al-Zahrani (2020), Nan et al. (2020), Pang et al. (2020), Salam & Farooq (2020), Shim & Jo (2020), T. Chen et al. (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Cohard (2019), Kademteme & Twinomurinzi (2019), M. Wang et al. (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Aldholay et al. (2018), Cheng (2018), Veeramootoo et al. (2018), Y. S. Wang et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Ali et al. (2017), AL Athmay et al. (2017), Jaafreh (2017), Dahhan & Akkoyunlu (2016), Hadji & Degoulet (2016), Han et al. (2016), Kaewkitipong et al. (2016), Legner et al. (2016), Oghuma et al. (2016), Salim et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Seol et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Jung et al. (2015), dan Mohammadi (2015) menunjukkan hasil yang konsisten dimana hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel penggunaan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Alsmadi (2020), C. Wang & Teo (2020), Yu & Qian (2018), Lee & Jeon (2020), Masunga et al. (2020), Salam & Farooq (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Cohard (2019), H. J. Chen (2019), Aldholay et al. (2018), Banner et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Jaafreh (2017), Legner et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Hsu et al. (2015), dan J. V. Chen et al. (2015) juga menunjukkan hasil yang konsisten dimana

penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih yang dirasakan.

Dari beberapa hasil penelitian tersebut juga terdapat variabel yang belum konsisten antara lain variabel kualitas sistem pada penelitian Abdurrahman et al. (2020), Shim & Jo (2020), Salam & Farooq (2020), H. J. Chen (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Jaafreh (2017), Sebetci & Çetin (2016), dan Legner et al. (2016) yang menyatakan bahwa kualitas sistem ini tidak memiliki pengaruh pada penggunaan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Shim & Jo (2020), C. Wang & Teo (2020), Santa et al. (2019), dan J. V. Chen et al. (2015) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Variabel yang tidak konsisten lainnya yaitu variabel kualitas informasi. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Alsmadi (2020), Salam & Farooq (2020), Veeramootoo et al. (2018), dan Legner et al. (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Alruwaie et al. (2020), Salam & Farooq (2020), Veeramootoo et al. (2018), Y. S. Wang et al. (2018), Legner et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Stefanovic et al. (2016), dan Arifiantika (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

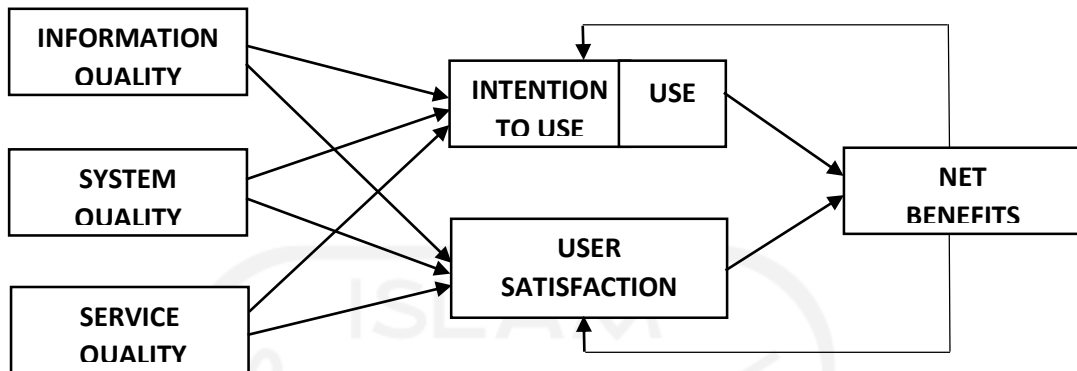
Variabel yang tidak konsisten lainnya yaitu variabel kualitas layanan. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Salam & Farooq (2020), Veeramootoo et al. (2018), Abrego Almazán et al. (2017), Jaafreh (2017), Legner et al. (2016), Sebetci & Çetin (2016), Tam & Oliveira (2016), dan Hsu et al. (2015) yang

menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Abdurrahaman et al. (2020), Santa et al. (2019), M. Wang et al. (2019), Y. S. Wang et al. (2018), Legner et al. (2016), Stefanovic et al. (2016), dan J. V. Chen et al. (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna.

Model penelitian untuk menilai keberhasilan sistem informasi yang digunakan oleh penelitian sebelumnya adalah model DeLone & McLean. Pada tahun 1992, DeLone dan McLean mengajukan enam variabel yang dapat digunakan untuk menganalisa keberhasilan dari suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organization impact*). Selanjutnya, pada tahun 2003, DeLone dan McLean melakukan pembaharuan atas model awal mereka di tahun 1992. Perubahan yang dilakukan oleh DeLone dan McLean dipresentasikan dalam gambar di bawah ini:

**Gambar 2.1**

**Model DeLone & McLean (2003)**



Dari gambar di atas, dapat diketahui bahwa DeLone dan McLean menambahkan beberapa hal, yaitu:

1. Menambah variabel kualitas layanan (*service quality*) sebagai pelengkap variabel yang sudah lebih dulu digunakan, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*).
2. Menambah variabel minat untuk menggunakan (*intention to use*) sebagai variabel alternatif dari variabel penggunaan (*use*), dimana minat untuk menggunakan (*intention to use*) merupakan suatu sikap (*attitude*), sedangkan penggunaan (*use*) merupakan suatu perilaku (*behavior*).
3. Menggabungkan variabel dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organization impact*) menjadi satu variabel, yaitu variabel manfaat bersih (*net benefit*). Penggabungan ini didasarkan pada persepsi bahwa sistem informasi tidak hanya berdampak pada individu atau organisasi, namun sudah berdampak cukup luas ke antar organisasi dan juga sosial. DeLone dan McLean memutuskan untuk menggabungkan

variabel tersebut menjadi satu variabel manfaat bersih (*net benefit*) demi menjaga agar model keberhasilan sistem informasi ini tetap sederhana (DeLone & McLean, 2003).

Meskipun pembaharuan atas model DeLone & McLean telah dilakukan dan banyak digunakan untuk beberapa penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi, model ini masih memiliki kelemahan. Kelemahan model DeLone & McLean terletak pada faktor yang digunakan untuk menilai keberhasilan sistem informasi yang hanya terfokus pada dimensi kualitas (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan). Sehingga penelitian yang dilakukan oleh Ghanem et al. (2020), Y. S. Wang et al. (2018), dan Jaafreh (2017) menyarankan untuk memperluas dimensi kualitas dan menambahkan faktor penilaian lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Masunga et al. (2020) memiliki keterbatasan yang terdapat pada responden dimana responden merupakan pembayar pajak secara keseluruhan sehingga pada penelitian selanjutnya dapat lebih difokuskan kepada beberapa kelompok pembayar pajak. Selain itu, di penelitian ini juga terbatas pada tiga wilayah di Tanzania, yaitu Dar es Salaam, Arusha, dan Mwanza. Sehingga pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menggabungkan teori dan model teknologi yang berbeda untuk memperluas penelitian. Keterbatasan juga ditemukan dalam penelitian C. Wang & Teo (2020) yang hanya berfokus pada pelayanan kepolisian sehingga pada penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan lain seperti kesehatan maupun pajak dan juga menambahkan variabel kepercayaan dan variabel akuntabilitas sebagai variabel dependen dalam mengukur manfaat bersih. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Salam &

Farooq (2020) memiliki keterbatasan dalam menganalisis faktor keberhasilan sistem informasi dikarenakan penelitian hanya menilai kualitas sosialisasi WBCLIS terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan. Sehingga disarankan untuk menambahkan model keberhasilan sistem informasi lainnya.

Berdasarkan kelemahan dan saran dari penelitian sebelumnya, maka penelitian selanjutnya akan meneliti tentang keberhasilan penerapan e-SPTPD dengan model DeLone & McLean dengan menggunakan variabel-variabel seperti kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) dan akan difokuskan pada variabel yang belum konsisten, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Penambahan model juga dirasa perlu untuk mengatasi kelemahan-kelemahan penelitian sebelumnya. Sehingga pada penelitian selanjutnya akan menambahkan model baru yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM).

## **2.2 DeLone & McLean Information System Success Model**

Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean sudah banyak digunakan untuk mengukur dan menjelaskan kesuksesan dari penerapan suatu sistem informasi. Pada tahun 1992, model DeLone & McLean terdiri dari enam variabel yang digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasional. Selanjutnya, pada tahun 2003, DeLone dan McLean melakukan pembaharuan dengan menambahkan variabel kualitas layanan dan variabel minat untuk menggunakan ke dalam modelnya, serta menggabungkan



variabel dampak individu dan dampak organisasional menjadi variabel manfaat bersih.

Berikut ini merupakan penjelasan dari variabel dalam model DeLone and McLean beserta indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel:

### **2.2.1 Kualitas sistem (*System Quality*)**

Kualitas sistem yaitu kualitas dari sistem itu sendiri yang mencakup kombinasi dari *hardware* dan *software* dalam sistem informasi tersebut. Kualitas sistem menilai seberapa baik kemampuan sistem informasi dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan penggunanya (Wiyati, 2018). Menurut DeLone & McLean (2003) ada beberapa indikator yang digunakan untuk menilai kualitas dari sistem informasi, yaitu:

1. Kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Semakin berkualitas sistem akan ditandai dengan penggunanya yang hanya memerlukan waktu yang singkat untuk mempelajari sistem informasi tersebut. Kemudahan dalam penggunaan ini akan menjadi poin penting bagi sistem karena dapat memengaruhi kepuasan dari penggunanya.

2. Keandalan sistem (*reliability*)

Keandalan sistem merupakan ukuran ketahanan sistem informasi dari segala kerusakan dan kesalahan yang dapat mengganggu keamanan dan kenyamanan penggunanya.

3. Kecepatan akses (*response time*)

Kecepatan akses dapat dilihat dari seberapa waktu pemrosesan yang dibutuhkan pengguna untuk mendapatkan informasi. Semakin cepat pengguna dapat mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, maka semakin baik kualitas sistem tersebut.

4. Fleksibilitas (*flexibility*)

Fleksibilitas diukur dari kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan dalam rangka memenuhi kebutuhan penggunanya.

5. Keamanan (*security*)

Keamanan dari sistem dapat dinilai dari keamanan data penggunanya saat menggunakan sistem informasi.

### 2.2.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas dari keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh sistem informasi (Wiyati, 2018). Informasi yang dihasilkan satu sistem informasi mungkin saja berbeda dengan sistem informasi lainnya. Sehingga menurut DeLone & McLean (2003) kualitas informasi ini dapat diukur dari beberapa indikator, yaitu

1. Kelengkapan (*Completeness*)

Suatu informasi yang dihasilkan sistem informasi haruslah mengandung informasi yang lengkap agar pengguna dapat menaruh kepercayaan saat menggunakan sistem informasi guna mengambil keputusan.

2. Relevan (*relevance*)

Suatu informasi harus dapat memberikan manfaat yang tepat bagi penggunanya agar dapat membantu pengguna dalam proses pengambilan keputusan.

3. Akurat (*accuracy*)

Suatu informasi haruslah jelas dan bebas dari kesalahan.

4. Tepat waktu (*timeliness*)

Suatu informasi yang dihasilkan haruslah sesuai pada waktunya, tidak boleh terlambat karena informasi akan dibutuhkan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. Apabila terlambat akan berakibat fatal pada keputusan yang diambil.

5. Penyajian informasi (*format*)

Suatu informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat agar memudahkan penggunanya saat menggunakan sistem informasi.

### 2.2.3 Kualitas layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pengguna dengan layanan nyata yang mereka terima (Wiyati, 2018). Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas layanan dipengaruhi oleh tiga hal, yaitu:

1. Jaminan (*assurance*)

Jaminan atas sistem yang diberikan, tidak hanya jaminan bahwa sistem akan terhindar dari kesalahan, melainkan juga sistem akan menjamin bahwa penggunanya akan merasa aman atas data yang mereka gunakan dalam sistem tersebut.

2. Empati (*system empathy*)

Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dari seberapa besar tingkat kepedulian sistem terhadap kebutuhan pengguna sistem tersebut.

3. Kecepatan respon (*system responsiveness*)

Pelayanan yang baik akan memberikan respon yang cepat untuk segala informasi yang dibutuhkan penggunanya.

#### **2.2.4 Penggunaan (*Use*)**

Penggunaan merupakan tingkatan seberapa seringnya pengguna menggunakan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Penggunaan dalam sistem informasi dapat diukur dengan melihat berbagai prespektif, seperti apabila sistem bersifat sukarela, maka penggunaan yang sebenarnya dapat dijadikan dasar pengukuran sistem tersebut. Namun hal ini berbeda apabila sistem bersifat wajib, pengukuran yang tepat adalah dilakukan secara subjektif, yaitu dengan menanyakan langsung kepada penggunanya mengenai persepsinya saat menggunakan sistem tersebut. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel ini adalah seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi (*frequency of use*) dan bagaimana sifat penggunaannya (*nature of use*) (Trihandayani, 2018).

#### **2.2.5 Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)**

Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai penilaian dari pengguna terhadap sistem informasi, apakah sistem sudah sesuai dengan harapan pengguna atau sebaliknya (Ikhyanuddin, 2017). Sikap pengguna yang dinilai sebagai kriteria subjektif menjadi faktor penting untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan

yang dirasakan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel ini adalah kepuasan pengguna sistem dalam mendapatkan informasi dan kepuasan pengguna secara menyeluruh (Trihandayani, 2018).

#### **2.2.6 Manfaat bersih (*Net benefit*)**

Manfaat bersih diartikan sebagai keuntungan yang diperoleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Manfaat bersih merupakan suatu dampak dari pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna. Menurut DeLone & McLean (2003) indikator yang dapat digunakan untuk mengukur manfaat yang didapatkan pengguna yaitu dari segi seberapa besar sistem informasi mampu meningkatkan kinerja dan menghemat waktu penggunaannya.

#### **2.3 *Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model yang digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat memengaruhi apakah suatu sistem dapat diterima penggunaannya atau malah ditolak oleh penggunaannya (Nurhaida & Putra, 2019). TAM ini merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action Model (TRA)* (Nurhaida & Putra, 2019). TAM menggunakan pendekatan *behavioral theory* yang tidak hanya dapat memprediksi namun dapat menjelaskan bagaimana proses adopsi teknologi informasi, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi mengapa sistem tidak dapat diterima. Terdapat dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*.

### 2.3.1 Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*)

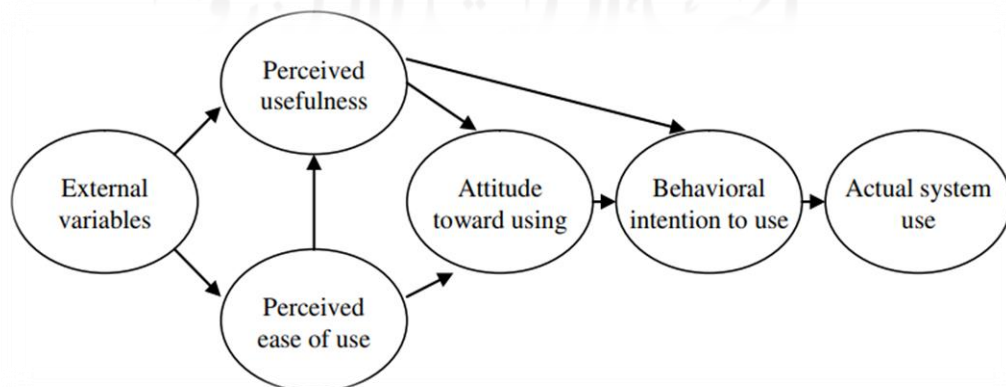
Persepsi kemudahan diartikan bahwa pengguna sistem informasi akan merasakan kemudahan hingga tidak memerlukan usaha lebih dan juga tidak mendapatkan kesulitan dalam mengoperasikannya, sehingga sistem informasi akan dengan mudah diterima oleh penggunanya (Heryanta, 2016). Indikator yang digunakan yaitu kemudahan dalam mempelajari sistem informasi dan kemudahan dalam mengoperasikan sistem informasi (Andarwati & Jatmika, 2017).

### 2.3.2 Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*)

Persepsi kegunaan ini dapat dilihat dari seberapa besar pengguna menaruh kepercayaan pada sistem informasi dalam usaha meningkatkan kinerja dari penggunanya (Afni & Akil, 2017). Menurut Andarwati & Jatmika (2017) apabila pengguna sudah tidak menaruh kepercayaan pada sistem, maka pengguna tidak akan menggunakannya lagi. Indikator yang digunakan yaitu kemudahan dalam melakukan pekerjaan dan peningkatan efektivitas (Andarwati & Jatmika, 2017).

**Gambar 2.2**

**Technology Acceptance Model (Lu, 2007)**

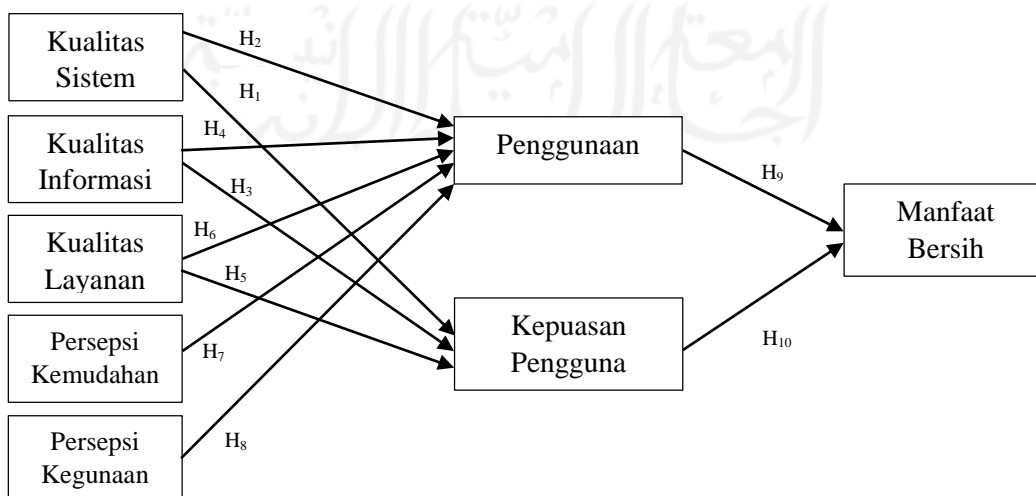


## 2.4 Kerangka Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, maka terbentuklah kerangka dari penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna terhadap keberhasilan penerapan e-SPTPD di Kota Yogyakarta.

Dalam penelitian ini dapat digambarkan bagaimana hubungan antara variabel independen, variabel intervening dengan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kemudahan, dan persepsi kegunaan. Sementara variabel dependen dalam penelitian ini adalah keberhasilan penerapan e-SPTPD. Dan variabel intervening dalam penelitian ini adalah penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Berikut merupakan gambaran kerangka penelitian dalam penelitian ini:

**Gambar 2.3**  
**Kerangka Penelitian**



## **2.5 Pengembangan Hipotesa**

### **2.5.1 Hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan**

Kualitas sistem menilai seberapa baik kemampuan perangkat keras dan perangkat lunak dalam sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya (Wiyati, 2018). Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas sistem yang baik haruslah mampu memberikan kemudahan bagi penggunanya. Tidak hanya itu, keandalan dari sistem, kecepatan akses dalam sistem, fleksibilitas, dan tentunya memberikan rasa aman bagi penggunanya dalam menyimpan data pada sistem juga dirasa cukup penting untuk menilai kualitas sistem. Apabila pengguna menilai kualitas sistem sudah cukup baik karena sesuai dengan apa yang mereka harapkan, maka diharapkan akan berpengaruh pada meningkatnya kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Wiyati (2018) dan Ikhyanuddin (2017) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang diperoleh Arifiantika (2015) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

***H<sub>1</sub> = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna***

Dalam penggunaan sistem, pengguna sistem mengharapkan sistem mampu dipelajari dan digunakan dengan cepat dan mudah sehingga tidak memerlukan usaha dan juga waktu yang banyak. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka akan semakin tinggi pula keinginan pengguna untuk kembali menggunakan



sistem informasi tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sakkinah (2017) dan Banner et al. (2018) yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan. Sementara hasil yang berbeda diperoleh Arifiantika (2015), Yasa & Ariyanto (2017), dan Shim & Jo (2020) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak terbukti berpengaruh positif pada penggunaan. Dengan demikian maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

***H<sub>2</sub> = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan***

### **2.5.2 Hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan**

Kualitas informasi mengukur kualitas dari keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh sistem informasi (Wiyati, 2018). Kualitas informasi berfokus pada seberapa besar informasi yang dihasilkan akan mampu memengaruhi keputusan yang akan diambil oleh pengguna sistem. Menurut DeLone & McLean (2003) suatu informasi dikatakan berkualitas dapat dilihat kelengkapan suatu informasi, ketepatan waktu dalam menghasilkan informasi, dan seberapa besar tingkat akurasi informasi tersebut. Apabila sistem mampu menghasilkan informasi yang berkualitas, maka keputusan yang diambil akan semakin tepat dan ini akan berdampak pada kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wiyati (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, sangat berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifiantika (2015) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis untuk penelitian ini, yaitu:

***H<sub>3</sub> = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna***

Selain itu, kualitas informasi yang baik dapat memengaruhi pengguna sistem untuk melakukan penggunaan kembali. Suatu informasi yang baik adalah informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan, relevan dan tepat waktu. Apabila informasi yang dihasilkan memenuhi unsur-unsur tersebut maka dapat digunakan untuk pengambilan keputusan dengan lebih akurat dan tepat waktu, maka pengguna akan merasa bahwa sistem yang digunakan memberikan manfaat, sehingga pengguna akan cenderung untuk kembali menggunakan sistem tersebut untuk kedepannya. Dengan demikian semakin baik informasi yang dihasilkan, maka akan mampu meningkatkan penggunaan sistem. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yasa & Ariyanto (2017) yang mengemukakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Namun, sangat berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifiantika (2015) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis untuk penelitian ini, yaitu:

***H<sub>4</sub> = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan***

### **2.5.3 Hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan**

Menurut Wiyati (2018) kualitas layanan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pengguna dengan layanan nyata yang mereka terima. Bentuk empati dan kecepatan sistem dalam memberikan respon pada penggunanya

atas informasi yang dibutuhkan menjadi poin utama dalam menentukan kualitas layanan (DeLone & McLean, 2003). Apabila pelayanan yang diberikan dinilai sudah sesuai dengan pengguna dan respon dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna juga sudah tepat dan cepat, maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi tersebut. Kualitas layanan akan memengaruhi kepuasan penggunanya. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pengguna juga semakin meningkat Yasa & Ariyanto (2017). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ikhyanuddin (2017). Namun hasil yang berbeda didapatkan oleh penelitian Arifiantika (2015) yang menemukan kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis yang dapat dikembangkan, yaitu:

***H<sub>5</sub> = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna***

Kualitas layanan juga akan memengaruhi penggunaan sistem. Kualitas layanan dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan jaminan bahwa sistem mampu terbebas dari kesalahan apapun dan mampu memberikan rasa aman pada penggunanya saat menggunakan data pada sistem. Ketika pengguna sistem merasakan aman saat menggunakan sistem informasi, maka diharapkan pengguna akan menggunakan sistem informasi kembali dan enggan untuk beralih menggunakan sistem informasi lainnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Alzahrani et al. (2019) menyatakan bahwa ketika kualitas layanan yang dirasakan dari sistem tinggi, maka ini akan membuat pengguna enggan beralih ke sistem yang lain. Namun hasil yang beda didapatkan oleh penelitian Yasa & Ariyanto (2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak terbukti

berpengaruh positif terhadap penggunaan. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis yang dapat dikembangkan, yaitu:

***H<sub>6</sub> = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan***

#### **2.5.4 Hubungan antara persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan**

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) diartikan bahwa dalam menggunakan sistem informasi pengguna akan meyakini bahwa dengan menggunakan sistem informasi tersebut pengguna akan merasakan kemudahan dikarenakan tidak memerlukan usaha keras dan akan terbebas dari kesulitan (Heryanta, 2016). Apabila pengguna merasakan kemudahan saat menggunakan sistem informasi, maka pengguna akan lebih cepat dan lebih efektif dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai. Hal ini pula yang akan membuat pengguna menggunakan sistem informasi tersebut kembali. Hal ini sejalan dengan penelitian Bangkara & Mimba (2016) dan Aditya & Wardhana (2016) yang menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem. Dari uraian di atas, maka hipotesis untuk penelitian ini, yaitu:

***H<sub>7</sub> = Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan***

Sedangkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) ini dapat dilihat dari seberapa besar pengguna menaruh kepercayaan pada sistem informasi dalam usaha meningkatkan kinerja dari penggunaannya (Afni & Akil, 2017). Ketika pengguna sudah mempercayai bahwa sistem informasi mampu meningkatkan kinerja dan

efektivitas pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan, maka pengguna akan cenderung kembali menggunakan sistem informasi tersebut lagi. Hal ini didukung oleh penelitian Sari (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan. Dari uraian di atas, maka hipotesis untuk penelitian ini, yaitu:

***H<sub>8</sub> = Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan***

### **2.5.5 Hubungan antara penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih**

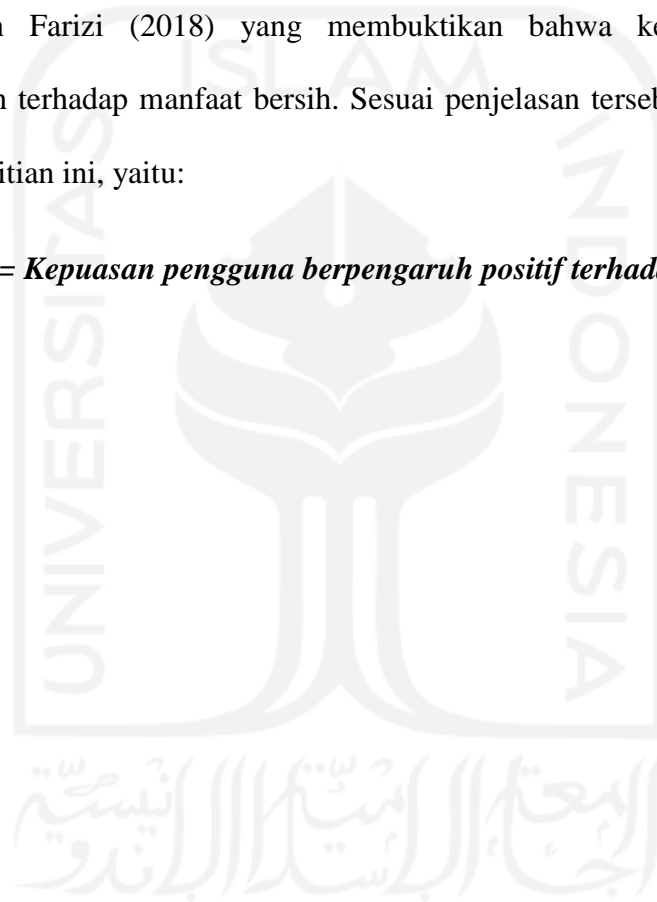
Menurut Trihandayani (2018) penggunaan merupakan tingkatan seberapa seringnya pengguna menggunakan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Semakin sering pengguna menggunakan sistem informasi, maka semakin mahir pula pengguna menggunakan sistem informasi. Sehingga hal ini akan meningkatkan produktivitas penggunanya dan akan sejalan dengan peningkatan kinerja dari pengguna sistem tersebut yang akan memudahkan dalam tercapainya tujuan organisasi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ojo (2017) bahwa penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih. Sesuai penjelasan tersebut, maka hipotesis untuk penelitian ini, yaitu:

***H<sub>9</sub> = Penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih***

Sedangkan kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai penilaian dari pengguna terhadap sistem informasi, apakah sistem sudah sesuai dengan harapan pengguna atau sebaliknya (Ikhyannuddin, 2017). Ketika pengguna merasa sistem informasi sudah sesuai dengan harapan, seperti dari sistem yang mudah digunakan,

informasi yang dihasilkan sistem sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna, hingga pelayanan yang diberikan sudah cepat dan tepat, maka pengguna akan terdorong untuk menggunakan sistem informasi dalam melakukan pekerjaan agar lebih efektif dan efisien, sehingga kinerja pengguna akan meningkat dan tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai. Hal ini sejalan dengan penelitian Arifiantika (2015) dan Farizi (2018) yang membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih. Sesuai penjelasan tersebut, maka hipotesis untuk penelitian ini, yaitu:

***H<sub>10</sub> = Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih***



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel, restoran, hiburan, dan parkir di Kota Yogyakarta. Untuk sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak hotel, restoran, hiburan, dan parkir di Yogyakarta yang sudah memanfaatkan e-SPTPD dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode *purposive sampling* dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu yang sudah disesuaikan dengan tujuan dan permasalahan yang terdapat dalam penelitian. Kriteria yang akan dijadikan sampel, yaitu:

1. Wajib pajak yang berdomisili di Kota Yogyakarta
2. Bergerak dalam bidang perhotelan, restoran, hiburan, dan parkir
3. Telah memanfaatkan e-SPTPD dalam melaksanakan kewajiban perpajakan
4. Bersedia untuk mengisi kuesioner yang diberikan peneliti.

Data dalam penelitian ini akan menggunakan data primer. Metode pengumpulan data yang akan digunakan, yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari berbagai pertanyaan terkait dengan penelitian yang harus dijawab oleh responden secara tertulis sesuai yang dengan apa yang mereka rasakan. Kuesioner terdiri dari dua bagian, dimana bagian pertama akan terdapat kata pengantar dari peneliti sebagai bentuk permohonan bagi responden untuk dapat mengisi kuesioner. Bagian

kedua akan mencakup pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian. Untuk penjelasan lebih mendalamnya, penelitian ini akan menggunakan skala interval. Skala interval pada penelitian ini menggunakan skala 1-4 seperti terlihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.1**

**Skala Interval**

<b>No.</b>	<b>Kode</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skala interval</b>
1.	STS	Sangat Tidak Setuju	1
2.	TS	Tidak Setuju	2
3.	S	Setuju	3
4.	SS	Sangat Setuju	4

### **3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean dan TAM sebagai penilaian tingkat keberhasilan sistem. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kemudahan, dan persepsi kegunaan sebagai variabel bebas yang akan memengaruhi variabel lain. Penggunaan dan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening atau variabel antara yang dipengaruhi variabel lain namun juga memengaruhi variabel lain. Manfaat bersih sebagai variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel lain. Berikut ini penjelasan definisi dan pengukuran dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian:



**Tabel 3.2**

**Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran**

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Referensi
1.	Kualitas sistem	Menilai seberapa baik kemampuan sistem informasi dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan penggunaanya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan</li> <li>• Keandalan sistem</li> <li>• Kecepatan akses</li> <li>• Fleksibilitas</li> <li>• Keamanan</li> </ul>	DeLone & McLean (2003)
2.	Kualitas informasi	Mengukur seberapa baik kualitas dari informasi yang dihasilkan sehingga mampu memengaruhi pengguna dalam pengambilan keputusan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelengkapan</li> <li>• Relevan</li> <li>• Akurat</li> <li>• Tepat waktu</li> <li>• Penyajian informasi</li> </ul>	DeLone & McLean (2003)

3.	Kualitas layanan	Penilaian subjektif pengguna berdasarkan kesesuaian harapan dari pengguna tersebut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan</li> <li>• Empati</li> <li>• Kecepatan respon</li> </ul>	DeLone & McLean (2003)
4.	Persepsi kemudahan	Menilai seberapa mudah pengguna dalam menggunakan sistem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudah dipelajari</li> <li>• Mudah dioperasikan</li> </ul>	Andarwati & Jatmika (2017)
5.	Persepsi kegunaan	Mengukur seberapa besar pengguna mampu mempercayai bahwa pengguna akan mendapatkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempermudah pekerjaan</li> <li>• Meningkatkan efektivitas</li> </ul>	Andarwati & Jatmika (2017)

		manfaat apabila menggunakan sistem informasi		
6.	Penggunaan	Mengukur dari seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frekuensi penggunaan</li> <li>• Sifat penggunaan</li> </ul>	Trihandayani (2018)
7.	Kepuasan pengguna	Melihat dari kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan informasi</li> <li>• Kepuasan menyeluruh</li> </ul>	Trihandayani (2018)
8.	Manfaat bersih	Menilai seberapa besar dampak yang dirasakan pengguna dari penggunaan sistem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan kinerja</li> <li>• Penghematan waktu</li> </ul>	DeLone & McLean (2003)

--	--	--	--	--

### 3.3 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini akan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) yang termasuk salah satu bagian sekaligus alternatif dari *Simultaneous Equation Model* (SEM) yang berbasis varian dan dengan bantuan software SmartPLS versi 3.3.3. Seperti yang telah dikemukakan oleh Ghazali & Latan (2015) bahwa SEM berbasis *variance*-PLS tidak didasarkan pada banyak asumsi, karena data yang diperoleh tidak harus berdistribusi normal dan sampel tidak harus besar. Sehingga metode PLS-SEM dianggap sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

### 3.4 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisa *outer model* dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Melalui analisa *outer model* ini akan diketahui hasil dari penyebaran kuesioner valid dan reliabel. Dalam penelitian ini pengujian terhadap *outer model* terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian suatu kuesioner yang akan digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data dari responden (Ghozali, 2006). Suatu kuesioner dapat dikatakan sesuai atau valid apabila pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan

sesuatu yang akan diukur. Dalam penelitian ini, validasi dari kuesioner akan dianalisis dalam dua tahapan, yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*.

### **3.4.2 Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa jauh hasil pengukuran akan tetap konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang kali. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden atas pertanyaan tetap konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini akan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Untuk memenuhi realibilitas yang baik, maka nilai *Cronbach's Alpha* maupun *Composite Reliability* harus berada di atas 0,70 (Ghozali, 2006).

### **3.5 Model Struktural (*Inner Model*)**

Analisa *inner model* dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel dalam model penelitian. Dalam penelitian ini pengujian *inner model* akan menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Uji Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen dapat memengaruhi variabel dependen. Standar pengukuran dalam menguji koefisien determinasi, yaitu sebesar 0,67 yang mengandung arti bahwa model baik, sebesar 0,33 mengandung arti bahwa model dinyatakan moderat, dan 0,19 mengandung arti bahwa model lemah. Sehingga, apabila nilai  $R^2$  mendekati nol, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, begitu pula sebaliknya. Apabila nilai  $R^2$  mendekati satu, maka variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen.

### 3.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini akan dianalisa menggunakan fungsi *bootstrapping*. Dalam melakukan proses pengujian hipotesis dapat memperhatikan nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk nilai t-statistik yang akan digunakan adalah 1,96 dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga dapat dikatakan bahwa:

- a.  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak ketika t-statistik  $> 1,96$  dan  $p\text{-values} < 0,05$ .
- b.  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima ketika t-statistik  $< 1,96$  dan  $p\text{-values} > 0,05$ .



## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan analisis data dan pembahasan hasil penelitian tentang **“Pengukuran Tingkat Keberhasilan E-SPTPD di Kota Yogyakarta dengan Pendekatan DeLone and McLean IS Success Model dan Technology Acceptance Model”**. Analisis ini dibagi menjadi empat bagian, yaitu pada bagian pertama akan menjelaskan mengenai jumlah data yang siap dianalisis. Kedua, menjelaskan tentang deskripsi responden, berdasarkan jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan yang telah ditempuh, jenis wajib pajak, dan lama penggunaan e-SPTPD. Ketiga, hasil pengujian data yang berkaitan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Keempat, pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan uji hipotesis.

#### **4.1 Hasil Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan responden yaitu Wajib Pajak Hotel, Restoran, Hiburan, dan Parkir di Kota Yogyakarta yang telah memanfaatkan e-SPTPD untuk melaksanakan kewajiban perpajakan seperti yang telah diuraikan dalam bab 3. Kuesioner yang disebar sebanyak 300 lembar dalam rentang waktu 25 hari yaitu dimulai pada tanggal 25 Januari 2021 – 18 Februari 2021. Berikut data kuesioner yang telah disebar.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Pengumpulan Data**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	300	100%
Kuesioner yang kembali	235	78%
Kuesioner yang tidak kembali	65	22%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	10	3%
Kuesioner yang dapat diolah	225	75%

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

#### **4.2 Analisis Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Hotel, Restoran, Hiburan, dan Parkir di Kota Yogyakarta yang telah memanfaatkan e-SPTPD untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, dengan jumlah responden sebanyak 225 orang. Karakteristik dalam penelitian ini dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, wajib pajak, dan lama penggunaan e-SPTPD.

##### **4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dari hasil kuesioner yang telah disebarakan diperoleh hasil seperti terlihat pada Tabel 4.2.



**Tabel 4.2**

**Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pria	147	65,33%
Wanita	78	34,67%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden berjenis kelamin pria, yaitu sebanyak 147 orang dengan persentase sebesar 65,33%. Sedangkan untuk responden berjenis kelamin wanita terdapat 78 orang dengan persentase sebesar 34,67%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang sudah menggunakan e-SPTPD dan mengisi kuesioner ini adalah responden yang berjenis kelamin pria.

**4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Dari hasil kuesioner yang telah disebarkan diperoleh hasil seperti terlihat pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3**

**Persentase Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
< 20 tahun	3	1,33%

20 – 30 tahun	81	36%
31 – 40 tahun	44	19,56%
41 – 50 tahun	60	26,67%
> 50 tahun	37	16,44%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan usia 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 81 orang dengan persentase 36%. Sedangkan untuk responden yang memiliki persentase paling sedikit adalah responden yang berusia kurang dari 20 tahun yaitu hanya terdapat 3 orang dengan persentase sebesar 1,33%. Selanjutnya, untuk responden yang berusia 31 – 40 tahun terdapat sebanyak 44 orang dengan persentase 19,56%, untuk responden yang berusia 41 – 50 tahun terdapat sebanyak 60 orang atau dalam bentuk persentase sebesar 26,67%, dan untuk responden yang berusia lebih dari 50 tahun terdapat sebanyak 37 orang dengan persentase sebesar 16,44%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang sudah menggunakan e-SPTPD dan mengisi kuesioner ini adalah responden dengan usia sekitar 20 tahun – 30 tahun.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil kuesioner yang telah disebarkan diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4.4**  
**Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
SMA/ sederajat	49	21,78%
D3	16	7,11%
S1	140	62,22%
S2	20	8,89%
S3	0	0%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan pendidikan terakhir S1, yaitu sebanyak 135 orang dengan persentase sebesar 62,22%. Sedangkan untuk responden dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat terdapat sebanyak 54 orang dengan persentase sebesar 21,78%, untuk responden dengan pendidikan terakhir D3 terdapat sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 7,11%, untuk responden dengan pendidikan terakhir S2 terdapat sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 8,89%, dan dalam penelitian ini tidak ada

responden dengan pendidikan terakhir S3. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang sudah menggunakan e-SPTPD dan mengisi kuesioner ini adalah responden dengan pendidikan terakhir S1.

#### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Wajib Pajak

Dari hasil kuesioner yang telah disebarakan diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.5.

**Tabel 4.5**  
**Persentase Responden Berdasarkan Wajib Pajak**

Wajib Pajak	Jumlah	Persentase
Hotel	171	76%
Restoran	33	14,67%
Hiburan	9	4%
Parkir	12	5,33%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden sebagai wajib pajak hotel, yaitu sebanyak 171 orang atau dalam bentuk persentase sebesar 76%. Sedangkan untuk responden sebagai wajib pajak restoran terdapat sebanyak 33 orang dengan persentase sebesar 14,67%, untuk responden sebagai wajib pajak hiburan terdapat sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 4%, dan untuk

responden sebagai wajib pajak parkir terdapat sebanyak 12 orang dengan persentase sebesar 5,33%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang sudah menggunakan e-SPTPD dan mengisi kuesioner ini adalah responden sebagai wajib pajak hotel.

#### 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan e-SPTPD

Dari hasil kuesioner yang telah disebarkan diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.6.

**Tabel 4.6**  
**Persentase Responden Berdasarkan Lama Penggunaan e-SPTPD**

<b>Lama Penggunaan e-SPTPD</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
< 1 tahun	36	16%
1 - 2 tahun	128	56,89%
> 2 tahun	61	27,11%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden yang sudah menggunakan e-SPTPD sekitar 1 – 2 tahun, yaitu sebanyak 128 orang dengan persentase sebesar 56,89%. Sedangkan untuk responden yang sudah menggunakan e-SPTPD kurang dari 1 tahun terdapat sebanyak 36 orang dengan persentase sebesar 16% dan untuk responden yang sudah menggunakan e-SPTPD lebih dari 2 tahun

terdapat sebanyak 61 orang dengan persentase sebesar 27,11%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang sudah menggunakan e-SPTPD dan mengisi kuesioner ini adalah responden yang sudah menggunakan e-SPTPD sekitar 1 – 2 tahun.

#### 4.3 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji instrumen dalam penelitian ini, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Tujuan dilakukannya pengujian model pengukuran ini adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data yang digunakan.

##### 4.3.1 Convergent Validity

Uji validitas konvergen dapat diukur dengan menggunakan nilai *loading factor*. Indikator dikatakan valid untuk mengukur variabel laten apabila nilai *loading factor* lebih dari 0,70. Meskipun demikian, ada toleransi untuk penelitian tahap awal, apabila nilai *loading factor* ternyata hanya 0,5 sampai 0,6 , maka dapat dianggap valid (Ghozali, 2006). Berikut adalah hasil perhitungan dari model pengukuran yang menunjukkan nilai *outer loading* dengan menggunakan alat analisis SmartPLS versi 3.3.3.

**Tabel 4.7**

#### Nilai Outer Loading Iterasi Pertama

	SQ	IQ	SVQ	PEU	PU	U	US	NB
SQ1	0.720							
SQ2	0.721							
SQ3	0.733							
SQ4	0.741							
SQ5	0.717							
SQ6	<b>0.411</b>							
IQ1		<b>0.403</b>						
IQ2		0.757						

<b>IQ3</b>		0.798					
<b>IQ4</b>		<b>0.498</b>					
<b>IQ5</b>		0.741					
<b>SVQ1</b>			0.791				
<b>SVQ2</b>			0.746				
<b>SVQ3</b>			0.831				
<b>PEU1</b>				0.825			
<b>PEU2</b>				0.839			
<b>PEU3</b>				0.747			
<b>PU1</b>					0.703		
<b>PU2</b>					0.801		
<b>PU3</b>					0.870		
<b>U1</b>						0.804	
<b>U2</b>						0.796	
<b>U3</b>						0.774	
<b>US1</b>							0.775
<b>US2</b>							0.761
<b>US3</b>							0.749
<b>US4</b>							0.820
<b>NB1</b>							0.741
<b>NB2</b>							0.853
<b>NB3</b>							0.855

Sumber: Hasil penelitian, 2021; Keterangan: SQ = Kualitas Sistem, IQ = Kualitas Informasi, SVQ = Kualitas Layanan, PEU = Persepsi Kemudahan, PU = Persepsi Kegunaan, U = Penggunaan, US = Kepuasan Pengguna, NB = Manfaat Bersih

Dari hasil analisis yang ditunjukkan oleh tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,7, sehingga dapat dikatakan indikator variabel tersebut memiliki tingkat validitas yang tinggi. Namun, masih ada beberapa indikator yang memiliki nilai *loading factor* kurang dari 0,7, seperti pada variabel kualitas sistem terdapat 1 indikator yaitu SQ6 yang memiliki nilai 0,411, dan pada variabel kualitas informasi terdapat 2 indikator yaitu IQ1 dan IQ4 yang masing-masing memiliki nilai 0,403 dan 0,498. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa indikator tersebut memiliki tingkat validitas yang rendah karena

memiliki nilai *loading factor* yang kurang dari 0,7. Indikator variabel yang kurang dari 0,7 yang terdiri dari SQ6, IQ1, dan IQ4, harus dihapus atau dieliminasi dari model sebelum dilakukan uji tahap berikutnya. Setelah dilakukan penghapusan terhadap indikator yang memiliki nilai di bawah standar, kemudian akan dilakukan perhitungan ulang dengan tujuan memberikan keyakinan bahwa semua indikator variabel telah memiliki nilai lebih dari 0,7. Hasil setelah dilakukan penghapusan terhadap indikator SQ6, IQ1, dan IQ4 akan ditunjukkan dalam tabel 4.8.

**Tabel 4.8**  
**Nilai Outer Loading Iterasi Kedua**

	<b>SQ</b>	<b>IQ</b>	<b>SVQ</b>	<b>PEU</b>	<b>PU</b>	<b>U</b>	<b>US</b>	<b>NB</b>
<b>SQ1</b>	0.728							
<b>SQ2</b>	0.730							
<b>SQ3</b>	0.740							
<b>SQ4</b>	0.754							
<b>SQ5</b>	0.720							
<b>IQ2</b>		0.791						
<b>IQ3</b>		0.830						
<b>IQ5</b>		0.782						
<b>SVQ1</b>			0.791					
<b>SVQ2</b>			0.746					
<b>SVQ3</b>			0.831					
<b>PEU1</b>				0.825				
<b>PEU2</b>				0.839				
<b>PEU3</b>				0.747				
<b>PU1</b>					0.704			
<b>PU2</b>					0.801			
<b>PU3</b>					0.869			
<b>U1</b>						0.803		
<b>U2</b>						0.797		
<b>U3</b>						0.774		



<b>US1</b>							0.776	
<b>US2</b>							0.760	
<b>US3</b>							0.749	
<b>US4</b>							0.820	
<b>NB1</b>								0.741
<b>NB2</b>								0.853
<b>NB3</b>								0.855

Sumber: Hasil penelitian, 2021; Keterangan: *SQ* = Kualitas Sistem, *IQ* = Kualitas Informasi, *SVQ* = Kualitas Layanan, *PEU* = Persepsi Kemudahan, *PU* = Persepsi Kegunaan, *U* = Penggunaan, *US* = Kepuasan Pengguna, *NB* = Manfaat Bersih

Hasil dari perhitungan ulang yang terdapat pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa semua indikator variabel memiliki nilai *loading factor* yang lebih dari 0,7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator variabel dapat dikatakan valid.

#### 4.3.2 Discriminant Validity

Uji validitas diskriminan akan dilakukan dengan cara membandingkan nilai *cross loading*. Apabila besar korelasi antar konstruk dengan indikatornya memiliki nilai *loading factor* lebih tinggi jika dibandingkan dengan indikator dari konstruk lainnya, maka dapat dikatakan bahwa konstruk memiliki diskriminan yang memadai (Ghozali, 2006). Berikut adalah hasil perhitungan dari model pengukuran yang menunjukkan nilai *cross loading* dengan menggunakan alat analisis SmartPLS versi 3.3.3.

**Tabel 4.9**

**Nilai Cross Loading**

	SQ	IQ	SVQ	PEU	PU	U	US	NB
SQ1	<b>0.728</b>	0.330	0.158	0.316	0.224	0.219	0.290	0.147
SQ2	<b>0.730</b>	0.336	0.255	0.250	0.223	0.225	0.307	0.192
SQ3	<b>0.740</b>	0.321	0.266	0.330	0.283	0.208	0.325	0.200
SQ4	<b>0.754</b>	0.330	0.315	0.397	0.345	0.219	0.395	0.278
SQ5	<b>0.720</b>	0.331	0.222	0.378	0.318	0.208	0.373	0.248
IQ2	0.281	<b>0.791</b>	0.289	0.466	0.391	0.266	0.486	0.429
IQ3	0.449	<b>0.830</b>	0.266	0.327	0.397	0.216	0.495	0.354
IQ5	0.349	<b>0.782</b>	0.172	0.368	0.316	0.211	0.447	0.373
SVQ1	0.298	0.260	<b>0.791</b>	0.203	0.275	0.330	0.242	0.235
SVQ2	0.175	0.146	<b>0.746</b>	0.069	0.175	0.238	0.188	0.141
SVQ3	0.299	0.292	<b>0.831</b>	0.207	0.257	0.354	0.274	0.249
PEU1	0.297	0.392	0.151	<b>0.825</b>	0.279	0.330	0.468	0.341
PEU2	0.313	0.375	0.182	<b>0.839</b>	0.247	0.291	0.446	0.440
PEU3	0.502	0.400	0.184	<b>0.747</b>	0.327	0.300	0.517	0.296
PU1	0.329	0.355	0.251	0.248	<b>0.704</b>	0.176	0.386	0.417
PU2	0.283	0.372	0.265	0.284	<b>0.801</b>	0.162	0.399	0.508
PU3	0.311	0.380	0.227	0.308	<b>0.869</b>	0.270	0.356	0.475
U1	0.231	0.253	0.317	0.318	0.195	<b>0.803</b>	0.241	0.296
U2	0.277	0.199	0.287	0.319	0.192	<b>0.797</b>	0.302	0.254
U3	0.194	0.231	0.334	0.275	0.242	<b>0.774</b>	0.269	0.354
US1	0.391	0.483	0.242	0.441	0.391	0.217	<b>0.776</b>	0.403
US2	0.302	0.458	0.235	0.416	0.405	0.274	<b>0.760</b>	0.380
US3	0.394	0.401	0.185	0.502	0.384	0.305	<b>0.749</b>	0.409
US4	0.354	0.503	0.272	0.484	0.283	0.269	<b>0.820</b>	0.434
NB1	0.181	0.319	0.110	0.376	0.392	0.256	0.393	<b>0.741</b>
NB2	0.255	0.430	0.314	0.364	0.555	0.286	0.427	<b>0.853</b>
NB3	0.279	0.425	0.233	0.356	0.476	0.386	0.461	<b>0.855</b>

Sumber: Hasil penelitian, 2021; Keterangan: SQ = Kualitas Sistem, IQ = Kualitas Informasi, SVQ = Kualitas Layanan, PEU = Persepsi Kemudahan, PU = Persepsi Kegunaan, U = Penggunaan, US = Kepuasan Pengguna, NB = Manfaat Bersih

Dari hasil analisis pada tabel 4.9 hasil *cross loading* menunjukkan bahwa korelasi antar konstruk dengan indikatornya memiliki nilai *loading factor* yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan indikator dari konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator telah memenuhi

validitas diskriminan. Selain membandingkan nilai *cross loading*, validitas diskriminan juga dapat diukur dengan membandingkan akar AVE dengan nilai korelasi antar variabel (Ghozali, 2006). Untuk memenuhi validitas diskriminan maka nilai akar AVE harus lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasi antar variabel.

**Tabel 4.10**  
**Discriminant Validity**

	SQ	IQ	SVQ	PEU	PU	U	US	NB
SQ	<b>0.735*</b>							
IQ	0.449	<b>0.801*</b>						
SVQ	0.335	0.305	<b>0.790*</b>					
PEU	0.459	0.484	0.213	<b>0.804*</b>				
PU	0.384	0.461	0.304	0.354	<b>0.794*</b>			
U	0.294	0.289	0.397	0.383	0.266	<b>0.791*</b>		
US	0.464	0.595	0.302	0.593	0.468	0.341	<b>0.777*</b>	
NB	0.295	0.481	0.272	0.445	0.581	0.384	0.524	<b>0.818*</b>

Sumber: Hasil penelitian, 2021; Keterangan: SQ = Kualitas Sistem, IQ = Kualitas Informasi, SVQ = Kualitas Layanan, PEU = Persepsi Kemudahan, PU = Persepsi Kegunaan, U = Penggunaan, US = Kepuasan Pengguna, NB = Manfaat Bersih

\*Akar AVE, perhitungan akan dijelaskan pada tabel 4.11

**Tabel 4.11**  
**Akar Average Variance Extracted (AVE)**

	Average Variance Extracted (AVE)	Akar AVE
SQ	0.540	0.735
IQ	0.642	0.801
SVQ	0.624	0.790
PEU	0.647	0.804
PU	0.631	0.794
U	0.626	0.791
US	0.603	0.777
NB	0.669	0.818

*Sumber: Hasil penelitian, 2021; Keterangan: SQ = Kualitas Sistem, IQ = Kualitas Informasi, SVQ = Kualitas Layanan, PEU = Persepsi Kemudahan, PU = Persepsi Kegunaan, U = Penggunaan, US = Kepuasan Pengguna, NB = Manfaat Bersih*

Dari hasil analisis pada tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa akar AVE pada seluruh konstruk memiliki nilai yang lebih tinggi daripada korelasi antar variabel. Sebagai contoh pada variabel kualitas sistem memiliki nilai akar AVE sebesar 0,735. Nilai tersebut lebih besar daripada korelasi antara kualitas sistem dengan kualitas informasi sebesar 0,449, kualitas sistem dengan kualitas layanan sebesar 0,335, kualitas sistem dengan persepsi kemudahan sebesar 0,459, kualitas sistem dengan persepsi kegunaan sebesar 0,384, kualitas sistem dengan penggunaan sebesar 0,294, kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sebesar 0,464, dan kualitas sistem dengan manfaat bersih sebesar 0,295. Begitu pula dengan nilai akar AVE untuk variabel yang lain, seluruhnya memiliki nilai yang lebih besar dari korelasi antar variabel. Dengan demikian variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai akar AVE lebih besar dari korelasi antar variabel.

### **4.3.3 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* maupun *Composite Reliability* di atas 0,7 (Ghozali, 2006). Berikut adalah hasil perhitungan dari

model pengukuran yang menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dengan menggunakan alat analisis SmartPLS versi 3.3.3.

**Tabel 4.12**

**Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>
<b>SQ</b>	0.787	0.854
<b>IQ</b>	0.721	0.843
<b>SVQ</b>	0.703	0.833
<b>PEU</b>	0.726	0.846
<b>PU</b>	0.713	0.836
<b>U</b>	0.702	0.834
<b>US</b>	0.781	0.859
<b>NB</b>	0.752	0.858

*Sumber: Hasil penelitian, 2021; Keterangan: SQ = Kualitas Sistem, IQ = Kualitas Informasi, SVQ = Kualitas Layanan, PEU = Persepsi Kemudahan, PU = Persepsi Kegunaan, U = Penggunaan, US = Kepuasan Pengguna, NB = Manfaat Bersih*

Dari hasil pengujian berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* maupun *composite reliability* pada semua variabel memiliki nilai lebih dari 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah konsisten dan memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

#### **4.4 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)**

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, selanjutnya dilakukan pengujian model struktural (*inner model*). Evaluasi model struktural ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel dalam model penelitian. Model struktural akan dievaluasi menggunakan nilai *R-Square* untuk menguji signifikansi antar

variabel dalam model penelitian. Berikut adalah hasil perhitungan dari model struktural yang menunjukkan nilai *R-Square* dengan menggunakan alat analisis SmartPLS versi 3.3.3.

**Tabel 4.13**

**Nilai R-Square**

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
<b>NB</b>	0.322	0.316
<b>U</b>	0.256	0.239
<b>US</b>	0.409	0.401

*Sumber: Hasil penelitian, 2021; Keterangan: U = Penggunaan, US = Kepuasan Pengguna, NB = Manfaat Bersih*

Berdasarkan data pada tabel 4.13, hasil koefisien determinasi *R-Square* variabel manfaat bersih menunjukkan nilai sebesar 0,322 yang berarti sebesar 32,20% variabel manfaat bersih dipengaruhi oleh penggunaan dan kepuasan pengguna, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil koefisien determinasi *R-Square* variabel penggunaan menunjukkan nilai sebesar 0,256 yang berarti sebesar 25,60% variabel penggunaan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kemudahan, dan persepsi kegunaan, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil koefisien determinasi *R-Square* variabel kepuasan pengguna menunjukkan nilai sebesar 0,409 yang berarti sebesar 40,90% variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

**4.5 Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga dapat ditentukan

apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi antar variabel, nilai *t-statistics* dan nilai *p-values*. Dalam penelitian ini, nilai *t-statistics* yang akan digunakan adalah 1,96 dengan tingkat signifikansi 5%. Berikut adalah hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan alat analisis SmartPLS versi 3.3.3.

**Tabel 4.14**  
*Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>SQ -&gt; US</b>	0.226	0.226	0.066	3.404	0.001
<b>SQ -&gt; U</b>	0.036	0.036	0.078	0.465	0.642
<b>IQ -&gt; US</b>	0.468	0.468	0.060	7.857	0.000
<b>IQ -&gt; U</b>	0.025	0.015	0.079	0.312	0.755
<b>SVQ -&gt; US</b>	0.083	0.084	0.061	1.368	0.172
<b>SVQ -&gt; U</b>	0.303	0.303	0.064	4.720	0.000
<b>PEU -&gt; U</b>	0.271	0.275	0.074	3.657	0.000
<b>PU -&gt; U</b>	0.053	0.066	0.068	0.783	0.434
<b>U -&gt; NB</b>	0.232	0.231	0.072	3.245	0.001
<b>US -&gt; NB</b>	0.444	0.444	0.073	6.128	0.000

Sumber: Hasil penelitian, 2021; Keterangan: SQ = Kualitas Sistem, IQ = Kualitas Informasi, SVQ = Kualitas Layanan, PEU = Persepsi Kemudahan, PU = Persepsi Kegunaan, U = Penggunaan, US = Kepuasan Pengguna, NB = Manfaat Bersih

#### 4.5.1 H1 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Hasil yang diperoleh pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,226, nilai *t-statistics* sebesar 3,404 > 1,96, dan nilai *p-values* sebesar 0,001 < 0,05. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kualitas sistem

terhadap kepuasan pengguna didukung karena nilai *p-values* < 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna **diterima**.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem berhubungan positif terhadap kepuasan pengguna, sehingga semakin baik kualitas sistem maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas sistem dari e-SPTPD, maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan yang dirasakan pengguna ketika menggunakan e-SPTPD untuk melakukan kewajiban perpajakan.

Dalam penelitian yang dilakukan kali ini, pengguna e-SPTPD sudah merasa puas terhadap sistem yang disediakan pemerintah daerah untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan karena mereka merasa bahwa e-SPTPD mudah untuk digunakan, mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara cepat, mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna, dan dapat diandalkan sehingga tidak membuat pengguna mengeluarkan banyak usaha untuk menggunakannya.

Pernyataan di atas, memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Masunga et al. (2020), Alzahrani et al. (2019), Wiyati (2018) dan Abrego Almazán et al. (2017) yang juga melakukan penelitian menggunakan variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan



pengguna dan menemukan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.5.2 H2 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan

Hasil yang diperoleh pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan namun tidak signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,036, nilai *t-statistics* sebesar  $0,465 < 1,96$ , dan nilai *p-values* sebesar  $0,642 > 0,05$ . Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kualitas sistem terhadap penggunaan tidak didukung karena nilai *p-values*  $> 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa kualitas sistem tidak secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan. Oleh sebab itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan **tidak diterima** karena variabel kualitas sistem tidak secara signifikan memengaruhi penggunaan sehingga hanya memiliki pengaruh yang relatif kecil.

Mengukur keberhasilan kualitas sistem dapat dilakukan dengan melihat kemampuan sistem untuk membuat pengguna dari sistem informasi tersebut merasa mudah untuk menggunakannya, aman dan nyaman saat menggunakannya, memiliki waktu respon yang cepat terhadap informasi yang dibutuhkan pengguna, dan dapat diandalkan oleh penggunanya. Namun, indikator-indikator tersebut belum tentu mampu memengaruhi tingkat penggunaan sistem. Hal ini didukung oleh hasil penelitian ini, bahwa e-SPTPD yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk mempermudah

Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, yang dilengkapi dengan segala kemudahan, kenyamanan, kehandalan yang diberikan, atau bahkan waktu respon yang cepat, terbukti belum mampu memengaruhi Wajib Pajak untuk tetap menggunakan e-SPTPD apabila masih dirasakannya kendala lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dari e-SPTPD untuk memengaruhi tingkat penggunaan dianggap kurang signifikan, sehingga semakin baik kualitas sistem yang terdapat pada e-SPTPD belum tentu akan meningkatkan penggunaan dari e-SPTPD.

Temuan ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Banner et al. (2018) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan. Kemudian peneliti yang lain juga melakukan penelitian yang serupa, yaitu Talukder et al. (2019) dan Abrego Almazán et al. (2017). Mereka menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan. Akan tetapi, hasil tersebut sesuai dengan penelitian Salam & Farooq (2020) yang mendapati hasil kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

#### **4.5.3 H3 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

Hasil yang diperoleh pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar

0,468, nilai *t-statistics* sebesar  $7,857 > 1,96$ , dan nilai *p-values* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna didukung karena nilai *p-values*  $< 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna **diterima**.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas informasi berhubungan positif terhadap kepuasan pengguna, sehingga semakin baik kualitas informasi yang terdapat dalam e-SPTPD, maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan yang dirasakan pengguna ketika menggunakan e-SPTPD untuk melakukan kewajiban perpajakan.

Dalam penelitian yang dilakukan kali ini, semakin lengkap, jelas dan akurat informasi yang terdapat pada e-SPTPD, maka akan meningkatkan kepuasan penggunanya. Tidak hanya lengkap, jelas, dan akurat, tetapi informasi yang baik juga harus relevan dan tepat waktu. Informasi yang relevan dan tepat waktu akan membantu pengguna dalam menentukan keputusan. Dalam hal ini pengguna e-SPTPD sudah merasa puas saat menggunakan e-SPTPD karena mereka merasa informasi yang terdapat dalam e-SPTPD sudah lengkap, jelas, akurat, relevan, dan tepat waktu.

Pernyataan di atas, memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh C. Wang & Teo (2020), Rahi & Abd.Ghani (2019), dan Abrego Almazán et al. (2017) yang juga melakukan penelitian

menggunakan variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan menemukan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.5.4 H4 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan

Hasil yang diperoleh pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan secara tidak signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,025, nilai *t-statistics* sebesar  $0,312 < 1,96$ , dan nilai *p-values* sebesar  $0,755 > 0,05$ . Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kualitas informasi terhadap penggunaan tidak didukung karena nilai *p-values*  $> 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa kualitas informasi tidak secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan. Oleh sebab itu, hipotesis keempat yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan **tidak diterima** karena variabel kualitas informasi tidak secara signifikan memengaruhi penggunaan sehingga hanya memiliki pengaruh yang relatif kecil.

Mengukur keberhasilan kualitas informasi dapat dilakukan dengan melihat seberapa besar informasi dapat memengaruhi penggunaannya untuk mengambil keputusan. Informasi yang lengkap, jelas, akurat, relevan dengan apa yang dibutuhkan pengguna sistem, dan tepat waktu dapat dijadikan ukuran untuk mengetahui seberapa baik informasi yang tersedia pada sistem informasi. Namun, indikator-indikator tersebut belum tentu mampu untuk memengaruhi tingkat penggunaan sistem. Hal ini sesuai

dengan penelitian ini, bahwa kelengkapan, kejelasan, keakuratan, relevansi, dan ketepatan waktu dari informasi yang tersedia pada e-SPTPD, terbukti belum mampu memengaruhi wajib pajak untuk tetap menggunakan e-SPTPD.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi yang terdapat dalam e-SPTPD untuk memengaruhi tingkat penggunaan dianggap kurang signifikan. Maka dari itu, ketika kualitas informasi yang terdapat pada e-SPTPD ditingkatkan belum tentu akan meningkatkan penggunaan dari e-SPTPD.

Dari kedua pernyataan di atas, tidak mendukung penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Jaafreh (2017) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Akan tetapi hasil tersebut sesuai dengan penelitian Veeramootoo et al. (2018) dan Legner et al. (2016) yang mendapati hasil kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi.

#### **4.5.5 H5 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

Hasil yang diperoleh pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna secara tidak signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,383, nilai *t-statistics* sebesar  $1,368 < 1,96$ , dan nilai *p-values* sebesar  $0,172 > 0,05$ . Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kualitas

layanan terhadap kepuasan pengguna tidak didukung karena nilai *p-values* > 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas layanan tidak secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, hipotesis kelima yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna **tidak diterima** karena variabel kualitas layanan tidak secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna sehingga hanya memiliki pengaruh yang relatif kecil.

Mengukur keberhasilan kualitas layanan dapat dilakukan dengan melihat dari seberapa baik pelayanan yang disediakan sistem informasi. Pelayanan yang baik dapat terlihat dari jaminan atas keamanan data yang diberikan pengguna, kemampuan sistem dalam memahami kebutuhan pengguna, dan kecepatan sistem dalam merespon permintaan pengguna. Namun, indikator-indikator tersebut belum tentu mampu untuk memengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem. Hal ini sesuai dengan penelitian ini, bahwa kualitas layanan e-SPTPD yang diberikan dengan menyesuaikan kebutuhan wajib pajak, mampu memproses permintaan wajib pajak dengan cepat, dan memberikan jaminan keamanan data, terbukti belum mampu untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak saat menggunakan e-SPTPD.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas layanan dari e-SPTPD untuk memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dianggap kurang signifikan. Maka dari itu, ketika kualitas layanan yang disediakan oleh e-SPTPD dibuat lebih baik belum tentu akan meningkatkan kepuasan

dari penggunaannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Santa et al. (2019) dan Stefanovic et al. (2016) yang mendapati hasil kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.5.6 H6 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan

Hasil yang diperoleh pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,303, nilai *t-statistics* sebesar  $4,720 > 1,96$ , dan nilai *p-values* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kualitas layanan terhadap penggunaan didukung karena nilai *p-values*  $< 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Oleh karena itu, hipotesis keenam yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan **diterima**.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan berhubungan positif terhadap penggunaan, sehingga semakin baik kualitas layanan, maka semakin meningkat pula tingkat penggunaan. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan dalam e-SPTPD, maka akan berdampak pada meningkatnya penggunaan dari e-SPTPD.

Dalam penelitian yang dilakukan kali ini, pengguna merasa bahwa e-SPTPD mampu memahami kebutuhannya, mampu memberikan rasa aman saat mengakses atau memasukkan data, dan mampu memberikan

respon yang cepat ketika terdapat permasalahan. Dengan meningkatnya hal tersebut, maka pengguna akan cenderung tetap menggunakan e-SPTPD dan enggan untuk beralih menggunakan sistem lain atau cara lain dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Pernyataan di atas, memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Alsmadi (2020), Stefanovic et al. (2016), dan Mohammadi (2015) yang juga melakukan penelitian menggunakan variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan dan menemukan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan terhadap penggunaan.

#### **4.5.7 H7 = Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan**

Hasil yang diperoleh pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,271, nilai *t-statistics* sebesar  $3,657 > 1,96$ , dan nilai *p-values* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan didukung karena nilai *p-values*  $< 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Oleh karena itu, hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan **diterima**.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan berhubungan positif terhadap penggunaan, sehingga semakin tinggi



persepsi kemudahan yang dirasakan penggunanya terhadap sistem yang digunakan, maka akan meningkatkan penggunaan sistem. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kemudahan yang diberikan e-SPTPD, maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan yang dirasakan pengguna ketika menggunakan e-SPTPD untuk melakukan kewajiban perpajakan.

Dalam penelitian yang dilakukan kali ini, pengguna merasa bahwa tidak ada kesulitan dalam mempelajari dan mengoperasikan e-SPTPD. Bahkan mereka merasa lebih dipermudah oleh pemerintah daerah dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya karena dengan menggunakan e-SPTPD mereka dapat melakukan dimana saja dan kapan saja tanpa perlu mengantri berlama-lama di BPKAD seperti sebelum menggunakan e-SPTPD. Dengan meningkatnya kemudahan yang diberikan e-SPTPD bagi penggunanya, maka akan meningkatkan intensitas penggunaan dari e-SPTPD sehingga dapat membuat pengguna enggan untuk berpaling menggunakan cara lain.

Pernyataan di atas sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Aditya & Wardhana (2016) yang juga melakukan penelitian menggunakan variabel persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan dan menemukan adanya pengaruh positif yang signifikan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan.

#### 4.5.8 H8 = Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan

Hasil yang diperoleh pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan secara tidak signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,053, nilai *t-statistics* sebesar  $0,783 < 1,96$ , dan nilai *p-values* sebesar  $0,434 > 0,05$ . Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara persepsi kegunaan terhadap penggunaan tidak didukung karena nilai *p-values*  $> 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa persepsi kegunaan tidak secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan. Oleh sebab itu, hipotesis kedelapan yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan **tidak diterima** karena variabel persepsi kegunaan tidak secara signifikan memengaruhi penggunaan sehingga hanya memiliki pengaruh yang relatif kecil.

Mengukur tingkat persepsi pengguna terhadap kegunaan dari sistem informasi dapat dilakukan dengan melihat dari seberapa besar kemampuan sistem informasi untuk mempermudah pekerjaan dan meningkatkan efektivitas penggunaannya. Ketika sistem informasi mampu mempermudah pekerjaan dari penggunaannya dan meningkatkan efektivitas penggunaannya, maka pengguna akan lebih tertarik untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Namun, hal tersebut tidak sesuai dengan penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian didapat hasil bahwa persepsi kegunaan dari e-SPTPD terbukti kurang signifikan dalam memengaruhi tingkat penggunaan dari pengguna. Maka dapat diartikan bahwa meskipun wajib pajak merasa

lebih cepat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, produktivitas Wajib Pajak meningkat, dan pekerjaan wajib pajak lebih efektif setelah menggunakan e-SPTPD, namun hal ini tidak membuat wajib pajak bertahan untuk tetap menggunakan e-SPTPD sehingga terdapat kemungkinan wajib pajak tidak menggunakan e-SPTPD lagi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dikemudian hari.

Temuan ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Amalia (2018), Afni & Akil (2017), dan Kurniawati et al. (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Akan tetapi, hasil tersebut sesuai dengan penelitian Filona & Misdiyono, (2019) dan Lathif et al., (2017) yang mendapati hasil persepsi kegunaan tidak secara signifikan memengaruhi penggunaan sistem informasi.

#### **4.5.9 H9 = Penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih**

Hasil yang diperoleh pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel penggunaan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,232, nilai *t-statistics* sebesar  $3,245 > 1,96$ , dan nilai *p-values* sebesar  $0,001 < 0,05$ . Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara penggunaan terhadap manfaat bersih didukung karena nilai *p-values*  $< 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Oleh karena itu, hipotesis kesembilan yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih **diterima**.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa penggunaan berhubungan positif terhadap manfaat bersih, sehingga semakin tinggi penggunaan sistem, maka akan meningkatkan manfaat bersih yang akan dirasakan penggunanya. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa semakin tinggi penggunaan e-SPTPD, maka akan sejalan dengan meningkatnya manfaat bersih yang dirasakan penggunanya.

Dalam penelitian yang dilakukan kali ini, mayoritas pengguna e-SPTPD sudah menggunakan sistem pelaporan pajak secara *online* ini lebih dari satu kali dalam satu tahun dan akan menggunakan sistem ini secara terus menerus untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Bahkan, tidak sedikit dari mereka juga berniat untuk menyarankan ke wajib pajak lain untuk beralih menggunakan e-SPTPD, karena menurut mereka sistem yang disediakan pemerintah daerah ini menjadikan pekerjaan mereka lebih efektif sehingga kinerja mereka pun mengalami peningkatan.

Pernyataan di atas sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Almaiah & Alismaiel (2019), H. J. Chen (2019), dan Tam & Oliveira (2016) yang juga melakukan penelitian menggunakan variabel penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih dan menemukan adanya pengaruh positif yang signifikan antara penggunaan terhadap manfaat bersih yang dirasakan.

#### 4.5.10 H10 = Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih

Hasil yang diperoleh pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,444, nilai *t-statistics* sebesar  $6,128 > 1,96$ , dan nilai *p-values* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih didukung karena nilai *p-values*  $< 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Oleh karena itu, hipotesis kesepuluh yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih **diterima**.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pengguna berhubungan positif terhadap manfaat bersih, sehingga semakin tinggi kepuasan pengguna, maka akan meningkatkan manfaat bersih yang akan dirasakan penggunanya. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna saat menggunakan e-SPTPD, maka akan sejalan dengan meningkatnya manfaat bersih yang dirasakan penggunanya.

Dalam penelitian yang dilakukan kali ini, dapat diartikan bahwa pengguna e-SPTPD merasa pelaporan pajak melalui *online* ini sudah sesuai dengan harapan mereka. Dengan adanya e-SPTPD menjadikan wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk membayarkan pajak kepada pemerintah daerah menjadi lebih efektif dan efisien saat memenuhi kewajiban

perpajakannya. Tidak hanya lebih efektif dan efisien, tetapi juga meningkatkan produktivitas mereka, sehingga mereka dapat lebih memanfaatkan waktu untuk melakukan pekerjaan yang lain.

Pernyataan di atas sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lee & Jeon (2020), Yu & Qian (2018), dan J. V. Chen et al. (2015) yang juga melakukan penelitian menggunakan variabel kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih dan menemukan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
2. Kualitas sistem tidak terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan.
3. Kualitas informasi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
4. Kualitas informasi tidak terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan.
5. Kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
6. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan.
7. Persepsi kemudahan terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan.
8. Persepsi kegunaan tidak terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan.
9. Penggunaan terbukti berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.
10. Kepuasan pengguna terbukti berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.

#### **5.2 IMPLIKASI PENELITIAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat implikasi penelitian yang dapat diambil, diantaranya adalah:

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini menemukan beberapa hal yang menarik yang diharapkan akan memberikan informasi dan tambahan literasi terkait sistem informasi dalam dunia perpajakan. Pertama, berdasarkan dari tinjauan literatur yang ada mengungkapkan bahwa belum ada penelitian sebelumnya yang menggunakan e-SPTPD Kota Yogyakarta sebagai objek penelitian, sehingga dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi penelitian selanjutnya yang ingin menggunakan e-SPTPD sebagai objek penelitian.

Kedua, penelitian ini menghubungkan beberapa variabel dalam teori *Technology Acceptance Model* dengan teori *DeLone and McLean IS Success Model*. Variabel yang ditambahkan meliputi persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan. Penelitian ini mencoba untuk menghubungkan variabel persepsi kemudahan dan variabel persepsi kegunaan dengan variabel penggunaan dan menemukan hasil bahwa variabel persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap penggunaan, sedangkan variabel persepsi kegunaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan.

Ketiga, penelitian ini memperluas literatur mengenai teori keberhasilan sistem informasi yang menggunakan teori DeLone & McLean dan TAM seperti penelitian yang dilakukan oleh Alsmadi, (2020), Nan et al., (2020), Tun, (2020), Almaiah & Alismaiel, (2019), Aboelmaged, (2018), dan (Mohammadi, 2015). Penelitian ini dapat dijadikan tambahan informasi dalam teori keberhasilan sistem informasi. Namun, tetap dibutuhkan penelitian lebih lanjut karena masih ditemukan persepsi kegunaan yang tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan.



## 2. Implikasi Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh Pemerintah Kota Yogyakarta khususnya Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta bahwa perlunya memperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi wajib pajak dalam menggunakan e-SPTPD sebagai sarana pelaporan pajak daerah. BPKAD Kota Yogyakarta dapat melakukan pengembangan terhadap e-SPTPD dengan memerhatikan faktor-faktor yang mampu meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna e-SPTPD.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas sistem terbukti memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga BPKAD Kota Yogyakarta diharapkan dapat melakukan peningkatan kualitas dari sistem e-SPTPD, seperti memperkecil kemungkinan sistem akan mengalami kerusakan/*error*. Kualitas informasi terbukti memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga BPKAD Kota Yogyakarta diharapkan mampu meningkatkan kualitas informasi yang tersedia, seperti menyediakan informasi yang lebih mudah dipahami oleh semua penggunanya termasuk yang tidak memiliki latar belakang perpajakan. Kualitas layanan terbukti memengaruhi penggunaan e-SPTPD, sehingga BPKAD Kota Yogyakarta diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan dengan lebih memahami hal-hal yang diperlukan oleh wajib pajak. Selain itu, persepsi pengguna terhadap kemudahan juga terbukti dapat memengaruhi penggunaan e-SPTPD, sehingga BPKAD Kota Yogyakarta diharapkan dapat lebih meningkatkan

kemudahan bagi wajib pajak untuk mempelajari dan mengoperasikan e-SPTPD agar wajib pajak dari segala usia dan jenjang pendidikan mampu menggunakan e-SPTPD.

### **5.3 KETERBATASAN PENELITIAN**

Terdapat beberapa keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti selama proses penelitian ini yang kemungkinan dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian. Beberapa keterbatasan tersebut diantaranya:

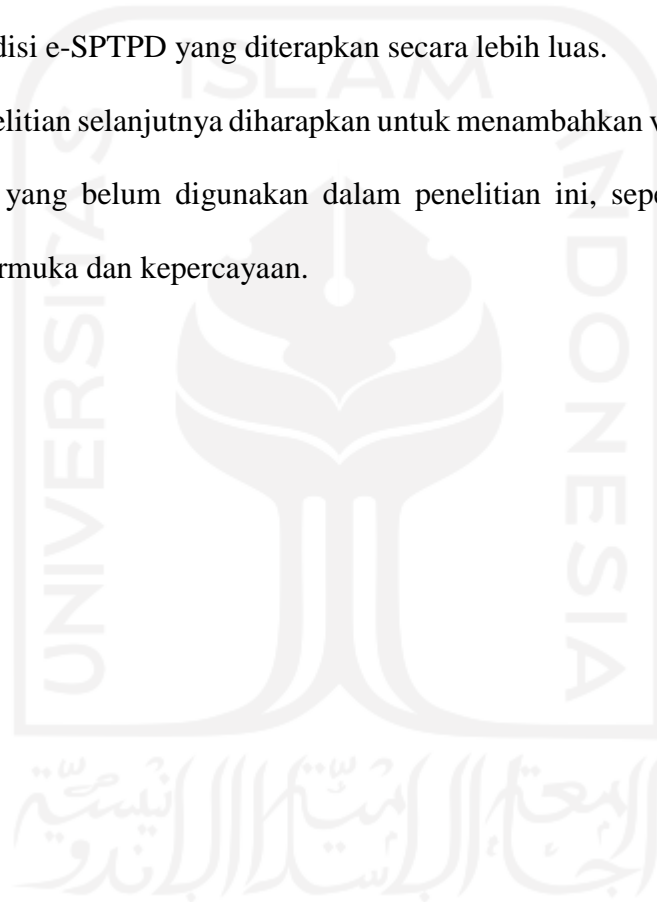
1. Responden penelitian ini mayoritas adalah Wajib Pajak Hotel, sehingga kesimpulan ini belum dapat digeneralisasikan untuk sampel pengguna e-SPTPD di Kota Yogyakarta karena kurangnya responden sebagai Wajib Pajak Restoran, Wajib Pajak Hiburan dan Wajib Pajak Parkir.
2. Jumlah responden hanya 225 dikarenakan kondisi saat ini yang tidak memungkinkan bagi beberapa responden untuk mengisi kuesioner.
3. Peneliti memiliki keterbatasan pada variabel yang digunakan. Berdasarkan hasil *R-Square* yang hanya menunjukkan nilai sebesar 0,322 ; 0,256 ; dan 0,409 artinya masih terdapat variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan e-SPTPD.

### **5.4 SARAN**

Berdasarkan keterbatasan yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk

penelitian selanjutnya yang juga melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi. Beberapa saran tersebut, yaitu:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan responden penelitian yang juga mencakup Wajib Pajak Restoran, Wajib Pajak Hiburan, dan Wajib Pajak Parkir di Kota Yogyakarta sehingga peneliti dapat melihat kondisi e-SPTPD yang diterapkan secara lebih luas.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel independen lain yang belum digunakan dalam penelitian ini, seperti kualitas desain antarmuka dan kepercayaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahaman, D. T., Owusu, A., & Bakare, A. S. (2020). Evaluating Factors Affecting User Satisfaction in University Enterprise Content Management (ECM) Systems. *The Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 23(Feb 2020), 1–16. <https://doi.org/10.34190/ejise.20.23.1.001>
- Aboelmaged, M. G. (2018). Predicting the success of Twitter in healthcare: A synthesis of perceived quality, usefulness and flow experience by healthcare professionals. *Online Information Review*, 42(6), 898–922. <https://doi.org/10.1108/OIR-01-2017-0018>
- Abrego Almazán, D., Sánchez Tovar, Y., & Medina Quintero, J. M. (2017). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y Administración*, 62(2), 321–338. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.03.001>
- Aditya, R., & Wardhana, A. (2016). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap behavioral intention dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) pada pengguna Instant Messaging LINE di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 24–32. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art3>
- Afni, N., & Akil, I. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Commuter Line Terhadap Commuter Vending Machine dengan Metode Technology Acceptance Model Pada. *Simnasipitek 2017, 1980*, 7–13.
- Al-Zahrani, M. S. (2020). Integrating IS success model with cybersecurity factors for e-government implementation in the Kingdom of Saudi Arabia. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 10(5), 4937–4955. <https://doi.org/10.11591/ijece.v10i5.pp4937-4955>
- AL Athmay, A., A. A., Fantazy, K., & Kumar, V. (2017). E-government adoption and user's satisfaction: an empirical investigation. *EuroMed Journal Business*, 11(1), 1–5. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/EMJB-05-2014-0016>
- Aldholay, A., Isaac, O., Abdullah, Z., Abdulsalam, R., & Hamoud Al-Shibami, A. (2018). An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy. *The International Journal of Information and Learning Technology*, 48, 409–415.
- Ali, M., Asmi, F., Rahman, M. M., Malik, N., & Ahmad, M. S. (2017). Evaluation of E-Service Quality through Customer Satisfaction (a Case Study of FBR E-Taxation). *Open Journal of Social Sciences*, 05(09), 175–195. <https://doi.org/10.4236/jss.2017.59013>
- Alisman, Suharmi, I., & Nurhayani, F. (2018). *INTENSIFIKASI DAN EKSTENSIFIKASI PENERIMAAN PAJAK DAERAH DALAM MENUNJANG PENDAPATAN ASLI DAERAH ( PAD ) DI KAB NAGAN RAYA*. 4, 102–110.

- Almaiah, M. A., & Alismaiel, O. A. (2019). Examination of factors influencing the use of mobile learning system: An empirical study. *Education and Information Technologies*, 24(1), 885–909. <https://doi.org/10.1007/s10639-018-9810-7>
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101485. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- Alsmadi, M. K. (2020). The students' acceptance of learning management systems in Saudi Arabian Universities. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 10(4), 4155–4161. <https://doi.org/10.11591/ijece.v10i4.pp4155-4161>
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(2), 291–306. <https://doi.org/10.1177/0961000617726123>
- Amalia, S. N. A. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Individu Terhadap Financial Technology Syariah Paytren Sebagai Salah Satu Alat Transaksi Pembayaran: Pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory Of Planned Behavior. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 9(1).
- Andarwati, M., & Jatmika, D. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penerimaan Teknologi Di Sektor Ukm Dengan Pendekatan Model Tam. *Seminar Nasional Sistem Informasi, September*.
- Arifiantika, J. (2015). Analisis Tingkat Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Melalui Model Delone and Mcleane. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi Edisi Khusus Juni*, 11, 94–101.
- Bangkara, R., & Mimba, N. (2016). Pengaruh Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use Pada Minat Penggunaan Internet Banking Dengan Attitude Toward Using Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(3), 2408–2434.
- Banner, E., Cienfuegos, K., Chan, A., Layout, J., Euan, F., & Gonzalez, R. (2018). Evaluating the Success of SmartStream System at Belize Treasury Department. *Research for National Development Journal*, 2(1), 1–20. <http://ojs.ub.edu.bz/index.php/rndj/article/view/327>
- Chen, H. J. (2019). Linking role definition rigidity to elementary school teachers' e-service for in-service teacher development. *Computers in Human Behavior*, 107(March), 105990. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.04.014>
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing - An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251–262. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>

- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, G. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*, *12*(18). <https://doi.org/10.3390/SU12187329>
- Cheng, Y. M. (2018). A hybrid model for exploring the antecedents of cloud ERP continuance: Roles of quality determinants and task-technology fit. *International Journal of Web Information Systems*, *15*(2), 215–235. <https://doi.org/10.1108/IJWIS-07-2018-0056>
- Choiriyah, S. B. A., & Fanida, E. H. (2018). *INOVASI PELAYANAN E-SPTPD (SURAT PEMBERITA HUAN PAJAK DAERAH BERBASIS ELEKTRONIK) DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH DAN PAJAK DAERAH KOTA SURABAYA*. *6*(4), 1–8. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Cohard, P. (2019). Evaluation of Serious Game User Experience : the Role of Emotions. *The Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, *22*(5), 128–141. <https://doi.org/10.34190/EJISE.19.22.2.005>
- Dałhan, G., & Akkoyunlu, B. (2016). Modeling the continuance usage intention of online learning environments. *Computers in Human Behavior*, *60*, 198–211. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.02.066>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Farizi, M. Al. (2018). Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan Sistem Modernisasi Perpajakan E-Billing Menurut Wajib Pajak Kota Semarang. *Jurnal Monex*, *7*(1), 373–375.
- Fauzi, R. A. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi (Berbasis Akuntansi)*. Deepublish.
- Felita, C., Alimah, N., Herlambang, A. D., & Wijoyo, S. H. (2018). Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dan Model Delone and Mclean. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTI IK) Universitas Brawijaya*, *2*(12), 6386–6390.
- Filona, & Misdiyono. (2019). Factors Affecting the Adoption of Electronic Money Using Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior. *Journal of Business Economics*, *24*(1), 100–113. <https://doi.org/10.35760/eb.2019.v24i1.1858>
- Freeze, R. D., Alshare, K. a, Lane, P. L., & Joseph Wen, H. (2010). IS success model in e-learning context based on students' perceptions. *Journal of Information Systems Education*, *21*(2), 173.
- Ghanem, M., Elshaer, I., & Shaker, A. (2020). The successful adoption of IS in the tourism public sector: The mediating effect of employees' trust. *Sustainability*

(Switzerland), 12(9), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su12093877>

- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares, Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hadji, B., & Degoulet, P. (2016). Information system end-user satisfaction and continuance intention: A unified modeling approach. *Journal of Biomedical Informatics*, 61, 185–193. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2016.03.021>
- Han, H., Park, A., Chung, N., & Lee, K. J. (2016). A near field communication adoption and its impact on Expo visitors' behavior. *International Journal of Information Management*, 36(6), 1328–1339. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.04.003>
- Heryanta, J. (2016). *Pengaruh Behavioral Intention Terhadap Actual Use Pengguna GO-JEK Indonesia dengan Pendekatan Technology Acceptance Model dan Innovation Diffusion Theory*. 7(2).
- Hsu, P. F., Yen, H. J. R., & Chung, J. C. (2015). Assessing ERP post-implementation success at the individual level: Revisiting the role of service quality. *Information and Management*, 52(8), 925–942. <https://doi.org/10.1016/j.im.2015.06.009>
- Hudin, J. M., & Riana, D. (2016). Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 1–8.
- Ikhyannuddin. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah Berbasis Akrual Di Kabupaten Aceh Besar. *Journal of Economic Management & Business*, 18(1).
- Irawan, H., & Syah, I. (2017). Evaluation of implementation of enterprise resource planning information system with DeLone and McLean model approach. *2017 5th International Conference on Information and Communication Technology, ICoICT 2017*, 0(c). <https://doi.org/10.1109/ICoICT.2017.8074721>
- Jaafreh, A. B. (2017). Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA. *International Review of Management and Business Research*, 6(2), 829–845.
- Javier, A. J., & Esteban, R. F. (2018). Student information system satisfaction in higher education: the role of visual aesthetics. *Journal of Education*, 53(2), 177–196. <https://doi.org/10.1108/JEA-06-2013-0067>
- Jung, T., Chung, N., & Leue, M. C. (2015). The determinants of recommendations to use augmented reality technologies: The case of a Korean theme park.

- Kademeteme, E., & Twinomurizi, H. (2019). A Structural Equation Model for the Evaluation of the Switching Costs of Information Communication Technology in SMEs. *The Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 22(Nov 2019), 113–127. <https://doi.org/10.34190/ejise.19.22.2.004>
- Kaewkitipong, L., Chen, C. C., & Ractham, P. (2016). Using social media to enrich information systems field trip experiences: Students' satisfaction and continuance intentions. *Computers in Human Behavior*, 63, 256–263. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.030>
- Keuangan (DJPk), D. J. P. (2018). *Ringkasan APBD 2018*.
- Kurniawati, H. A., Arif, A., & Winarno, W. A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 24. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>
- Kurniawati, N. K. K., Yasa, I. I. N. P., & Kurniawan, I. P. S. (2017). *PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN, AKUNTABILITAS, PELAYANAN PUBLIK, DAN PENYULUHAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS DI KPP PRATAMA GIANYAR)*. 8(2).
- Lathif, T., Suryanto, M., Faroqi, A., & Riyanto, Y. (2017). Investigasi Empiris Penerimaan Teknologi E-Transportasi di Indonesia Menerapkan Technology Acceptance Model (TAM). *Prosiding Seminar Nasional XXI*, 3(2012), 124–129. <https://journal.itny.ac.id/index.php/ReTII/issue/view/35>
- Lee, E. Y., & Jeon, Y. J. J. (2020). The difference of user satisfaction and net benefit of a mobile learning management system according to self-directed learning: An investigation of cyber university students in hospitality. *Sustainability (Switzerland)*, 12(7), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su12072672>
- Legner, C., Urbach, N., & Nolte, C. (2016). Mobile business application for service and maintenance processes: Using ex post evaluation by end-users as input for iterative design. *Information and Management*, 53(6), 817–831. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.03.001>
- Leliya, & Afyah, F. (2016). Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online Dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon. *Jurnal AL-Mustashfa*, 4(2), 158–177.
- Lu, C. S., Lai, K. hung, & Cheng, T. C. E. (2007). Application of structural equation modeling to evaluate the intention of shippers to use Internet services in liner shipping. *European Journal of Operational Research*, 180(2), 845–867. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2006.05.001>
- Masunga, F. J., Mapesa, H. J., & Box, P. O. (2020). *QUALITY OF E-TAX SYSTEM AND ITS EFFECT ON TAX COMPLIANCE ( EVIDENCE FROM LARGE*



TAXPAYERS IN TANZANIA ) Mwakibete Andwilile NYALLE *International Journal of Commerce of Commerce and Finance Finance 2 . 1 Theoretical Foundation*. 6(2), 145–158.

- Mohammadi, H. (2015). Investigating users' perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model. *Computers in Human Behavior*, 45, 359–374. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.07.044>
- Mujali Al-rawahna, A. S., Chen, S.-C., & Hung, C.-W. (2018). The Barriers of E-Government Success : An Empirical Study from Jordan. *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies*, 9(2), 01–18. <https://doi.org/10.5121/ijmpict.2018.9201>
- Nan, D., Kim, Y., Park, M. H., & Kim, J. H. (2020). What motivates users to keep using social mobile payments? *Sustainability (Switzerland)*, 12(17), 1–15. <https://doi.org/10.3390/SU12176878>
- Nurhaida, A. M., & Putra, W. M. (2019). *Pengujian Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi pada Usaha Kecil Menengah dengan Model*. 3(1), 14–26.
- Oghuma, A. P., Libaque-Saenz, C. F., Wong, S. F., & Chang, Y. (2016). An expectation-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging. *Telematics and Informatics*, 33(1), 34–47. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.05.006>
- Ojo, A. I. (2017). Validation of the delone and mclean information systems success model. *Healthcare Informatics Research*, 23(1), 60–66. <https://doi.org/10.4258/hir.2017.23.1.60>
- Pang, S., Bao, P., Hao, W., Kim, J., & Gu, W. (2020). Knowledge sharing platforms: An empirical study of the factors affecting continued use intention. *Sustainability (Switzerland)*, 12(6), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su12062341>
- Putra, A. F. (2017). Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.30659/jai.6.1.1-12>
- Rahayuanti, S., Malisan, L., & Kusumawardani, A. (2018). Analisis target dan realisasi pajak daerah. *Akuntabel*, 15(1), 55. <https://doi.org/10.29264/jakt.v15i1.2514>
- Rahi, S., & Abd.Ghani, M. (2019). Integration of DeLone and McLean and self-determination theory in internet banking continuance intention context. *International Journal of Accounting and Information Management*, 27(3), 512–528. <https://doi.org/10.1108/IJAIM-07-2018-0077>
- Rahmat, A., Seminar, K. B., & Suroso, A. I. (2019). Evaluasi Keberhasilan E-Learning Dalam Perspektif Sistem Informasi (Studi Kasus Universitas Terbuka). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(3), 373–384. <https://doi.org/10.17358/jabm.5.3.373>

- Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). Evaluating the performance of e-government in Indonesia: A thematic analysis. *ACM International Conference Proceeding Series, Part F1481*, 435–440. <https://doi.org/10.1145/3326365.3326422>
- Sakkinah, I. S. (2017). Analisis Keberhasilan Sistem E-Learning Smk Negeri 1 Malang. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 2(1), 59–63. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v2i1.16419>
- Salam, M., & Farooq, M. S. (2020). Does sociability quality of web-based collaborative learning information system influence students' satisfaction and system usage? *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-020-00189-z>
- Salim, S. S., Mustafa, M. B. B. P., Asemi, A., Ahmad, A., Mohamed, N., & Ghazali, K. B. (2016). A speech pronunciation practice system for speech-impaired children: A study to measure its success. *Research in Developmental Disabilities*, 56, 41–59. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2016.05.013>
- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39–50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Sari, N. P. E. K. (2016). *THE DETERMINANT OF AUDITOR'S INTEREST IN USING COMPUTER ASSISTED AUDIT TECHNIQUE TOOLS (CAATT): THE MODIFIED TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) AND THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (TPB)*. 7(2).
- Sayekti, F., & Putarta, P. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 9(3), 196–209. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v9i3.3075>
- Sebetci, Ö., & Çetin, M. (2016). Developing, applying and measuring an e-Prescription Information Systems Success Model from the perspectives of physicians and pharmacists. *Health Policy and Technology*, 5(1), 84–93. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2015.10.008>
- Seol, S., Lee, H., Yu, J., & Zo, H. (2016). Continuance usage of corporate SNS pages: A communicative ecology perspective. *Information and Management*, 53(6), 740–751. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.02.010>
- Shim, M., & Jo, H. S. (2020). What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Medical Informatics*, 137(September 2019), 104093. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104093>
- Solikah, M., & Kusumaningtyas, D. (2017). *INFLUENCE THE QUALITY OF THE*

*SYSTEM AND THE QUALITY OF THE INFORMATION ON E- FILING USERS SATISFACTION. 24–25.*

- Stefanovic, D., Marjanovic, U., DeliĆ, M., Culibrk, D., & Lalic, B. (2016). Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information and Management*, 53(6), 717–726. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.02.007>
- Sulistiyowati, & Sabila, N. (2018). Analisis Pelaksanaan Online System Pajak Daerah Dalam Rangka Penerimaan Pajak Hiburan dan Pajak Restoran pada Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakart Pusat Tahun 2014- 2016. *Jurnal STEI Ekonomi*, 27(1), 121–137. <https://doi.org/10.36406/jemi.v27i1.157>
- Sulistyorini, M., Siti Nurlaela, & S Yuli Chomsatu. (2017). Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, E- Billing, E-Spt, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Rsd Dr. Moewardi Surakarta). *Perpajakan*, 371–379. <https://doi.org/10.1002/mrm.25338>
- Talukder, M. S., Shen, L., Hossain Talukder, M. F., & Bao, Y. (2019). Determinants of user acceptance and use of open government data (OGD): An empirical investigation in Bangladesh. *Technology in Society*, 56(September), 147–156. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.09.013>
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233–244. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.016>
- Thnanuraksakul, S. (2020). Factors Influencing Online SHopping Behavior Intention.pdf. *International School of Business, University of South Australia, March*, 26–27.
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer ( FILKOM ) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(12).
- Tun, P. M. (2020). An Investigation of Factors Influencing Intention to Use Mobile Wallets of Mobile Financial Services Providers in Myanmar. *The Asian Journal of Technology Management (AJTM)*, 13(2), 129–144. <https://doi.org/10.12695/ajtm.2020.13.2.3>
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Wang, C., & Teo, T. S. H. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China.

*International Journal of Information Management*, 52(January), 102076.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102076>

- Wang, M., Wang, W., & Lin, C. (2019). *Construction of the Ecological Conservation Platform Model for Penghu Marine Organism : Discussion from the Ecological Viewpoint of Sea Turtle Ecotourism*. 14(2), 65–82.
- Wang, W. T., Wang, Y. S., & Liu, E. R. (2016). The stickiness intention of group-buying websites: The integration of the commitment–trust theory and e-commerce success model. *Information and Management*, 53(5), 625–642.  
<https://doi.org/10.1016/j.im.2016.01.006>
- Wang, Y. S., Tseng, T. H., Wang, W. T., Shih, Y. W., & Chan, P. Y. (2018). Developing and validating a mobile catering app success model. *International Journal of Hospitality Management*, 77(December 2016), 19–30.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.06.002>
- Wiyati, R. K., Luh, N., Kartika, A., & Sarja, Y. (2018). *Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Absensi Online*. 10(2), 135–157.
- Yasa, I. W. E. S., & Ariyanto, D. (2017). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(3), 2505–2533.
- Yu, P., & Qian, S. (2018). Developing a theoretical model and questionnaire survey instrument to measure the success of electronic health records in residential aged care. *PLoS ONE*, 13(1), 1–18.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190749>

## LAMPIRAN 1

### SURAT PERMOHONAN IJIN PENELITIAN



FAKULTAS  
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja  
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok  
Sleman, Yogyakarta 55283  
T. (0274) 881546, 883087, 885376;  
F. (0274) 882589  
E. fe@uii.ac.id  
W. fecon.uii.ac.id

Nomor : 202/DEK/10/Div.URT/I/2021  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth  
Pimpinan  
Bapak/Ibu Selaku Wajib Pajak Hotel, Restoran, Tempat Hiburan, atau Parkir

*Assalamu alaikum wr.wb.*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami di bawah ini :

Nama : Anisha Oktania Prawisesa  
No. Mahasiswa : 17312297  
Tempat/Tanggal Lahir : Kebumen / 31 Oktober 1998  
Program Studi : Akuntansi  
Jenjang : Strata 1 (S1)  
Alamat : Tegal Catak Uh 4/663 E Yogyakarta

Bermaksud mohon keterangan/data pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :

**"Pengukuran Tingkat Keberhasilan E-SPTPD Di Kota Yogyakarta Dengan Pendekatan DeLone and McLean IS Success Model dan Technology Acceptance Model"**

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 25 Januari 2021

Dekan

Prof. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D.  
NIK: 933130101

## LAMPIRAN 2

### KUESIONER PENELITIAN

#### **Pengukuran Tingkat Keberhasilan E-SPTPD di Kota Yogyakarta Dengan Pendekatan *DeLone and McLean IS Success Model* dan *Technology Acceptance Model***

##### **A. Pendahuluan**

Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir dengan judul “**Pengukuran Tingkat Keberhasilan E-SPTPD di Kota Yogyakarta Dengan Pendekatan *DeLone and McLean IS Success Model* dan *Technology Acceptance Model*”**”, maka dengan hormat saya:

Nama : Anisha Oktania Prawisesa

NIM : 17312297

Jurusan : Akuntansi

Institusi : Universitas Islam Indonesia

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan ini secara jujur dan apa adanya. Saya menyadari bahwa waktu yang Bapak/Ibu/Saudara/I miliki sangatlah berharga dan terbatas. Namun, saya sangat mengharapkan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/I agar dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Daftar pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner ini dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan semata-mata hanya untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang strata satu (S1).

Atas kesediaan dan waktu yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih. Semoga Bapak/Ibu/Saudara/I selalu diberikan kesehatan dan dimudahkan dalam segala urusan.

##### **B. Identitas Responden**

Nama : .....

Jenis Kelamin :  Pria  Wanita

Usia :  < 20 tahun  41 – 50 tahun  
 20 – 30 tahun  > 50 tahun  
 31 – 40 tahun

Pendidikan terakhir :  SMA / sederajat  D3  S1  S2  S3

Wajib Pajak :  Hotel  Restoran  Hiburan  Parkir

Lama penggunaan e-SPTPD :  < 1 tahun  1 – 2 tahun  > 2 tahun

### C. Pertanyaan

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/I memberikan tanda ceklis (  $\checkmark$  ) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap penggunaan e-SPTPD.

#### Keterangan

STS : Sangat Tidak Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 S : Setuju  
 SS : Sangat Setuju

#### 1. Kualitas Sistem

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Anda merasa bahwa e-SPTPD mudah untuk digunakan.				
2.	Anda merasa bahwa e-SPTPD handal.				
3.	Anda merasa bahwa e-SPTPD tidak mudah mengalami kerusakan / <i>error</i> .				
4.	Anda merasa bahwa e-SPTPD mampu merespon dengan cepat permintaan Anda terkait informasi yang dibutuhkan.				

5.	Anda merasa e-SPTPD nyaman untuk digunakan.				
6.	Anda merasa e-SPTPD mampu menjaga kerahasiaan data yang Anda berikan.				

## 2. Kualitas Informasi

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Anda merasa e-SPTPD mampu menyajikan informasi yang lengkap.				
2.	Anda merasa informasi yang diberikan dalam e-SPTPD sangat relevan sehingga mudah dipahami.				
3.	Anda merasa e-SPTPD mampu menyajikan informasi secara akurat.				
4.	Anda merasa e-SPTPD mampu menyajikan informasi secara tepat waktu.				
5.	Anda merasa informasi yang disajikan dalam e-SPTPD jelas.				

## 3. Kualitas Layanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Anda merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui e-SPTPD.				
2.	Anda merasa e-SPTPD mampu memahami kebutuhan pengguna.				
3.	Ketika terdapat masalah saat menggunakan e-SPTPD, penyedia e-				



	SPTPD mampu menyelesaikan masalah yang dialami dengan cepat.				
--	--	--	--	--	--

#### 4. Persepsi Kemudahan

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Anda dapat dengan mudah mempelajari penggunaan e-SPTPD.				
2.	Anda dapat dengan mudah mengoperasikan e-SPTPD.				
3.	Anda dapat dengan mudah melakukan pelaporan pajak dimanapun dan kapanpun dengan e-SPTPD.				

#### 5. Persepsi Kegunaan

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Dengan memanfaatkan e-SPTPD, Anda merasa dapat lebih cepat melakukan pelaporan pajak.				
2.	Dengan memanfaatkan e-SPTPD membuat pekerjaan Anda lebih efektif.				
3.	Dengan memanfaatkan e-SPTPD akan meningkatkan produktivitas Anda.				

#### 6. Penggunaan Sistem

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Anda telah menggunakan e-SPTPD lebih dari satu kali dalam satu tahun ini.				
2.	Anda akan menggunakan e-SPTPD secara terus-menerus.				

3.	Anda akan menyarankan wajib pajak lain untuk menggunakan e-SPTPD, karena menurut Anda e-SPTPD sangat membantu pekerjaan Anda.				
----	---	--	--	--	--

### 7. Kepuasan Pengguna

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	E-SPTPD dapat memenuhi keinginan dan harapan Anda.				
2.	Anda merasa puas terhadap pelayanan yang ada pada e-SPTPD.				
3.	Anda merasa puas terhadap informasi yang ada pada e-SPTPD.				
4.	Anda merasa telah membuat keputusan yang tepat untuk menggunakan e-SPTPD.				

### 8. Manfaat Bersih

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Dengan menggunakan e-SPTPD, Anda dapat menghemat waktu saat melaksanakan kewajiban pelaporan pajak.				
2.	E-SPTPD dapat menjadikan kinerja Anda jauh lebih baik.				
3.	Anda merasa e-SPTPD dapat meningkatkan efektivitas dalam melakukan pekerjaan Anda.				



### LAMPIRAN 3

#### HASIL ANALISIS DATA

**Tabel 4.1**  
**Hasil Pengumpulan Data**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Kuesioner yang disebar	300	100%
Kuesioner yang kembali	235	78%
Kuesioner yang tidak kembali	65	22%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	10	3%
Kuesioner yang dapat diolah	225	75%

**Tabel 4.2**  
**Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pria	147	65,33%
Wanita	78	34,67%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.3**  
**Persentase Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
< 20 tahun	3	1,33%
20 – 30 tahun	81	36%
31 – 40 tahun	44	19,56%
41 – 50 tahun	60	26,67%
> 50 tahun	37	16,44%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.4**  
**Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
SMA/ sederajat	49	21,78%
D3	16	7,11%
S1	140	62,22%
S2	20	8,89%
S3	0	0%

<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------

**Tabel 4.5**  
**Persentase Responden Berdasarkan Wajib Pajak**

<b>Wajib Pajak</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Hotel	171	76%
Restoran	33	14,67%
Hiburan	9	4%
Parkir	12	5,33%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.6**  
**Persentase Responden Berdasarkan Lama Penggunaan e-SPTPD**

<b>Lama Penggunaan e-SPTPD</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
< 1 tahun	36	16%
1 - 2 tahun	128	56,89%
> 2 tahun	61	27,11%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.7**

**Nilai Outer Loading Iterasi Pertama**

	SQ	IQ	SVQ	PEU	PU	U	US	NB
<b>SQ1</b>	0.720							
<b>SQ2</b>	0.721							
<b>SQ3</b>	0.733							
<b>SQ4</b>	0.741							
<b>SQ5</b>	0.717							
<b>SQ6</b>	<b>0.411</b>							
<b>IQ1</b>		<b>0.403</b>						
<b>IQ2</b>		0.757						
<b>IQ3</b>		0.798						
<b>IQ4</b>		<b>0.498</b>						
<b>IQ5</b>		0.741						
<b>SVQ1</b>			0.791					
<b>SVQ2</b>			0.746					
<b>SVQ3</b>			0.831					
<b>PEU1</b>				0.825				
<b>PEU2</b>				0.839				
<b>PEU3</b>				0.747				
<b>PU1</b>					0.703			
<b>PU2</b>					0.801			
<b>PU3</b>					0.870			
<b>U1</b>						0.804		
<b>U2</b>						0.796		
<b>U3</b>						0.774		
<b>US1</b>							0.775	
<b>US2</b>							0.761	
<b>US3</b>							0.749	
<b>US4</b>							0.820	
<b>NB1</b>								0.741
<b>NB2</b>								0.853
<b>NB3</b>								0.855

**Tabel 4.8****Nilai *Outer Loading* Iterasi Kedua**

	<b>SQ</b>	<b>IQ</b>	<b>SVQ</b>	<b>PEU</b>	<b>PU</b>	<b>U</b>	<b>US</b>	<b>NB</b>
<b>SQ1</b>	0.728							
<b>SQ2</b>	0.730							
<b>SQ3</b>	0.740							
<b>SQ4</b>	0.754							
<b>SQ5</b>	0.720							
<b>IQ2</b>		0.791						
<b>IQ3</b>		0.830						
<b>IQ5</b>		0.782						
<b>SVQ1</b>			0.791					
<b>SVQ2</b>			0.746					
<b>SVQ3</b>			0.831					
<b>PEU1</b>				0.825				
<b>PEU2</b>				0.839				
<b>PEU3</b>				0.747				
<b>PU1</b>					0.704			
<b>PU2</b>					0.801			
<b>PU3</b>					0.869			
<b>U1</b>						0.803		
<b>U2</b>						0.797		
<b>U3</b>						0.774		
<b>US1</b>							0.776	
<b>US2</b>							0.760	
<b>US3</b>							0.749	
<b>US4</b>							0.820	
<b>NB1</b>								0.741
<b>NB2</b>								0.853
<b>NB3</b>								0.855



**Tabel 4.9**

**Nilai Cross Loading**

	SQ	IQ	SVQ	PEU	PU	U	US	NB
SQ1	<b>0.728</b>	0.330	0.158	0.316	0.224	0.219	0.290	0.147
SQ2	<b>0.730</b>	0.336	0.255	0.250	0.223	0.225	0.307	0.192
SQ3	<b>0.740</b>	0.321	0.266	0.330	0.283	0.208	0.325	0.200
SQ4	<b>0.754</b>	0.330	0.315	0.397	0.345	0.219	0.395	0.278
SQ5	<b>0.720</b>	0.331	0.222	0.378	0.318	0.208	0.373	0.248
IQ2	0.281	<b>0.791</b>	0.289	0.466	0.391	0.266	0.486	0.429
IQ3	0.449	<b>0.830</b>	0.266	0.327	0.397	0.216	0.495	0.354
IQ5	0.349	<b>0.782</b>	0.172	0.368	0.316	0.211	0.447	0.373
SVQ1	0.298	0.260	<b>0.791</b>	0.203	0.275	0.330	0.242	0.235
SVQ2	0.175	0.146	<b>0.746</b>	0.069	0.175	0.238	0.188	0.141
SVQ3	0.299	0.292	<b>0.831</b>	0.207	0.257	0.354	0.274	0.249
PEU1	0.297	0.392	0.151	<b>0.825</b>	0.279	0.330	0.468	0.341
PEU2	0.313	0.375	0.182	<b>0.839</b>	0.247	0.291	0.446	0.440
PEU3	0.502	0.400	0.184	<b>0.747</b>	0.327	0.300	0.517	0.296
PU1	0.329	0.355	0.251	0.248	<b>0.704</b>	0.176	0.386	0.417
PU2	0.283	0.372	0.265	0.284	<b>0.801</b>	0.162	0.399	0.508
PU3	0.311	0.380	0.227	0.308	<b>0.869</b>	0.270	0.356	0.475
U1	0.231	0.253	0.317	0.318	0.195	<b>0.803</b>	0.241	0.296
U2	0.277	0.199	0.287	0.319	0.192	<b>0.797</b>	0.302	0.254
U3	0.194	0.231	0.334	0.275	0.242	<b>0.774</b>	0.269	0.354
US1	0.391	0.483	0.242	0.441	0.391	0.217	<b>0.776</b>	0.403
US2	0.302	0.458	0.235	0.416	0.405	0.274	<b>0.760</b>	0.380
US3	0.394	0.401	0.185	0.502	0.384	0.305	<b>0.749</b>	0.409
US4	0.354	0.503	0.272	0.484	0.283	0.269	<b>0.820</b>	0.434
NB1	0.181	0.319	0.110	0.376	0.392	0.256	0.393	<b>0.741</b>
NB2	0.255	0.430	0.314	0.364	0.555	0.286	0.427	<b>0.853</b>
NB3	0.279	0.425	0.233	0.356	0.476	0.386	0.461	<b>0.855</b>

**Tabel 4.10**

*Discriminant Validity*

	SQ	IQ	SVQ	PEU	PU	U	US	NB
SQ	<b>0.735*</b>							
IQ	0.449	<b>0.801*</b>						
SVQ	0.335	0.305	<b>0.790*</b>					
PEU	0.459	0.484	0.213	<b>0.804*</b>				
PU	0.384	0.461	0.304	0.354	<b>0.794*</b>			
U	0.294	0.289	0.397	0.383	0.266	<b>0.791*</b>		
US	0.464	0.595	0.302	0.593	0.468	0.341	<b>0.777*</b>	
NB	0.295	0.481	0.272	0.445	0.581	0.384	0.524	<b>0.818*</b>

**Tabel 4.11**

*Akar Average Variance Extracted (AVE)*

	Average Variance Extracted (AVE)	Akar AVE
SQ	0.540	0.735
IQ	0.642	0.801
SVQ	0.624	0.790
PEU	0.647	0.804
PU	0.631	0.794
U	0.626	0.791
US	0.603	0.777
NB	0.669	0.818

**Tabel 4.12**

*Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
SQ	0.787	0.854
IQ	0.721	0.843
SVQ	0.703	0.833
PEU	0.726	0.846
PU	0.713	0.836
U	0.702	0.834
US	0.781	0.859
NB	0.752	0.858

**Tabel 4.13**  
**Nilai R-Square**

	R Square	R Square Adjusted
<b>NB</b>	0.322	0.316
<b>U</b>	0.256	0.239
<b>US</b>	0.409	0.401

**Tabel 4.14**  
**Path Coefficient**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
<b>SQ -&gt; US</b>	0.226	0.226	0.066	3.404	0.001
<b>SQ -&gt; U</b>	0.036	0.036	0.078	0.465	0.642
<b>IQ -&gt; US</b>	0.468	0.468	0.060	7.857	0.000
<b>IQ -&gt; U</b>	0.025	0.015	0.079	0.312	0.755
<b>SVQ -&gt; US</b>	0.083	0.084	0.061	1.368	0.172
<b>SVQ -&gt; U</b>	0.303	0.303	0.064	4.720	0.000
<b>PEU -&gt; U</b>	0.271	0.275	0.074	3.657	0.000
<b>PU -&gt; U</b>	0.053	0.066	0.068	0.783	0.434
<b>U -&gt; NB</b>	0.232	0.231	0.072	3.245	0.001
<b>US -&gt; NB</b>	0.444	0.444	0.073	6.128	0.000

## LAMPIRAN 4

### GAMBAR HASIL SMARTPLS

Tabulasi Data.txt \*SKRIPSI.splsm PLS Algorithm (Run No. 1) Bootstrapping (Run No. 1)

**Outer Loadings**

Matrix Copy to Clipboard: Excel Format R Format

	Kepuasan Pen...	Kualitas Infor...	Kualitas Layan...	Kualitas Sistem...	Manfaat Bersih...	Penggunaan (U)	Persepsi Kegu...	Persepsi Kemu...
IQ2		0.791						
IQ3		0.830						
IQ5		0.782						
NB1					0.741			
NB2					0.853			
NB3					0.855			
PEU1								0.825
PEU2								0.839
PEU3								0.747
PU1							0.704	
PU2							0.801	
PU3							0.869	

Tabulasi Data.txt \*SKRIPSI.splsm PLS Algorithm (Run No. 1) Bootstrapping (Run No. 1)

**Outer Loadings**

Matrix Copy to Clipboard: Excel Format R Format

	Kepuasan Pen...	Kualitas Infor...	Kualitas Layan...	Kualitas Sistem...	Manfaat Bersih...	Penggunaan (U)	Persepsi Kegu...	Persepsi Kemu...
PEU1								0.825
PEU2								0.839
PEU3								0.747
PU1							0.704	
PU2							0.801	
PU3							0.869	
SQ1				0.728				
SQ2				0.730				
SQ3				0.740				
SQ4				0.754				
SQ5				0.720				
U1						0.803		
U2						0.797		
U3						0.774		

Tabulasi Data.txt \*SKRIPSI.splsm PLS Algorithm (Run No. 1) Bootstrapping (Run No. 1)

**Outer Loadings**

Matrix Copy to Clipboard: Excel Format R Format

	Kepuasan Pen...	Kualitas Infor...	Kualitas Layan...	Kualitas Sistem...	Manfaat Bersih...	Penggunaan (U)	Persepsi Kegu...	Persepsi Kemu...
SQ5				0.720				
SVQ1		0.791						
SVQ2		0.746						
SVQ3		0.831						
U1						0.803		
U2						0.797		
U3						0.774		
US1	0.776							
US2	0.760							
US3	0.749							
US4	0.820							

Tabulasi Data.txt \*SKRIPSI.splsm PLS Algorithm (Run No. 1) Bootstrapping (Run No. 1)

### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Peng...	0.781	0.783	0.859	0.603
Kualitas Inform...	0.721	0.722	0.843	0.642
Kualitas Layana...	0.703	0.720	0.833	0.624
Kualitas Sistem...	0.787	0.789	0.854	0.540
Manfaat Bersih...	0.752	0.764	0.858	0.669
Penggunaan (U)	0.702	0.702	0.834	0.626
Persepsi Kegun...	0.713	0.772	0.836	0.631
Persepsi Kemu...	0.726	0.728	0.846	0.647

Tabulasi Data.txt \*SKRIPSI.splsm PLS Algorithm (Run No. 1) Bootstrapping (Run No. 1)

### Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)					
	Kepuasan Pen...	Kualitas Infor...	Kualitas Layana...	Kualitas Sistem...	Manfaat Bersih...	Penggunaan (U)	Persepsi Kegun...	Persepsi Kemu...
Kepuasan Peng...	0.777							
Kualitas Inform...	0.595	0.801						
Kualitas Layana...	0.302	0.305	0.790					
Kualitas Sistem...	0.464	0.449	0.335	0.735				
Manfaat Bersih...	0.524	0.481	0.272	0.295	0.818			
Penggunaan (U)	0.341	0.289	0.397	0.294	0.384	0.791		
Persepsi Kegun...	0.468	0.461	0.304	0.384	0.581	0.266	0.794	
Persepsi Kemu...	0.593	0.484	0.213	0.459	0.445	0.383	0.354	0.804

Tabulasi Data.txt \*SKRIPSI.splsm PLS Algorithm (Run No. 1) Bootstrapping (Run No. 1)

### Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)					
	Kepuasan Pen...	Kualitas Infor...	Kualitas Layana...	Kualitas Sistem...	Manfaat Bersih...	Penggunaan (U)	Persepsi Kegun...	Persepsi Kemu...
IQ2	0.486	0.791	0.289	0.281	0.429	0.266	0.391	0.466
IQ3	0.495	0.830	0.266	0.449	0.354	0.216	0.397	0.327
IQ5	0.447	0.782	0.172	0.349	0.373	0.211	0.316	0.368
NB1	0.393	0.319	0.110	0.181	0.741	0.256	0.392	0.376
NB2	0.427	0.430	0.314	0.255	0.853	0.286	0.555	0.364
NB3	0.461	0.425	0.233	0.279	0.855	0.386	0.476	0.356
PEU1	0.468	0.392	0.151	0.297	0.341	0.330	0.279	0.825
PEU2	0.446	0.375	0.182	0.313	0.440	0.291	0.247	0.839
PEU3	0.517	0.400	0.184	0.502	0.296	0.300	0.327	0.747
PU1	0.386	0.355	0.251	0.329	0.417	0.176	0.704	0.248
PU2	0.399	0.372	0.265	0.283	0.508	0.162	0.801	0.284
PU3	0.366	0.388	0.337	0.311	0.472	0.270	0.860	0.280

Tabulasi Data.txt \*SKRIPSI.splsm PLS Algorithm (Run No. 1) Bootstrapping (Run No. 1)

### Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion Cross Loadings Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) Copy to Clipboard: Excel Format R Format

	Kepuasan Pen...	Kualitas Infor...	Kualitas Layan...	Kualitas Sistem...	Manfaat Bersih...	Penggunaan (U)	Persepsi Keg...	Persepsi Kemu...
PEU1	0.468	0.392	0.151	0.297	0.341	0.330	0.279	0.825
PEU2	0.446	0.375	0.182	0.313	0.440	0.291	0.247	0.839
PEU3	0.517	0.400	0.184	0.502	0.296	0.300	0.327	0.747
PU1	0.386	0.355	0.251	0.329	0.417	0.176	0.704	0.248
PU2	0.399	0.372	0.265	0.283	0.508	0.162	0.801	0.284
PU3	0.356	0.380	0.227	0.311	0.475	0.270	0.869	0.308
SQ1	0.290	0.330	0.158	0.728	0.147	0.219	0.224	0.316
SQ2	0.307	0.336	0.255	0.730	0.192	0.225	0.223	0.250
SQ3	0.325	0.321	0.266	0.740	0.200	0.208	0.283	0.330
SQ4	0.395	0.330	0.315	0.754	0.278	0.219	0.345	0.397
SQ5	0.373	0.331	0.222	0.720	0.248	0.208	0.318	0.378

Tabulasi Data.txt \*SKRIPSI.splsm PLS Algorithm (Run No. 1) Bootstrapping (Run No. 1)

### Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion Cross Loadings Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) Copy to Clipboard: Excel Format R Format

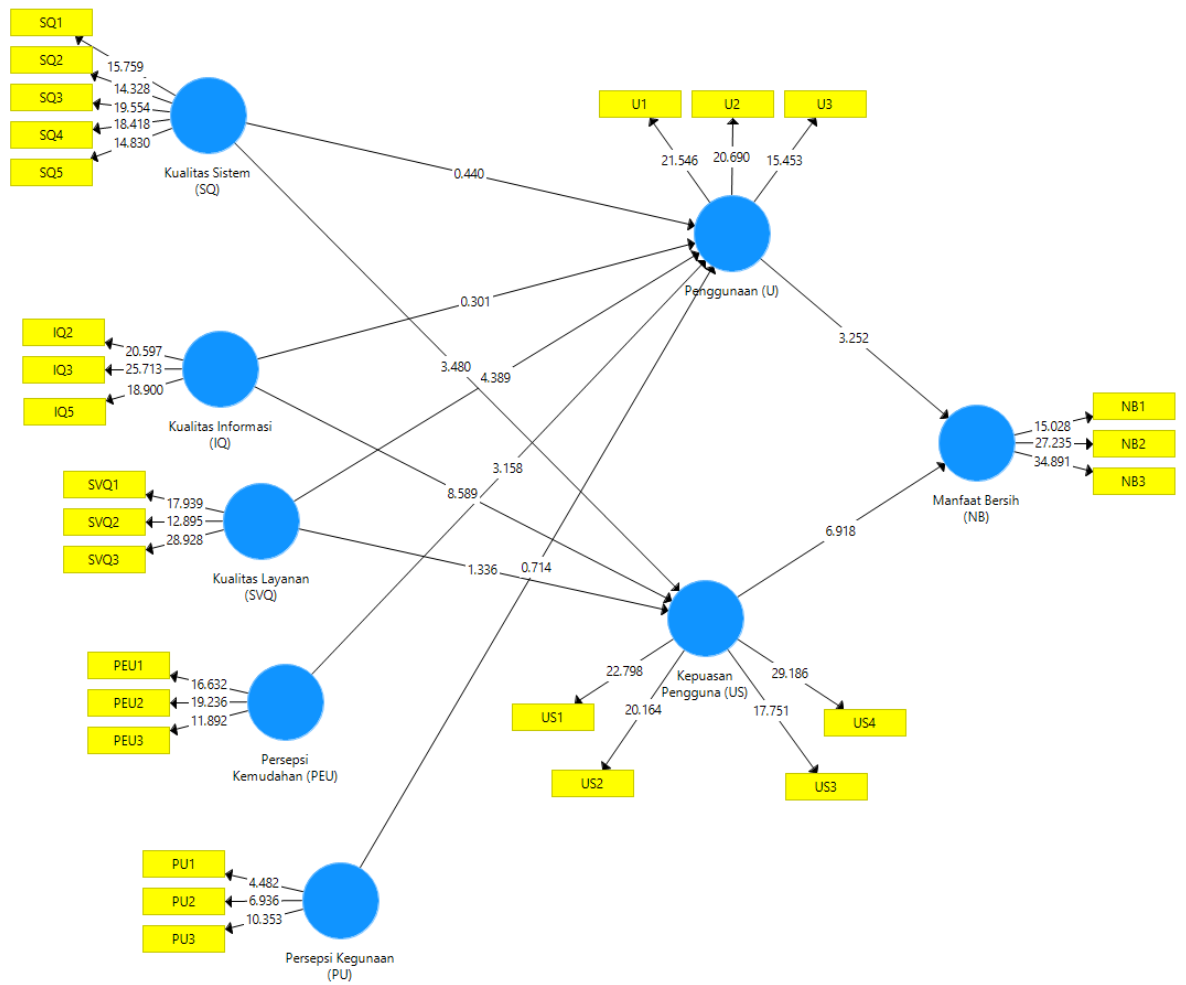
	Kepuasan Pen...	Kualitas Infor...	Kualitas Layan...	Kualitas Sistem...	Manfaat Bersih...	Penggunaan (U)	Persepsi Keg...	Persepsi Kemu...
SQ5	0.373	0.331	0.222	0.720	0.248	0.208	0.318	0.378
SVQ1	0.242	0.260	0.791	0.298	0.235	0.330	0.275	0.203
SVQ2	0.188	0.146	0.746	0.175	0.141	0.238	0.175	0.069
SVQ3	0.274	0.292	0.831	0.299	0.249	0.354	0.257	0.207
U1	0.241	0.253	0.317	0.231	0.296	0.803	0.195	0.318
U2	0.302	0.199	0.287	0.277	0.254	0.797	0.192	0.319
U3	0.269	0.231	0.334	0.194	0.354	0.774	0.242	0.275
US1	0.776	0.483	0.242	0.391	0.403	0.217	0.391	0.441
US2	0.760	0.458	0.235	0.302	0.380	0.274	0.405	0.416
US3	0.749	0.401	0.185	0.394	0.409	0.305	0.384	0.502
US4	0.820	0.503	0.272	0.354	0.434	0.269	0.283	0.484

Tabulasi Data.txt \*SKRIPSI.splsm PLS Algorithm (Run No. 1) Bootstrapping (Run No. 1)

### R Square

Matrix R Square R Square Adjusted Copy to Clipboard: Excel Format R Format

	R Square	R Square Adjus...
Kepuasan Peng...	0.409	0.401
Manfaat Bersih...	0.322	0.316
Penggunaan (U)	0.256	0.239



## LAMPIRAN 5

### TABULASI DATA

#### 1. Kualitas Sistem (SQ)

NO.	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6
1	4	4	3	4	4	3
2	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	4	4
6	4	3	3	2	3	3
7	4	4	4	3	3	4
8	4	3	3	4	4	3
9	4	4	4	3	4	4
10	4	4	4	3	3	4
11	3	3	4	3	3	4
12	4	3	3	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3
14	3	4	4	3	3	3
15	3	3	2	3	3	3
16	4	3	3	4	4	3
17	4	3	3	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	3	4
20	4	3	2	3	3	3
21	3	2	2	3	3	3
22	3	3	2	3	3	3
23	4	3	4	3	4	3
24	2	2	2	2	2	2
25	3	2	2	3	3	3
26	3	3	3	4	4	3
27	2	2	2	2	1	4
28	3	2	2	2	3	4
29	3	2	2	2	3	3
30	4	3	2	3	3	3
31	4	4	4	3	4	4
32	3	3	1	3	3	3
33	3	4	3	2	2	3



34	4	3	2	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	1	3	3
39	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4
41	1	2	2	2	3	4
42	4	4	3	3	3	4
43	3	1	2	2	3	4
44	3	3	3	3	3	3
45	4	4	3	3	4	4
46	3	4	4	3	1	3
47	3	2	2	2	3	3
48	3	2	1	2	3	3
49	4	4	3	3	4	4
50	4	4	4	3	3	4
51	4	4	3	3	4	3
52	3	4	3	3	3	4
53	3	3	3	3	4	4
54	4	4	4	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	3	3	3
59	3	3	3	3	3	2
60	3	4	3	4	3	4
61	3	4	3	4	4	4
62	3	1	4	4	3	4
63	3	3	4	3	4	4
64	4	4	2	4	4	4
65	3	3	4	4	4	3
66	3	4	3	4	3	3
67	4	4	3	4	4	3
68	3	4	2	2	2	2
69	3	1	2	2	4	3
70	3	3	4	4	3	3
71	3	4	3	3	4	4
72	4	3	4	4	3	3
73	3	4	4	3	3	4
74	3	2	4	4	4	4

75	4	3	3	3	3	3
76	4	3	3	4	3	4
77	4	3	3	4	4	4
78	4	3	3	3	3	4
79	3	3	1	2	3	4
80	4	4	3	3	4	3
81	1	2	2	3	2	3
82	4	4	4	3	3	3
83	3	3	2	3	4	3
84	4	4	3	3	4	4
85	4	3	3	4	4	3
86	3	3	3	4	4	3
87	4	2	2	4	4	4
88	4	4	4	3	3	3
89	3	4	4	3	3	4
90	3	4	4	4	4	3
91	4	4	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	4	3
94	4	4	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	3
96	4	4	4	4	4	4
97	3	3	2	1	2	1
98	4	4	3	4	3	4
99	4	4	3	4	4	4
100	4	3	4	4	4	3
101	1	3	3	2	2	3
102	3	3	4	4	3	4
103	4	4	3	3	4	4
104	4	4	4	4	4	4
105	4	3	3	4	3	3
106	4	4	4	3	4	4
107	3	3	3	4	3	3
108	4	4	4	4	4	4
109	4	3	3	3	3	3
110	4	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	3	4	4
113	2	2	2	2	2	3
114	4	3	3	3	3	4
115	4	3	3	3	4	3

116	4	4	4	3	3	4
117	4	4	3	4	4	3
118	3	4	3	3	4	4
119	4	3	4	4	3	4
120	4	4	4	3	4	4
121	4	4	3	4	4	3
122	3	3	3	3	3	3
123	4	3	4	4	4	4
124	1	2	2	3	2	4
125	3	3	4	3	3	4
126	4	3	3	4	3	4
127	3	3	3	4	4	4
128	2	3	2	2	4	4
129	4	4	4	4	3	4
130	4	3	4	4	4	3
131	4	4	4	4	4	3
132	4	3	3	3	4	3
133	4	4	3	4	3	4
134	2	2	1	3	2	3
135	3	4	4	3	3	3
136	4	3	4	3	4	3
137	2	2	2	3	4	4
138	4	3	4	4	4	4
139	3	3	3	4	4	3
140	3	4	3	4	3	3
141	4	3	4	3	3	4
142	3	4	4	3	3	4
143	3	4	4	3	4	3
144	3	3	4	4	3	3
145	3	2	2	1	3	4
146	3	3	4	4	4	3
147	3	3	3	2	2	3
148	4	4	4	3	3	4
149	4	4	3	4	4	2
150	4	4	3	3	4	4
151	3	3	3	3	4	3
152	4	3	4	3	3	4
153	4	3	3	3	4	3
154	3	3	3	3	4	3
155	3	4	4	3	4	4
156	3	3	3	3	3	4

157	4	3	3	4	4	4
158	3	3	3	4	4	4
159	4	4	4	3	4	4
160	4	4	4	4	3	3
161	1	2	2	3	2	3
162	3	3	3	4	4	3
163	4	3	4	4	4	4
164	4	3	4	3	4	3
165	3	3	3	3	4	3
166	2	1	2	3	3	3
167	3	3	3	4	4	4
168	3	3	3	4	4	3
169	4	3	3	4	4	4
170	2	2	2	2	2	4
171	4	3	4	4	4	3
172	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	3	3	3
174	3	3	4	3	4	3
175	3	3	3	3	3	3
176	4	3	4	3	3	4
177	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	3	3
180	4	3	3	3	3	3
181	3	2	2	2	2	4
182	4	4	4	4	4	4
183	3	4	4	3	3	3
184	4	4	3	3	3	4
185	3	3	4	3	4	4
186	3	3	3	4	3	3
187	4	4	3	3	4	4
188	3	2	2	3	4	4
189	3	4	2	3	3	4
190	3	3	3	3	3	3
191	4	3	3	3	3	3
192	4	3	1	3	4	3
193	3	3	3	2	3	3
194	3	2	2	3	3	3
195	4	2	1	2	2	4
196	4	3	2	3	4	4
197	4	4	4	2	2	4

198	4	3	4	3	3	4
199	3	3	4	4	3	3
200	3	3	3	3	2	3
201	4	3	2	2	3	3
202	4	4	4	4	3	4
203	3	2	2	2	3	3
204	3	4	3	3	3	4
205	4	4	4	4	4	4
206	4	3	3	4	4	3
207	4	3	3	3	4	3
208	2	2	2	2	2	3
209	4	3	2	3	3	4
210	3	3	3	3	4	3
211	3	3	4	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3
213	4	4	4	4	4	4
214	4	3	3	4	4	4
215	3	3	2	3	3	3
216	4	4	3	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4
218	3	4	4	3	4	3
219	4	3	3	3	3	3
220	3	4	4	3	3	3
221	3	2	2	3	4	4
222	4	3	3	4	4	3
223	4	4	4	3	4	4
224	4	3	4	3	3	3
225	3	3	4	3	3	4

## 2. Kualitas Informasi (IQ)

NO.	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5
1	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	2	3
6	3	4	3	3	4
7	4	3	3	3	3
8	3	3	4	4	3
9	3	3	4	4	4
10	4	4	4	3	4
11	4	3	4	3	3
12	3	3	4	3	4
13	3	4	3	3	4
14	3	3	3	3	3
15	4	4	3	3	3
16	3	4	4	3	4
17	4	4	3	3	4
18	4	4	4	3	4
19	3	3	3	3	3
20	4	4	4	3	4
21	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	4
24	3	2	2	4	3
25	4	3	2	3	3
26	3	3	3	4	4
27	4	1	1	3	1
28	3	2	3	3	3
29	3	2	2	4	3
30	3	3	2	2	3
31	3	3	3	3	4
32	1	3	3	2	4
33	2	1	2	3	3
34	4	4	3	4	1
35	2	3	3	4	2
36	3	3	4	4	3

37	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	3
40	3	4	4	3	4
41	3	2	3	4	3
42	4	4	4	3	4
43	3	2	1	4	2
44	4	4	3	3	3
45	4	3	4	3	3
46	3	4	3	3	4
47	4	2	3	4	2
48	4	3	3	2	3
49	3	3	4	3	4
50	3	3	3	3	4
51	4	3	4	4	3
52	3	4	4	3	3
53	4	4	4	3	4
54	4	4	3	3	3
55	3	3	4	4	4
56	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3
58	3	4	4	3	4
59	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4
61	3	2	3	2	2
62	3	3	3	3	4
63	2	3	3	2	4
64	3	4	4	3	4
65	3	4	3	3	4
66	4	4	3	4	3
67	4	4	4	4	4
68	4	3	1	1	1
69	2	4	3	3	4
70	1	2	3	4	3
71	4	4	4	4	4

72	4	4	4	3	3
73	4	3	4	3	3
74	3	2	2	4	3
75	4	4	3	3	4
76	3	4	3	4	3
77	3	3	4	4	4
78	4	3	4	3	4
79	4	3	4	4	4
80	3	4	4	3	3
81	3	3	3	3	3
82	3	3	4	3	4
83	3	1	2	2	3
84	4	3	3	4	4
85	4	4	3	3	4
86	3	3	4	4	4
87	3	3	3	4	4
88	3	4	4	3	4
89	3	3	3	3	4
90	3	3	4	3	4
91	4	4	4	3	4
92	3	4	4	3	4
93	4	4	3	3	3
94	3	4	4	3	3
95	4	3	4	3	4
96	4	4	4	3	4
97	3	1	3	2	2
98	4	4	4	3	4
99	4	4	4	3	4
100	3	3	4	4	3
101	3	3	3	4	4
102	3	3	4	4	4
103	4	4	4	4	4
104	4	3	4	4	3
105	3	4	3	4	4
106	3	4	3	4	3

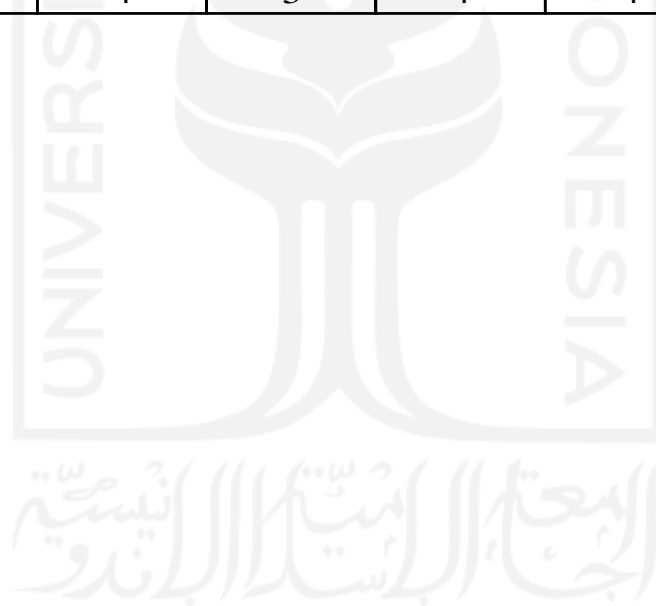


107	3	4	4	3	4
108	3	4	4	4	4
109	4	4	3	4	3
110	3	4	3	3	3
111	3	3	4	3	3
112	4	4	4	3	3
113	2	4	3	3	2
114	4	4	4	3	4
115	3	3	3	3	3
116	4	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4
119	4	4	4	3	4
120	3	4	3	3	3
121	4	4	4	4	4
122	3	4	3	4	3
123	3	3	4	4	3
124	4	4	3	3	3
125	4	3	4	3	3
126	3	4	3	3	4
127	3	3	4	4	4
128	4	3	3	4	4
129	4	4	4	3	4
130	3	3	4	4	4
131	3	4	4	3	4
132	4	4	4	4	3
133	3	4	4	4	3
134	4	2	1	1	1
135	4	3	3	4	3
136	3	4	3	4	4
137	3	3	3	3	3
138	4	4	3	3	4
139	3	4	4	3	4
140	4	3	3	3	3
141	4	4	4	4	4

142	4	3	3	4	4
143	4	4	4	3	4
144	3	3	3	4	3
145	4	4	4	4	4
146	3	3	3	4	3
147	3	4	3	3	4
148	4	3	3	3	3
149	3	3	4	4	4
150	4	3	4	4	4
151	4	4	4	3	4
152	3	3	4	3	3
153	3	3	4	3	4
154	3	4	3	3	3
155	3	3	3	3	3
156	3	4	3	3	3
157	4	4	4	3	4
158	4	4	3	3	4
159	4	3	4	3	4
160	4	3	3	4	3
161	4	4	4	3	4
162	3	4	4	3	3
163	4	4	4	3	3
164	3	3	3	4	4
165	3	4	4	4	3
166	4	4	4	3	4
167	3	3	3	3	3
168	3	3	3	4	4
169	3	4	4	3	4
170	3	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3
172	4	3	4	4	4
173	3	4	3	3	4
174	4	3	3	3	4
175	4	4	4	3	3
176	4	4	3	4	4

177	3	3	3	4	3
178	3	3	4	4	4
179	3	4	3	4	4
180	4	4	4	4	4
181	4	3	3	4	3
182	3	4	4	3	4
183	3	4	4	4	3
184	4	3	4	3	4
185	4	4	4	4	4
186	4	4	3	3	3
187	4	3	4	4	3
188	3	4	4	3	3
189	4	4	4	3	3
190	4	3	3	3	4
191	2	3	3	3	2
192	3	4	3	3	3
193	3	2	2	2	3
194	4	3	2	2	3
195	3	2	3	2	3
196	4	4	4	3	4
197	4	4	4	4	4
198	3	3	4	3	4
199	3	4	4	4	3
200	4	3	4	4	4
201	3	3	4	1	3
202	3	4	4	4	3
203	3	2	3	2	2
204	4	4	4	4	4
205	3	4	3	3	4
206	3	3	4	3	4
207	3	4	4	3	3
208	3	4	3	3	3
209	4	4	4	3	3
210	3	4	3	4	4
211	3	3	4	3	4

212	4	4	3	4	4
213	3	3	3	4	4
214	4	4	4	4	4
215	4	3	4	2	4
216	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	4
219	4	4	3	4	3
220	3	4	3	3	4
221	4	4	3	3	3
222	3	3	4	4	3
223	3	3	4	4	4
224	4	4	4	3	4
225	4	3	4	4	4



### 3. Kualitas Layanan (SVQ)

NO.	SVQ1	SVQ2	SVQ3
1	4	4	3
2	3	3	3
3	4	3	4
4	3	3	3
5	4	3	2
6	4	3	2
7	3	3	2
8	3	3	2
9	3	4	4
10	3	4	3
11	4	3	2
12	3	4	3
13	3	4	4
14	3	4	3
15	3	4	2
16	3	3	3
17	4	4	3
18	3	3	3
19	4	4	4
20	4	4	4
21	3	3	3
22	3	3	3
23	3	3	3
24	3	3	3
25	4	4	3
26	3	4	3
27	4	4	3
28	4	3	3
29	3	4	3
30	3	3	2

31	3	3	3
32	3	3	1
33	2	2	2
34	3	3	3
35	4	4	4
36	4	4	4
37	4	3	3
38	3	3	3
39	4	4	4
40	4	4	4
41	3	3	3
42	4	4	4
43	4	3	3
44	3	3	3
45	4	4	4
46	2	3	3
47	3	4	4
48	3	1	3
49	3	3	4
50	3	4	3
51	4	4	4
52	4	4	4
53	3	3	3
54	3	3	3
55	3	3	3
56	4	4	4
57	3	3	3
58	2	2	2
59	3	2	1
60	3	3	3
61	4	4	4
62	3	3	3
63	3	3	3

64	4	4	4
65	2	4	4
66	3	4	3
67	4	3	3
68	2	4	1
69	1	2	1
70	2	1	2
71	3	3	4
72	4	4	3
73	3	3	3
74	3	3	3
75	3	3	3
76	4	4	4
77	4	4	4
78	3	4	3
79	2	3	1
80	4	3	3
81	3	4	4
82	3	3	3
83	1	3	2
84	4	3	3
85	3	4	3
86	4	3	3
87	3	1	4
88	3	4	4
89	3	4	2
90	3	3	3
91	4	4	3
92	4	3	4
93	3	4	4
94	3	3	4
95	4	4	3
96	3	4	4

97	1	3	2
98	4	3	3
99	4	4	4
100	3	1	3
101	3	3	3
102	3	3	3
103	3	4	4
104	4	4	4
105	3	3	4
106	3	3	4
107	4	4	4
108	4	4	4
109	3	2	2
110	2	3	4
111	4	4	2
112	4	4	4
113	1	3	3
114	3	3	3
115	3	3	3
116	3	3	2
117	4	4	4
118	3	3	4
119	3	3	3
120	3	3	4
121	4	3	3
122	3	3	4
123	4	4	4
124	3	3	3
125	3	3	3
126	3	4	3
127	3	3	3
128	3	3	3
129	4	4	4



130	3	4	3
131	4	4	3
132	4	4	4
133	3	3	3
134	4	3	3
135	1	4	3
136	4	4	4
137	3	3	3
138	3	3	3
139	4	4	4
140	3	2	3
141	4	4	4
142	3	3	4
143	4	4	4
144	3	3	3
145	4	4	4
146	4	4	4
147	4	4	4
148	3	3	3
149	3	3	3
150	4	3	3
151	3	3	3
152	4	3	4
153	2	4	3
154	3	3	3
155	4	4	4
156	3	4	3
157	3	3	3
158	4	4	4
159	3	3	3
160	4	4	3
161	4	4	4
162	3	2	3

163	3	3	3
164	3	3	3
165	4	3	3
166	4	4	3
167	4	4	4
168	3	4	4
169	4	4	4
170	3	3	3
171	4	4	4
172	3	3	3
173	3	3	3
174	3	3	3
175	3	3	4
176	1	3	4
177	3	3	3
178	4	4	3
179	4	3	3
180	3	3	3
181	3	4	3
182	4	4	4
183	4	4	4
184	3	4	4
185	4	3	3
186	3	4	4
187	4	4	4
188	3	3	1
189	4	2	3
190	3	3	3
191	2	3	3
192	3	3	3
193	3	3	2
194	2	2	2
195	2	3	3

196	3	3	4
197	4	4	4
198	3	4	4
199	3	3	4
200	3	3	3
201	2	2	2
202	4	4	3
203	2	3	2
204	3	4	3
205	3	3	4
206	4	4	4
207	4	3	3
208	4	4	4
209	2	4	4
210	4	4	4
211	3	3	3
212	4	4	4
213	4	4	4
214	3	3	3
215	3	4	3
216	4	4	4
217	4	3	3
218	3	3	3
219	4	4	3
220	4	4	4
221	3	3	3
222	3	3	3
223	4	4	4
224	4	4	4
225	3	4	3

#### 4. Persepsi Kemudahan (PEU)

NO.	PEU1	PEU2	PEU3
1	4	4	3
2	3	3	3
3	4	4	3
4	3	3	3
5	2	3	4
6	4	4	4
7	3	3	3
8	3	3	4
9	4	3	3
10	4	4	4
11	2	3	4
12	3	3	3
13	3	3	4
14	3	3	4
15	3	3	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	4	4	4
19	3	3	4
20	4	4	4
21	3	3	3
22	3	3	3
23	4	4	4
24	2	2	3
25	3	3	3
26	4	4	4
27	2	2	2
28	3	3	3
29	2	2	3
30	3	3	3

31	3	3	3
32	3	4	4
33	3	2	2
34	4	4	4
35	4	4	4
36	3	4	3
37	3	4	4
38	3	3	4
39	4	4	3
40	3	3	4
41	1	1	2
42	4	4	3
43	2	2	3
44	3	4	4
45	3	4	4
46	4	4	4
47	2	3	3
48	4	3	3
49	4	4	3
50	3	4	4
51	4	4	4
52	3	3	3
53	4	3	4
54	3	3	4
55	4	4	4
56	4	4	4
57	3	3	3
58	3	2	4
59	4	3	3
60	2	2	4
61	3	3	4
62	4	4	4
63	3	4	4
64	3	4	4

65	4	3	4
66	4	3	4
67	4	4	4
68	3	4	2
69	4	4	4
70	3	4	4
71	4	3	4
72	3	3	3
73	4	3	3
74	4	3	4
75	3	4	3
76	4	4	3
77	3	3	4
78	4	4	4
79	3	4	4
80	3	4	4
81	3	3	2
82	3	3	4
83	3	3	3
84	4	4	4
85	4	3	4
86	3	4	3
87	4	3	4
88	3	3	4
89	3	3	4
90	4	4	3
91	3	4	4
92	3	3	3
93	3	4	4
94	4	3	4
95	4	4	4
96	4	4	4
97	2	2	2
98	4	4	4

99	3	3	4
100	4	4	4
101	4	4	4
102	4	4	4
103	4	4	4
104	4	3	4
105	4	4	4
106	3	4	4
107	3	3	3
108	4	3	3
109	4	4	4
110	4	4	4
111	3	4	4
112	4	4	4
113	4	3	1
114	4	4	3
115	3	3	3
116	3	3	3
117	3	3	4
118	4	3	4
119	4	4	4
120	4	3	4
121	4	4	4
122	3	4	3
123	3	4	4
124	3	3	3
125	4	3	3
126	3	4	3
127	3	3	4
128	4	3	3
129	4	4	4
130	4	4	4
131	4	4	3
132	4	4	3

133	4	4	4
134	3	3	2
135	3	3	4
136	4	4	4
137	3	4	4
138	4	4	4
139	4	3	4
140	3	3	3
141	4	3	3
142	3	4	4
143	4	4	4
144	3	4	4
145	3	3	1
146	4	3	4
147	4	4	4
148	3	3	3
149	3	3	4
150	4	4	3
151	4	4	4
152	4	3	4
153	3	3	3
154	3	4	4
155	4	3	4
156	3	3	3
157	3	4	4
158	4	4	4
159	4	4	4
160	3	3	3
161	4	4	4
162	4	4	4
163	4	4	4
164	4	4	4
165	3	3	3
166	3	3	4



167	4	4	4
168	4	4	4
169	3	3	4
170	3	3	1
171	4	4	4
172	3	3	3
173	3	3	3
174	3	4	4
175	3	4	4
176	4	4	4
177	4	4	4
178	3	4	3
179	3	4	3
180	3	3	4
181	4	4	3
182	3	3	4
183	4	4	4
184	4	4	3
185	3	4	4
186	3	4	4
187	3	3	3
188	4	4	4
189	4	4	4
190	4	3	3
191	2	2	2
192	3	3	3
193	2	2	2
194	4	3	3
195	3	3	2
196	4	4	4
197	4	3	4
198	3	3	4
199	3	3	3
200	3	3	3

201	3	3	2
202	4	4	4
203	3	3	2
204	3	3	4
205	2	3	3
206	4	4	4
207	4	4	4
208	3	4	2
209	4	3	3
210	4	4	4
211	4	3	3
212	4	4	4
213	3	3	3
214	4	4	4
215	3	3	2
216	3	4	4
217	3	3	4
218	4	4	4
219	4	4	4
220	4	4	4
221	3	3	3
222	3	3	4
223	3	3	3
224	4	4	4
225	3	3	3

## 5. Persepsi Kegunaan (PU)

NO.	PU1	PU2	PU3
1	4	4	4
2	4	4	4
3	3	3	3
4	3	3	3
5	4	3	2
6	4	4	4
7	4	4	3
8	4	3	3
9	3	3	3
10	3	3	3
11	4	4	4
12	4	3	3
13	4	3	3
14	4	3	3
15	4	3	3
16	4	3	3
17	4	3	3
18	4	3	3
19	4	3	3
20	3	3	3
21	3	3	3
22	3	3	3
23	3	3	3
24	3	2	2
25	3	3	2
26	4	4	4
27	2	1	1
28	3	2	3
29	3	3	3
30	4	3	3

31	3	3	3
32	3	3	4
33	1	2	2
34	3	3	4
35	4	4	4
36	4	4	4
37	4	3	3
38	3	4	4
39	4	3	3
40	4	4	4
41	3	3	3
42	3	3	4
43	3	3	3
44	3	4	3
45	3	3	3
46	4	3	3
47	3	3	2
48	3	2	2
49	3	3	3
50	4	3	4
51	4	4	3
52	4	4	4
53	4	4	4
54	4	3	3
55	4	4	4
56	4	4	4
57	3	3	3
58	3	3	4
59	4	4	4
60	4	4	2
61	3	4	4
62	3	4	3
63	4	2	2
64	4	4	3

65	3	4	4
66	3	3	3
67	3	2	1
68	2	2	2
69	3	4	3
70	3	3	3
71	4	4	4
72	4	3	3
73	4	3	4
74	3	4	3
75	3	4	4
76	3	4	4
77	4	3	4
78	4	4	4
79	1	3	4
80	4	4	3
81	4	4	3
82	4	3	3
83	3	3	2
84	4	4	3
85	4	3	4
86	4	3	4
87	4	4	4
88	4	4	3
89	3	3	3
90	3	3	3
91	4	3	4
92	3	3	3
93	4	4	3
94	4	3	4
95	3	3	3
96	4	4	4
97	3	1	1
98	4	3	3

99	4	4	4
100	4	3	4
101	4	4	3
102	4	4	4
103	4	4	4
104	4	4	4
105	3	3	3
106	3	4	4
107	4	4	4
108	4	4	3
109	4	4	3
110	3	4	3
111	4	4	4
112	4	4	4
113	3	3	2
114	4	4	4
115	4	4	4
116	4	4	4
117	4	3	4
118	4	4	4
119	3	3	3
120	4	3	4
121	3	3	3
122	3	3	3
123	3	4	3
124	4	4	3
125	4	3	4
126	3	3	3
127	4	4	4
128	3	3	3
129	4	4	2
130	4	4	3
131	4	4	4
132	3	3	3

133	4	4	4
134	2	3	3
135	4	3	3
136	3	3	3
137	4	4	3
138	4	4	3
139	4	4	4
140	3	3	3
141	3	4	3
142	4	3	3
143	3	4	3
144	3	3	3
145	4	4	4
146	4	3	2
147	4	4	4
148	4	4	3
149	4	3	3
150	4	3	4
151	3	3	3
152	4	4	4
153	4	3	3
154	4	3	4
155	4	3	3
156	3	3	3
157	4	3	3
158	4	4	3
159	3	3	3
160	3	4	4
161	3	3	3
162	4	3	3
163	3	3	3
164	3	3	3
165	3	4	3
166	4	3	3

167	4	4	4
168	4	4	4
169	4	3	3
170	3	3	3
171	4	4	4
172	4	4	4
173	3	3	3
174	3	3	3
175	3	4	4
176	3	3	4
177	4	4	4
178	4	4	4
179	4	3	3
180	3	4	4
181	4	3	3
182	4	4	4
183	3	3	3
184	3	3	4
185	4	4	3
186	3	4	3
187	3	3	3
188	3	3	3
189	4	3	3
190	4	4	4
191	3	3	2
192	3	4	4
193	3	3	3
194	3	3	2
195	3	3	3
196	3	4	3
197	3	3	4
198	3	3	3
199	4	3	4
200	4	3	3



201	3	3	3
202	4	3	4
203	3	2	2
204	3	3	3
205	3	4	3
206	4	4	4
207	4	4	3
208	4	4	3
209	4	4	3
210	4	4	4
211	3	4	3
212	3	3	4
213	3	3	2
214	4	4	3
215	4	4	4
216	4	4	3
217	4	4	3
218	4	3	3
219	4	4	4
220	4	4	4
221	4	4	3
222	4	3	3
223	3	3	3
224	3	3	3
225	4	4	4

## 6. Penggunaan (U)

NO.	U1	U2	U3
1	4	4	3
2	4	4	4
3	4	4	3
4	3	3	3
5	3	4	3
6	4	3	4
7	3	3	2
8	3	4	3
9	4	4	4
10	3	4	3
11	3	3	2
12	4	4	4
13	3	4	3
14	3	4	3
15	3	3	3
16	4	4	3
17	3	4	4
18	4	4	3
19	3	4	3
20	4	4	3
21	3	3	3
22	3	3	3
23	3	4	3
24	4	4	3
25	4	4	3
26	3	4	4
27	3	3	3
28	3	4	3
29	4	4	3
30	3	3	2

31	3	3	3
32	3	2	2
33	1	2	1
34	4	3	3
35	3	4	4
36	3	4	4
37	3	4	3
38	3	3	4
39	3	3	3
40	3	4	3
41	1	2	2
42	3	4	4
43	3	4	3
44	3	3	4
45	4	3	3
46	4	4	3
47	3	4	3
48	3	3	3
49	3	4	4
50	3	3	4
51	4	3	3
52	3	4	3
53	4	3	3
54	3	4	4
55	4	4	4
56	4	4	4
57	4	3	4
58	4	4	4
59	2	3	4
60	3	3	3
61	4	4	4
62	4	3	4
63	2	1	2

64	3	3	4
65	4	3	3
66	4	4	4
67	4	4	4
68	2	4	3
69	2	3	2
70	3	3	3
71	4	4	4
72	4	4	4
73	3	2	4
74	3	4	4
75	4	3	4
76	4	3	3
77	4	3	4
78	3	4	3
79	4	3	3
80	3	4	3
81	3	4	3
82	4	4	4
83	3	3	3
84	3	4	4
85	4	4	4
86	4	4	4
87	4	4	3
88	3	3	3
89	4	4	3
90	3	4	3
91	4	4	3
92	4	4	4
93	3	3	3
94	4	4	4
95	4	3	3
96	3	4	4

97	2	2	1
98	2	4	3
99	3	3	3
100	3	4	4
101	4	4	4
102	3	4	3
103	4	4	4
104	3	3	3
105	4	4	3
106	3	3	3
107	3	3	3
108	4	4	2
109	3	4	2
110	4	4	3
111	3	3	2
112	3	3	4
113	2	3	2
114	4	4	4
115	4	4	4
116	4	4	3
117	4	4	3
118	4	4	4
119	3	4	3
120	4	4	4
121	4	4	4
122	4	3	4
123	2	3	3
124	3	3	1
125	3	4	4
126	3	4	3
127	3	3	3
128	3	3	4
129	4	4	3

130	3	3	4
131	4	4	3
132	4	4	4
133	3	4	2
134	3	3	4
135	3	4	4
136	4	4	4
137	4	4	4
138	3	3	3
139	3	3	3
140	4	3	3
141	4	4	4
142	4	4	3
143	3	3	4
144	4	4	4
145	4	4	4
146	3	3	3
147	3	3	4
148	3	3	4
149	2	4	3
150	4	4	4
151	3	3	3
152	3	4	4
153	1	3	4
154	3	4	3
155	4	4	4
156	3	3	3
157	4	4	3
158	4	4	4
159	4	4	3
160	4	4	3
161	4	4	4
162	3	3	3

163	4	3	4
164	3	4	3
165	4	4	3
166	4	4	4
167	4	3	3
168	3	4	4
169	3	3	3
170	2	1	3
171	3	3	3
172	3	3	3
173	4	4	4
174	3	3	3
175	4	3	3
176	3	3	3
177	4	4	4
178	3	4	4
179	3	3	3
180	3	3	2
181	4	4	4
182	3	4	3
183	4	4	4
184	4	4	4
185	4	4	3
186	4	4	4
187	4	4	4
188	3	3	3
189	4	4	4
190	4	3	2
191	3	2	3
192	3	3	3
193	3	3	2
194	2	2	2
195	3	3	3

196	4	4	3
197	4	4	4
198	3	3	3
199	3	3	3
200	1	3	4
201	3	3	3
202	4	4	3
203	2	3	3
204	4	4	4
205	3	3	3
206	4	4	4
207	2	3	3
208	3	3	4
209	3	3	4
210	4	4	4
211	3	3	3
212	3	3	3
213	3	3	3
214	4	4	4
215	3	3	4
216	4	4	4
217	3	3	3
218	4	4	4
219	3	4	4
220	3	3	3
221	3	3	4
222	3	3	3
223	4	4	4
224	4	4	4
225	3	3	3



### 1. Kepuasan Pengguna (US)

NO.	US1	US2	US3	US4
1	3	3	3	3
2	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	3
5	3	3	3	3
6	3	4	4	4
7	3	4	3	3
8	4	4	4	4
9	4	3	3	4
10	4	3	3	4
11	3	3	4	3
12	4	4	4	4
13	4	3	3	3
14	3	4	4	3
15	3	3	3	3
16	3	4	4	4
17	4	4	3	4
18	4	4	4	4
19	4	3	3	4
20	3	3	4	4
21	3	2	3	3
22	4	3	3	3
23	4	4	4	4
24	2	2	2	2
25	3	2	2	3
26	4	4	4	4
27	2	2	2	2
28	2	2	3	2
29	2	2	2	2
30	3	2	3	3
31	3	3	3	3
32	3	2	3	3
33	2	1	2	2
34	3	3	3	4

35	3	4	4	3
36	3	3	3	3
37	3	3	4	3
38	3	3	4	3
39	3	3	3	4
40	4	4	4	4
41	3	3	3	3
42	3	3	4	4
43	2	2	2	3
44	4	3	4	4
45	3	4	4	4
46	3	3	4	3
47	2	3	3	3
48	4	3	3	3
49	4	4	4	3
50	3	4	3	3
51	3	4	4	3
52	3	4	3	3
53	4	4	4	4
54	4	3	3	3
55	4	4	4	4
56	4	4	4	4
57	3	3	3	3
58	3	4	3	3
59	3	3	3	3
60	4	4	4	4
61	3	4	4	2
62	3	3	4	3
63	3	3	3	3
64	4	4	4	4
65	4	3	4	4
66	3	2	3	4
67	4	4	3	4
68	2	4	4	3
69	4	4	3	4
70	2	3	4	4

71	3	4	3	3
72	3	4	3	4
73	4	3	2	4
74	3	2	4	3
75	4	4	3	3
76	4	4	4	4
77	3	4	4	3
78	3	4	3	3
79	4	4	4	3
80	4	3	4	4
81	4	4	3	4
82	3	4	4	4
83	3	2	3	3
84	4	4	3	4
85	4	4	3	3
86	4	4	3	4
87	4	3	4	4
88	4	3	4	4
89	3	4	4	3
90	3	3	4	4
91	4	3	3	3
92	4	4	4	4
93	4	4	3	3
94	4	4	4	4
95	4	4	4	4
96	4	4	4	4
97	2	3	1	2
98	4	4	4	4
99	3	3	4	3
100	3	4	4	3
101	4	4	4	4
102	4	4	4	3
103	4	4	3	4
104	4	4	4	4
105	3	4	4	4
106	4	3	3	3

107	4	4	3	4
108	4	3	4	4
109	4	4	4	4
110	3	3	4	3
111	4	4	4	4
112	4	4	4	4
113	3	3	3	3
114	4	4	4	4
115	3	3	3	3
116	3	4	4	3
117	3	3	3	3
118	3	4	3	3
119	4	3	3	4
120	4	4	4	4
121	4	4	3	4
122	3	3	3	3
123	3	3	3	3
124	3	4	3	3
125	4	3	3	4
126	3	4	4	3
127	4	3	3	4
128	3	4	3	4
129	4	4	4	4
130	4	3	4	4
131	3	3	4	3
132	3	3	3	3
133	3	3	4	4
134	3	2	2	1
135	4	3	3	3
136	3	3	4	4
137	3	3	3	3
138	4	4	4	3
139	4	4	4	4
140	3	3	4	4
141	4	3	3	4
142	3	4	4	3

143	4	4	3	4
144	4	3	4	4
145	3	4	3	4
146	3	3	3	3
147	3	4	4	4
148	3	4	3	3
149	4	4	4	4
150	4	3	3	4
151	4	3	3	4
152	3	3	4	3
153	4	4	4	4
154	4	3	3	3
155	3	4	4	4
156	3	3	3	3
157	3	4	4	4
158	4	4	3	4
159	4	4	4	4
160	4	3	4	4
161	3	3	3	3
162	3	4	3	3
163	4	3	3	3
164	4	4	4	4
165	3	3	4	4
166	4	4	4	4
167	4	4	4	4
168	4	4	4	4
169	4	4	4	4
170	3	3	3	3
171	4	3	3	4
172	4	3	4	3
173	3	3	3	3
174	3	3	3	4
175	4	4	3	3
176	3	3	3	4
177	3	4	4	3
178	4	3	3	3

179	3	3	3	3
180	3	3	4	4
181	4	4	4	4
182	4	4	4	4
183	3	4	3	3
184	3	3	4	4
185	3	4	4	3
186	4	3	4	4
187	3	4	4	4
188	3	3	4	3
189	3	4	4	4
190	4	4	3	3
191	2	2	2	3
192	4	4	3	3
193	2	2	2	2
194	3	2	2	3
195	2	2	3	2
196	4	4	4	4
197	4	4	4	4
198	4	4	3	4
199	3	3	4	3
200	3	3	3	3
201	2	2	2	3
202	4	3	3	4
203	2	3	3	3
204	4	3	4	4
205	3	3	3	3
206	4	3	4	4
207	4	4	4	4
208	3	4	3	4
209	3	3	3	4
210	4	4	4	4
211	3	4	3	3
212	4	4	3	4
213	3	3	3	3
214	3	4	4	3

215	4	3	3	3
216	3	3	3	3
217	3	4	3	3
218	3	3	4	4
219	4	4	4	4
220	3	4	4	4
221	3	4	3	3
222	4	4	4	4
223	4	3	3	4
224	3	3	3	4
225	3	3	3	3



## 2. Manfaat Bersih (NB)

NO.	NB1	NB2	NB3
1	4	4	4
2	4	4	4
3	3	3	3
4	3	3	3
5	4	3	2
6	4	4	4
7	4	3	3
8	3	3	3
9	3	3	3
10	3	3	3
11	3	4	3
12	4	3	3
13	4	3	3
14	3	3	3
15	3	3	4
16	3	3	3
17	4	3	3
18	4	3	3
19	4	3	3
20	3	3	3
21	3	3	3
22	3	3	3
23	4	3	3
24	3	2	2
25	3	2	3
26	4	4	4
27	2	2	2
28	3	3	2
29	3	2	2
30	3	3	3
31	3	2	3
32	3	2	2



33	2	1	1
34	4	3	3
35	4	4	4
36	3	4	4
37	4	4	4
38	3	3	3
39	4	4	4
40	4	3	3
41	3	2	3
42	4	4	4
43	3	2	3
44	4	4	4
45	4	3	3
46	4	3	3
47	3	2	2
48	4	2	3
49	4	4	4
50	4	3	3
51	4	4	3
52	3	3	3
53	4	3	4
54	4	4	4
55	4	4	4
56	4	4	4
57	4	4	4
58	4	1	3
59	4	4	3
60	3	3	3
61	3	1	3
62	3	3	4
63	4	2	1
64	3	3	4
65	3	4	3
66	4	2	4
67	4	3	4

68	2	1	2
69	3	2	2
70	3	3	4
71	4	4	4
72	3	3	4
73	3	3	4
74	4	4	3
75	4	3	4
76	3	3	3
77	2	4	4
78	4	4	4
79	4	4	4
80	4	4	3
81	4	4	4
82	4	4	3
83	3	2	3
84	4	4	4
85	4	3	3
86	4	3	4
87	4	4	4
88	3	4	3
89	4	4	3
90	3	3	4
91	3	4	4
92	3	3	3
93	4	4	3
94	4	3	3
95	3	3	3
96	4	4	4
97	3	1	1
98	4	3	3
99	4	4	3
100	4	3	3
101	4	3	4
102	4	4	4

103	4	3	4
104	4	3	3
105	4	2	3
106	4	4	4
107	4	3	4
108	4	3	3
109	4	3	4
110	4	4	4
111	4	3	4
112	4	4	4
113	2	3	3
114	3	4	4
115	4	4	4
116	4	3	3
117	4	3	2
118	4	4	4
119	3	3	3
120	4	3	3
121	4	4	4
122	4	4	4
123	3	3	3
124	4	4	3
125	3	3	4
126	4	4	4
127	4	4	4
128	3	3	3
129	4	3	4
130	4	3	3
131	4	4	4
132	3	3	3
133	4	4	4
134	2	1	1
135	3	3	3
136	4	4	3
137	4	3	3

138	3	3	4
139	3	4	3
140	3	3	4
141	3	3	3
142	3	3	3
143	3	4	4
144	3	3	4
145	4	4	4
146	3	3	3
147	4	4	4
148	3	3	3
149	3	3	3
150	3	3	3
151	4	3	3
152	3	4	3
153	4	4	4
154	3	3	3
155	4	2	4
156	3	3	4
157	3	3	3
158	4	3	3
159	4	4	4
160	4	4	3
161	3	3	3
162	3	3	3
163	4	3	3
164	3	3	3
165	4	4	4
166	4	4	3
167	4	4	4
168	4	4	4
169	4	3	3
170	4	3	4
171	3	3	3
172	3	3	3

173	3	3	3
174	4	4	4
175	4	4	3
176	4	3	3
177	4	4	4
178	3	4	4
179	4	4	4
180	3	3	3
181	4	4	4
182	4	3	3
183	3	3	3
184	4	4	4
185	3	3	4
186	4	4	4
187	3	3	3
188	4	3	3
189	4	4	4
190	3	3	3
191	3	2	3
192	4	4	4
193	3	3	2
194	4	2	3
195	3	3	3
196	4	3	4
197	3	3	3
198	3	3	4
199	3	3	3
200	3	3	3
201	3	2	3
202	4	4	4
203	3	2	2
204	4	3	4
205	3	3	4
206	4	4	4
207	3	3	3

208	4	4	4
209	3	3	3
210	4	3	4
211	3	3	3
212	4	4	4
213	3	3	3
214	4	2	4
215	4	4	4
216	3	3	4
217	3	3	4
218	4	4	4
219	4	4	4
220	4	4	4
221	4	3	3
222	3	3	3
223	3	3	4
224	3	3	3
225	4	4	4

UNIVERSITY OF ISLAM  
INDONESIA  
الجامعة الإسلامية  
الاندونيسية