

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIDJP
(Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)**



SKRIPSI

Oleh:

Nama: R. Magistrel Derizky

No. Mahasiswa: 14312053

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SIDJP**

(Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)

SKRIPSI

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

Oleh:

Nama: R. Magistrevel Derizky

No. Mahasiswa: 14312053

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

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 kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 7 Maret 2018

Penulis



(R. Magistrevél Derizky)

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SIDJP
(Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:


Nama: R. Magistrevell Derizky

No. Mahasiswa: 14312053

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 9/3 2018

Dosen Pembimbing



Fitriati Akmila, S.E., M.Com.

Berita Acara Ujian Skripsi

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIDJP (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA SURABAYA RUNGKUT)

Disusun Oleh : R. MAGISTREVEL DERIZKY

Nomor Mahasiswa : 14312053

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Jum'at, tanggal: 13 April 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Fitriati Akmila, SE, M.Com.

Penguji : Arif Rahman, SIP., SE., M.Com., Ph.D.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(Q.S Al-Insyirah ayat 6-8)

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka merubah keadaan mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra'd ayat 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil' alamin

Puji syukur kepada Allah SWT atas nikmat Islam dan Iman yang senantiasa mengiringi perjalanan hidup. Sholawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Bapak dan Ibu tercinta, kedua adekku, dan kakak saya yang selalu memberikan dukungan, semangat dan do'a yang tiada henti sehingga terselesaikannya skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Sholawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman yang telah membawa dan menyebarkan agama Islam sebagai rahmatan lil' alamin.

Penelitian berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)**” disusun untuk memenuhi persyaratan ujian tugas akhir pada program Strata 1 (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, arahan, bimbingan, semangat serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. **Bapak Soleh Abdulrahman dan Ibu Juriati** sebagai kedua orang tua penulis dengan penuh kesabaran, keikhlasan dan kasih sayang dalam merawat dan mendidik penulis hingga saat ini. Tidak lupa penulis sangat bersyukur dan berterimakasih selalu diberikan dukungan dalam menyusun tugas akhir ini baik bimbingan, semangat, serta doa yang selalu diberikan kedua orang tua kepada penulis.

2. **Ibu Fitriati Akmila, S.E., M.Com** selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta saran dalam proses penyusunan skripsi. Suatu kehormatan bagi penulis mendapat kesempatan untuk menjadi salah satu anak bimbingan ibu. Terimakasih sedalam-dalamnya saya ucapkan, semoga seluruh kebaikan Bu Akmila dibalas oleh Allah SWT.
3. Saudara-saudara tersayang, **Mas Alem, Anggi dan Berlian**, yang telah mendoakan dan memberikan semangat hingga akhir skripsi ini. Semoga kita bisa membanggakan kedua orangtua di dunia maupun di akhirat.
4. Teman-teman “Khalifa Family”, **Fahmi, Rafli, Aris, Ihan, dan Arif** yang selalu memberikan dorongan motivasi, semangat, serta canda dan tawa selama penulis menjalani awal perkuliahan hingga saat ini. Teman-teman yang selalu menerima keadaan penulis dikala sibuk maupun senggang. Terimakasih banyak teman-teman, semoga kita bertemu lagi dengan kesuksesan masing-masing.
5. Teman-teman “Pecel Lele”, **Bendel, Qori, Matew, Dicky, Ahmad, Khanif, Gembul, Zaki, dan JK**, terimakasih atas canda tawa, persahabatan, kebersamaan dan semangat yang telah kalian berikan dari SMA sampai sekarang
6. Teman-teman KKN Unit 17, **Mas Herma, Basit, Dwi, Azza, Intan, Affa, Nisa, dan Rati**, terimakasih atas canda tawa, kebersamaan dan kekeluargaan yang telah kalian berikan selama satu bulan tugas KKN, dan

telah memberikan semangat, doa dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.

7. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Rungkut yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Wassalamualaikum Wr Wb

Penulis,

R. Magistrel Derizky

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi.....	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Pembahasan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Sistem Informasi	7
2.2 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDP)	7
2.3 Teori-Teori Tentang Kesuksesan Sistem Informasi.....	9

2.3.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	9
2.3.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.3.3 DeLone dan McLean.....	11
2.4 Penelitian Terdahulu	19
2.5 Pengembangan Hipotesis	22
2.5.1 Kualitas Sistem	22
2.5.2 Kualitas Informasi.....	22
2.5.3 Kualitas Layanan	23
2.6 Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian	26
3.4.1 Kualitas Sistem	26
3.4.2 Kualitas Informasi.....	27
3.4.3 Kualitas Layanan	27
3.4.4 Kepuasan Pengguna	27
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.5.1 Uji Validitas	28
3.5.2 Uji Reliabilitas	28
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6.1 Uji Normalitas.....	29
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	29

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.7 Uji Hipotesis	30
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.7.2 Uji Statistik T	31
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	31
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Surabaya Rungkut	33
4.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Rungkut	35
4.2 Hasil Pengumpulan Data.....	36
4.3 Analisis Deskriptif	37
4.3.1 Jenis Kelamin.....	37
4.3.2 Umur	38
4.3.3 Tingkat Pendidikan	38
4.3.4 Seksi.....	39
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.4.1 Uji Validitas	40
4.4.2 Uji Reliabilitas	42
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	42
4.5.1 Uji Normalitas.....	42
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	43
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.6 Uji Hipotesis	44
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.6.2 Pengujian Hipotesis (Uji T)	47

4.6.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	47
4.6.4 Hasil Pembahasan	48
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Implikasi Penelitian.....	53
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	53
5.4 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	21
4.1 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner	36
4.2 Jenis Kelamin Responden	37
4.3 Umur Responden.....	38
4.4 Tingkat Pendidikan Responden	39
4.5 Seksi Responden	40
4.6 Hasil Uji Validitas	41
4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.8 Hasil Uji Normalitas	43
4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
4.11 Hasil Regresi Linier Berganda.....	45
4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	48
4.13 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	51

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model DeLone & McLean (1992)	11
2.2 Model DeLone & McLean (2003)	15
2.3 Model Penelitian	24
4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Rungkut	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	59
2. Data Hasil Rekapitan.....	62
3. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem.....	74
4. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	75
5. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	76
6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	77
7. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....	78
8. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	78
9. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	78
10. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	78
11. Hasil Uji Normalitas	79
12. Hasil Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedastisitas	79
13. Analisis Regresi Berganda	80

ABSTRAK

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 89 responden. Dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDJP.

Kata kunci : Kepuasan pengguna, SIDJP, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan

ABSTRACT

User satisfaction is the overall evaluation of the user experience in using information systems and the potential impact of information systems. The purpose of this study was to analyze the effect of system quality, information quality, and service quality to user satisfaction in KPP Pratama Surabaya Rungkut. The number of samples in this study were 89 respondents. The data collected using questionnaire. Data analysis method used in this study is done by using multiple linear regression analysis. Based on the results of data analysis known that system quality, information quality, dan service quality have positive and significant influence on user satisfaction of SIDJP.

Keywords : User satisfaction, SIDJP, system quality, information quality, service quality

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi ini, teknologi informasi telah berkembang dengan pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan manusia. Lalu lintas barang, jasa, dan informasi dapat diakses melalui layananan internet dan media komunikasi tanpa adanya batasan waktu dan tempat. Kemajuan ini meningkatkan persaingan perusahaan yang semakin kompetitif, terutama pada perusahaan yang bergerak pada sektor yang sama. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perusahaan dituntut untuk berjalan secara efektif dan efisien sehingga diperlukan sebuah sistem informasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang terarah dan terintegrasi dengan baik merupakan hal yang mutlak dibutuhkan oleh perusahaan untuk memperoleh informasi yang akurat dan dapat diandalkan dalam proses pengambilan keputusan (Rukmiyati & Budhiartha, 2016).

Pembentukan sebuah sistem informasi diperlukan pemahaman yang baik tentang struktur organisasi agar dapat memudahkan pembagian tanggung jawab berdasarkan keahliannya dan kejelasan hubungan antar peran organisasi. Hasil dari suatu sistem informasi akan banyak digunakan oleh pemakai yaitu pegawai. Pembentukan SOP (Standar Operasional Prosedur) dapat dijadikan sebagai pedoman bagi karyawan dalam pelaksanaan kerja. SOP merupakan salah satu elemen dari sistem informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa untuk membangun

sistem informasi perlu memperhatikan SOP yang ada dalam organisasi yang bersangkutan (Lestari et al. 2013).

Kualitas merupakan salah satu persoalan penting dalam industri (manufaktur, kesehatan, pendidikan, dan pemerintahan) dalam beberapa tahun terakhir dan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif yang berfokus pada masalah “bagaimana untuk mengembangkan kualitas mereka” (Saha et al.2012). Dari sudut pandang pelanggan, kualitas dapat dicapai ketika harapan pelanggan terpenuhi terhadap suatu produk atau layanan yang diberikan. Banyak perusahaan menghabiskan dananya untuk meningkatkan kualitas sistem informasi untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Dalam penelitian ini, pegawai merupakan pelanggan dari sebuah layanan sistem informasi.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak merupakan sistem informasi yang diperkenalkan pada tahun 2005 dan digunakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut. SIDJP dapat memberikan informasi yang dapat mempermudah kerja pegawai untuk mendukung proses pengambilan keputusan guna menunjang efektifitas dan efisiensi dalam menghimpun penerimaan pajak. Perkembangan teknologi informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan pada administrasi perpajakan. Semakin berkualitas informasi yang tersedia diharapkan adanya perbaikan dalam pengelolaan administrasi, peningkatan kecepatan proses, efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, serta peningkatan produktivitas dan kemampuan sumber daya manusia dibidang sistem informasi dan pengelolaan pajak.

Kenyataannya penerapan sistem baru sering mengalami hambatan seperti para pegawai yang kesulitan terhadap penggunaan aplikasi TI tersebut dan sistem informasi yang kurang terintegrasi. Perlu adanya pelatihan untuk menyinergikan interaksi antara pegawai dengan teknologi baru. Penggunaan teknologi kedalam prosedur dan metode kerja dapat meningkatkan hasil kerja dan memberikan kepuasan pada pegawai. Au dan Cheng (2012) mengatakan bahwa untuk memastikan *end users* dapat dan mau menggunakan sistem informasi lanjutan sangat penting bagi organisasi karena dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.

Kesuksesan suatu sistem informasi diukur berdasarkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan perusahaan dalam menyelesaikan masalah dan tingkat kepuasan penggunaan. Salah satu model yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003). Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem(kualitas informasi), dan kualitas dukungan yang diterima dari pengguna sistem (kualitas layanan). Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengukur kepuasan pengguna SIDJP dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Sahat et al. (2012).Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tempat, sampel, danobjek penelitian. Penelitian ini dilakukan di

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut dikarenakan kedekatan dengan responden dan pegawai kantor tersebut sebagai sampel penelitian. Objek pada penelitian ini adalah Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini meneliti tentang kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Bagi Praktisi

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.

2. Bagi Pihak Akademis

Dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian yang akan datang untuk memperdalam penerapan kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun dalam 5 bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang menjelaskan permasalahan yang akan diteliti secara ringkas terdiri dari, konsep-konsep dasar sebagai landasan dalam penelitian, penelitian terdahulu, dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang dilakukan berisi tentang langkah-langkah yang akan dilakukan yaitu tipologi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan uji hipotesis.

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menguraikan hasil analisis dari data yang diperoleh dengan mengumpulkan sampel yang ada dan alat analisis yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Merupakan penutup dari hasil penelitian yang mengemukakan kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian serta saran-saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi

Sistem adalah kumpulan atau kelompok yang terdiri dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan atau subsistem-subsistem untuk mencapai tujuan yang sama. Sebuah sistem terdiri atas beberapa bagian yang memiliki karakteristik sama dengan induknya, bagian ini disebut dengan subsistem. Subsistem memiliki komponen, proses dan tujuan yang berbeda dengan sistem induk tetapi tujuan tersebut harus dikoordinasikan dengan tujuan induk agar dapat terjadi keselarasan tujuan. Informasi adalah data yang diolah dimana informasi tersebut ditentukan oleh efeknya terhadap pengguna, bukan dari bentuk fisiknya (Hall, 2011)

Sistem informasi adalah sebuah sistem buatan manusia yang secara umum terdiri dari sekumpulan yang terintegrasi dari komponen berbasis komputer dan susunan komponen manual untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data dan untuk menyediakan hasil informasi kepada pengguna (Gelinas dan Dull, 2012). Sistem informasi merupakan sistem yang dibuat manusia terdiri dari *brainware, hardware, software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang saling terintegrasi dalam mengolah data menjadi informasi.

2.2 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

Pengertian SIDJP menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-160/PJ/2006 tanggal 6 November 2006 adalah sebagai berikut :

“Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak adalah sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak

dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di Kantor Pusat.”

Sedangkan menurut SE-19/PJ/2007 tanggal 13 April 2017 :

“Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak adalah aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang menggabungkan seluruh aplikasi perpajakan yang ada di DJP, yaitu SIP, SAPT, SISMIOP, SIG, dan SIDJP dalam versi yang sekarang.”

Saputra et al. (2014) mengatakan bahwa Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) merupakan suatu sistem informasi administrasi perpajakan di wilayah Direktorat Jenderal Pajak dengan bantuan perangkat keras dan perangkat lunak yang terhubung oleh jaringan komputer sehingga dapat terhubung dari kantor pusat Direktorat Jenderal Pajak dengan Kantor Wilayah, Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di seluruh Indonesia. SIDJP memiliki empat komponen utama yaitu *core system*, pembangkit kasus, *workflow system* serta profil wajib pajak.

Konsep dasar dari penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) adalah adanya suatu pengolahan berbagai data transaksi masukan Wajib Pajak berupa pendaftaran, pelaporan serta pembayaran pajak yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan database Kantor Pelayanan Pajak yang ada di dalam sistem informasi tersebut.

Berdasarkan data transaksi masukan Wajib Pajak berupa pendaftaran, pelaporan serta pembayaran pajak tersebut selanjutnya dalam sistem aplikasi SIDJP secara otomatis akan menghasilkan suatu kasus untuk diproses pegawai terkait dengan skala prioritas yang ditetapkan melalui sistem manajemen kasus

(*case management*). Manfaat yang diperoleh dengan adanya manajemen kasus adalah sebagai berikut (Saputra et al., 2014):

1. Standarisasi proses pengerjaan atau penanganan suatu kasus
2. Standarisasi dokumen keluaran
3. Merupakan panduan bagi pengguna dalam menangani suatu kasus
4. Memberikan notifikasi bila terdapat sesuatu yang harus dilakukan
5. Menyediakan kontrol dan pengawasan terhadap pengerjaan suatu kasus

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak menyediakan sarana pendukung bagi terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan adanya partisipasi aktif tiap seksi dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak. Sistem tersebut menghasilkan laporan-laporan yang dapat diakses oleh KPP, Kantor Wilayah dan Kantor Pusat DJP. Sistem tersebut digunakan oleh seluruh pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

2.3 Teori-Teori Tentang Kesuksesan Sistem Informasi

2.3.1 *Theory of Reasoned Action*(TRA)

Theory of Reasoned Action(TRA) merupakan teori yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Sheppard et al. (1988) yang dikenal dengan perilaku sebagai dasarnya. TRA adalah model perilaku psikologi sosial yang paling dikenal dengan menggabungkan faktor eksternal (kepercayaan normatif) pada niat untuk mengadopsi perilaku terbuka (Prager, 2012). TRA menggunakan niat untuk melakukan perilaku tertentu sebagai dasar dari perilaku sesungguhnya. Berdasarkan definisi teori tindakan beralasan dapat disimpulkan bahwa sikap

individu dalam bertindak dipengaruhi oleh tindakan yang rasional dalam menggunakan informasi yang tersedia.

TRA dimaksudkan untuk perilaku individu yang substantif dan telah diterapkan diberbagai bidang untuk meningkatkan perilaku positif dan secara teoritis untuk menentukan perilaku manusia berkenaan dengan faktor-faktor mendasar yang menentukan perilaku untuk terlibat atau tidak dalam melakukan tindakan tertentu (Lujja, 2016). Dari hal tersebut, terbentuklah tiga determinan perilaku manusia yaitu niat perilaku dan faktornya yaitu sikap terhadap norma perilaku dan subjektivitas. Selama pembentukan sikap seseorang dan norma yang mengatur perilaku terdapat dua macam kepercayaan yang memiliki peran penting yaitu keyakinan perilaku dan normatif (Yilmaz et. al 2013).

2.3.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

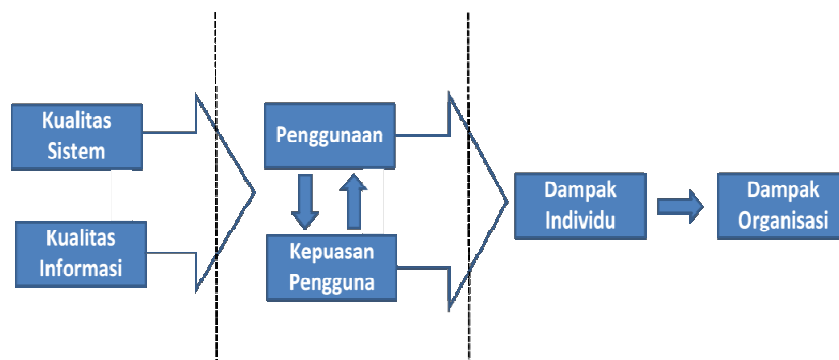
Technology Acceptance Model (TAM) dikenalkan oleh Davis (1989) yang dikembangkan dari *Theory Reasoned Action (TRA)* dan menjadi model penerimaan teknologi berdasarkan lingkungan pengguna sistem informasi. Model TAM menjelaskan bagaimana pengguna teknologi informasi menerima teknologi yang digunakan dan memahami tingkah laku pengguna terhadap penerimaan teknologi baru dengan menganalisis hubungan antara perspektif penalaran dan afektif serta pengguna teknologi (Cheng, 2013).

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kegunaan (*usefulness*) merupakan indikator utama yang berdampak pada perilaku pengguna dan niat untuk menggunakan. Kemudahan pengguna didefinisikan sebagai “sejauh

mana individu percaya dalam menggunakan sistem yang bebas dari usaha” dan penggunaan didefinisikan sebagai “sejauh mana individu percaya dalam menggunakan sistem yang membantu kinerja pekerjaan mereka menjadi lebih baik” (Davis, 1989). Tujuan dari model TAM ini adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan teknologi dengan menggambarkan tingkat penggunaan teknologi tersebut.

2.3.3 DeLone dan McLean

DeLone dan McLean (1992) mengembangkan sebuah model parsimoni yaitu model kesuksesan D&M. Model kesuksesan D&M didasarkan pada proses hubungan kausal dari enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi. Model ini tidak mengukur secara independen dimensi-dimensi tersebut melainkan dengan mengukur secara keseluruhan. Kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi dampak individu dan dampak individu mempengaruhi dampak organisasi.



Gambar 2.1 Model DeLone & McLean (1992)

Delone dan McLean (1992) mengatakan bahwa informasi sebagai hasil dari sistem informasi atau pesan dalam sistem komunikasi yang dapat diukur dengan berbagai level, yaitu level teknikal, level semantik, dan level efektifitas. Shannon dan Weaver (1949) dalam DeLone dan McLean (1992) menjelaskan level teknikal sebagai tingkat akurasi dan efisiensi dari sistem dalam menghasilkan informasi, level semantik sebagai kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud dari informasi, dan level efektifitas sebagai dampak informasi bagi penerima. Dalam D&M Model Kesuksesan SI, kualitas sistem mengukur keberhasilan teknikal, kualitas informasi mengukur keberhasilan semantik, dan kegunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan organisasi mengukur keberhasilan efektifitas.

Proses keenam dimensi keberhasilan ini mengemukakan hubungan yang saling terkait bukan bebas. Hal ini memiliki pengaruh penting pada pengukuran, analisis dan pelaporan keberhasilan sistem informasi. Sementara itu proses model menunjukkan bahwa SI yang pertama diciptakan berisi berbagai keistimewaan, yang dapat dikarakteristikkan dalam berbagai tingkatan kualitas sistem dan kualitas informasi. Pengalaman manajer dan pengguna terhadap keistimewaan dalam menggunakan sistem dan merasa puas atau tidak puas terhadap sistem atau informasi yang dihasilkan. Penggunaan sistem dan hasil informasi berdampak pada penggunaan individu dalam menjalankan pekerjaannya dan dampak individu menghasilkan dampak organisasi secara keseluruhan.

Berbeda dengan model proses, model kausal mempelajari dimensi keberhasilan dalam menentukan apakah ada hubungan kausal di antara variabel.

Sebagai contoh, kualitas sistem yang lebih tinggi diharapkan dapat menghasilkan kepuasan dan penggunaan, berdampak positif juga terhadap produktivitas individu, yang menghasilkan peningkatan produktivitas pada organisasi. Tujuan penggabungan keberhasilan taksonomi dengan keberhasilan model adalah untuk membantu dalam memahami hubungan timbal balik yang mungkin terjadi di antara dimensi keberhasilan dan untuk memberikan hubungan parsimoni yang lebih rinci.

Seddon dan Kiew (1996) menguji empat dari enam variabel model kesuksesan D&M yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan penggunaan. Pada model Seddon dan Kiew (1996) variabel penggunaan diganti menjadi kegunaan. Model ini juga menambahkan variabel *system importance* untuk memberikan penjelasan bagi persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Hubungan kausalitas antara penggunaan dan kepuasan pengguna digantikan dengan hubungan kausalitas satu arah yaitu kegunaan mengakibatkan kepuasan pengguna.

Seddon (1997) melakukan pengujian terhadap model kesuksesan D&M (1992). Seddon (1997) menilai bahwa proses model dan proses kausalitas tidak dapat dikombinasikan dalam satu model. Hal ini akan mengakibatkan ketidakjelasan dan adanya tumpang tindih antara proses dan interpretasi varian. Penggabungan dua model varian, yaitu model perilaku parsial dari pemakaian sistem informasi dan model kesuksesan D&M menjadi sebuah model baru yang dapat mengklarifikasikan ketidakjelasan dalam model kesuksesan D&M (1992).

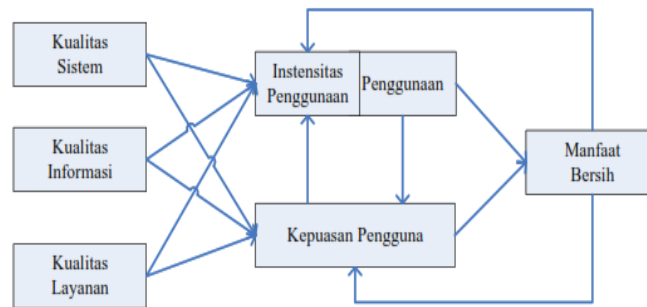
DeLone dan McLean mengkaji berbagai penelitian salah satunya kritikan dari Seddon (1997) dan membuat model sistem informasi yang baru. Model D&M (2003) merupakan pengembangan dari model D&M dengan menambahkan variabel kualitas layanan, mengganti variabel dampak individual dan dampak organisasi menjadi manfaat bersih dan menambahkan dimensi minat memakai (*intention of use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian.

Variabel kualitas layanan merupakan respon model D&M terhadap perkembangan sistem teknologi informasi. DeLone dan McLean berasumsi bahwa sistem teknologi informasi tidak hanya menjadi penyedia informasi, tetapi juga menjadi penyedia layanan. Untuk mengukur jasa penyedia layanan maka DeLone dan McLean (2003) menambahkan variabel kualitas layanan.

Perubahan variabel dampak individu dan organisasi menjadi manfaat bersih. DeLone dan McLean (2003) berasumsi bahwa sistem informasi tidak hanya berdampak pada individu dan organisasi, namun juga berdampak pada kelompok pemakai, antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial, dan negara. Banyaknya dampak yang ditimbulkan oleh sistem informasi, maka DeLone dan McLean menggabungkan semua manfaat menjadi variabel manfaat bersih.

Terdapat tiga dimensi kualitas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Setiap variabel kualitas harus diukur secara terpisah, karena secara sendiri atau bersama-sama dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Sebagai akibat dari penggunaandan kepuasan pengguna, manfaat bersih tertentu akan terjadi. Jika sistem informasi atau layanan dilanjutkan, diasumsikan bahwa keuntungan bersih dari perspektif pemilik atau pendukung

sistem adalah positif, akan mempengaruhi dan memperkuat variabel penggunaan dan kepuasan pengguna. Kurangnya manfaat yang positif menyebabkan penurunan penggunaan dan memungkinkan terjadinya penghentian sistem atau departemen sistem informasi itu sendiri.



Gambar 2.2 Model DeLone &McLean (2003)

Penelitian ini berfokus pada persepsi pengguna berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIDJP sebagai sistem informasi tunggal yang berada di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Tiga dimensi kualitas dalam mengukur model kesuksesan sistem informasi

A. Kualitas Sistem

Faktor kualitas sistem mengacu pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Iivari (2005) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem memiliki dampak langsung terhadap niat untuk menggunakan dan kepuasan pengguna (Delone dan Mclean, 1992). Indikator yang dapat digunakan dalam pengukuran kualitas sistem, sebagai berikut :

1. Adaptasi (*Adaptability*)

Kemampuan sistem dalam melakukan perubahan yang kaitannya untuk memenuhi kebutuhan pengguna serta mudah disesuaikan oleh pengguna.

2. Ketersediaan (*Availability*)

Sistem tersebut tersedia untuk dioperasikan dan digunakan dengan mencantumkan pada pernyataan atau perjanjian tingkat pelayanan.

3. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan sistem yang bebas dari kesalahan dan kerusakan serta melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya gangguan.

4. Kecepatan respon (*Response Time*)

Kemampuan sistem dalam menuluri permintaan informasi secara cepat dan tepat.

5. Kegunaan (*Usability*)

Kemampuan sistem untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan *input*, dan mengartikan *output* dari *software*

Selain itu, terdapat beberapa komponen-komponen lain kualitas sistem antara lain akses, interaktivitas, dan kemudahan pengguna (Chen, 2010); navigasi, fungsionalitas, dan aksesibilitas (Saha, 2012);

B. Kualitas Informasi

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi yang mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan

oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*). Indikator yang dapat digunakan dalam pengukuran kualitas informasi, sebagai berikut

1. Kelengkapan (*Completeness*)

Informasi yang disajikan sistem informasi telah lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan output yang dihasilkan sistem sesuai dengan inputnya.

2. Mudah Dipahami (*Ease of Understanding*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem mudah dipelajari, mudah dipahami dan tidak memerlukan waktu yang lama untuk mempelajarinya.

3. Relevan (*Relevance*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna dan output yang dihasilkan merupakan ekspektasi yang diinginkan.

4. Personalisasi (*Personalization*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masing-masing individu.

5. Keamanan (*Security*)

Sistem dapat menjamin kerahasiaan informasi dan informasi tertentu tidak dapat diakses oleh sembarang orang.

Selain itu, terdapat beberapa komponen-komponen lain kualitas informasi antara lain informatif dan akurasi (Chen, 2010); ketepatan, tepat waktu, dan kecukupan (Saha, 2012).

C. Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah evaluasi menyeluruh dari pengguna terhadap kesempurnaan sistem informasi (Oktal et al., 2016). Konsep kualitas layanan akan memenuhi harapan apabila layanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan bagi pengguna sistem informasi.(Parasuraman et al.,1985); dalam (Lastiantoro 2010) menyatakan instrumen untuk mengukur kualitas layanan ini berisi dengan dimensi-dimensi :

1. Berwujud (*Tangible*)

Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Keandalan (*Reliability*)

Konsistensi, kemampuan memberikan layanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, seperti penanganan keluhan pelanggan,kecepatan dalam menangani transaksi dan melayani pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Meliputi *security,credibility, competence, dan courtesy*. Yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan

layanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan kemananan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (*Empathy*)

Meliputi *accesss, communication, dan understanding the consumer*.

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghambungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Selain itu, terdapat beberapa komponen-komponen lain kualitas layanan antara lain daya tanggap, keandalan, dan empati (Chen, 2010); kepuasan terhadap sistem, persepsi kegunaan, dan ekspektasi (Stefanovic, 2016).

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian Ching-Wen Chen (2010) menguji dampak dimensi kualitas terhadap kepuasan wajib pajak pada sistem online pelaporan pajak di Taiwan dan mengembangkan model penelitian yang berbasis pada model kesuksesan sistem informasi milik DeLone dan McLean (2003). Dalam penelitian menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebesar 278 wajib pajak. Dalam penelitian tersebut, dimensi kualitas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem pelaporan pajak online.

Penelitian Floropoulos et al, 2010 ini mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi perpajakan di Yunani dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebanyak 340 responden yaitu pegawai yang bekerja di departemen publik ekonomi. Dalam penelitian tersebut, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian Prasojo dan Pratomo (2015), menguji kesuksesan sistem penjualan tiket kereta api di PT. KAI DAOP 2 Bandung. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara dengan pihak terkait dan studi pustaka. Sebanyak 43 responden yaitu pegawai loket dan *customer service*. Dalam penelitian ini kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna penjuala tiket kereta api.

Penelitian Rukmiyati dan Budiarta (2016) menguji penggunaan software akuntansi pada hotel berbintang di Bali. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebanyak 188 responden yang terlibat langsung dalam penggunaan *software* akuntansi. Hasil penelitian ini kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ching-Wen Chen (2010)	Dependen :Kepuasan pengguna Independen : Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2.	Jordan Floropoulos, Charalambos Spathis, Dimitrios Halvatzis, Maria Tsipourdiou (2010)	Dependen : Kepuasan Pengguna Intervening :Persepsi kegunaan Independen : Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan. Kualitas informasi, kualitas sistem, dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasa pengguna.
3	Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo (2015)	Dependen : Kepuasan pengguna Independen : Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
4	Ni Made Sri Rukmiyati dan I Ketut Budiarta (2016)	Dependen : Kepuasan pengguna Independen : Kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kegunaan	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Kualitas Sistem

Penelitian DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Chen (2010), kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Stefanovic et al (2010) juga menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahat et al (2012), Masrek & Gaskin (2016) dan Oktal et al (2016).

Kualitas sistem merupakan ukuran bagi kepuasan pengguna dalam implementasi sistem informasi. Semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas SIDJP tinggi maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat juga terhadap SIDJP.

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut.

H₁ : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIDJP

2.5.2 Kualitas Informasi

Penelitian DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa kualitas informasi suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian Chen (2010). Floropoulos et, al (2010)

mengungkapkan hal yang serupa bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna.

Saha, et al (2012) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi. Hasil penelitian serupa juga dihasilkan oleh Masrek & Gaskin (2016) dan Oktal et al (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang dihasilkan SIDJP itu baik dan akurat maka akan meningkatkan kepuasan pengguna SIDJP tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang digunakan adalah :

H₂: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIDJP.

2.5.3 Kualitas layanan

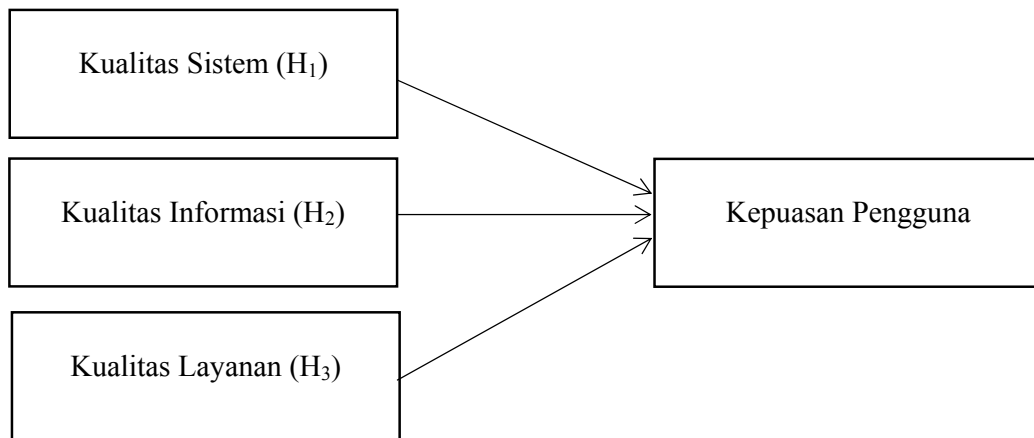
Penelitian DeLone dan McLean (2003) menemukan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Chen (2010), bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Floropoulos et al (2010), Oktal et al (2016), dan Masrek & Gaskin (2016) mengungkapkan bahwa kualitas sistem layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas yang diberikan oleh aplikasi. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikana oleh aplikasi SIDJP, maka pengguna akan merasa puas terhadap

sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut.

H₃ : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIDJP

2.6 Model Penelitian



Gambar 2.3 Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka. Data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan metode statistik. Penelitian kuantitatif biasanya digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, untuk menunjukkan hubungan antara variabel dan ada pula yang bersifat mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendeskripsikan banyak hal (Sugiyono, 2013). Jenis penelitian bersifat kausal, karena penelitian ini untuk menguji pengaruh hubungan antara dua atau lebih variabel yang diteliti.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Sampel pada penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dengan memberikan angket atau kuesioner kepada responden. Kuesioner adalah beberapa pertanyaan tertulis yang diajukan oleh peneliti kepada responden untuk mendapatkan data empiris yang akan digunakan dalam pengujian hipotesis. Penggunaan kuesioner dalam metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut

3.4 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 2 variabel yaitu, variabel independen yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Variabel dependen adalah kepuasan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak.

3.4.1 Kualitas Sistem

Shannon dan Weaver (1949) dalam Floropoulos et.al (2010) persepsi kualitas sistem merupakan tingkat hirarki teknis dari masalah komunikasi kelompok menyangkut seberapa baik sistem mengirim simbol komunikasi. Variabel kualitas sistem menggunakan 3 indikator yaitu fungsionalitas, aksesibilitas, dan navigasi. Variabel kualitas sistem diukur dengan 7 pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Saha et al (2012) dan menggunakan skala likert

mulai poin 1 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan poin 6 yang menyatakan sangat setuju.

3.4.2 Kualitas Informasi

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*). Variabel kualitas informasi menggunakan 3 indikator yaitu ketepatan, tepat waktu, dan kecukupan. Variabel kualitas informasi diukur dengan 7 pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Saha et al (2012) dan menggunakan skala likert mulai poin 1 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan poin 6 yang menyatakan sangat setuju.

3.4.3 Kualitas Layanan

DeLone dan McLean (2003) mendefinisikan sebagai dukungan keseluruhan yang disampaikan oleh penyedia layanan, dan berlaku terlepas dari apakah dukungan ini disampaikan oleh departemen SI, unit organisasi baru, atau *outsourcing* untuk penyedia layanan internet. Variabel kualitas layanan diukur dengan 7 pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Floropoulos et al (2010) dan menggunakan skala likert mulai poin 1 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan poin 6 yang menyatakan sangat setuju.

3.4.4 Kepuasan Pengguna

Menurut Seddon dan Kiew (1996), kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Variabel kepuasan pengguna diukur dengan 6 pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Lastiantoro (2010) dan menggunakan skala likert mulai poin 1 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan poin 6 yang menyatakan sangat setuju.

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur salah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013).

Menurut Ghozali (2013), mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Jika r hitung > r tabel maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan

reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,213). Pengukuran reliable atau tidaknya suatu variabel dilakukan dengan uji statistik menggunakan *Cronbach Alpha*. Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,70$.

3.6 Uji Asumsi Klasik

3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2013). Pengujian ini menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* untuk menguji normalitas data. Pengujian dilakukan dengan terlebih dahulu menentukan hipotesis yaitu:

H_0 : Data terdistribusi secara normal

H_1 :Data tidak terdistribusi secara normal

3.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2013). Uji multikolinearitas menyatakan hubungan antara sesama variabel independen. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Model regresi yang baik tidak terjadi multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau

tidaknya multikolinearitas dilakukan dengan dua cara yaitu melihat nilai *tolerance* dan lawannya, dan *variance inflation factor*(VIF). Jika *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ maka menunjukkan adanya multikolinearitas, dan sebaliknya (Ghozali, 2013).

3.6.3 Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Dalam pengujian ini dapat dilakukan dengan uji *Glejser* yang dilakukan dengan meregresikan semua independen dari model regresi dengan nilai mutlak residualnya. Jika variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen maka indikasi terdapat masalah heteroskedastisitas.

3.7 Uji hipotesis

3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menguji pengaruh dari beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis dalam penelitian ini dilakukan teknik analisis linear berganda. Pengujian dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat). Analisis regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan

Y = Kepuasan pengguna SIDJP di KPP Pratama Surabaya Rungkut

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas sistem

X_2 = Kualitas informasi

X_3 = Kualitas layanan

3.7.2 Uji Statistik T

Uji statistik T menunjukkan seberapa jauh variabel independen secara individual menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan level signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. (H_0 diterima, H_a ditolak) apabila $\text{sig} > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$
- b. (H_0 ditolak, H_a diterima) apabila $\text{sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi ditunjukkan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen yang dilihat melalui Adjusted R Square adalah 1 berarti kuatnya kemampuan fluktuasi dependen seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen dan tidak ada faktor lain yang menyebabkan fluktuasi variabel dependen, sebaliknya jika

nilainya mendekati angka 0, maka semakin rendah kemampuan fluktuasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Surabaya Rungkut

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Surabaya Rungkut dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.01/2011 tanggal 23 Juli 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak. Berdasarkan keputusan tersebut, KPP Surabaya Rungkut merupakan pecahan dari KPP Surabaya Wonocolo. Pemecahan tersebut menyebabkan juga pemecahan wilayah administrasi Wajib Pajak yang semula dibawah oleh KPP Surabaya Wonocolo juga dibagi dengan KPP Surabaya Rungkut.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep.158/PJ/2007 tanggal 5 November 2007 tentang Penerapan Organisasi Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut dibentuk pada tanggal 13 November 2008. Saat Mulai Operasi (SMO) Sistem Administrasi Modern dan launchingnya telah dilaksanakan pada

tanggal 4 Desember 2007. Tujuan dari pembentukan Kantor Pelayanan Pratama adalah dalam rangka pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai upaya pelaksanaan “*Good Governance*” dan meningkatkan penerimaan pajak serta efektivitas organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

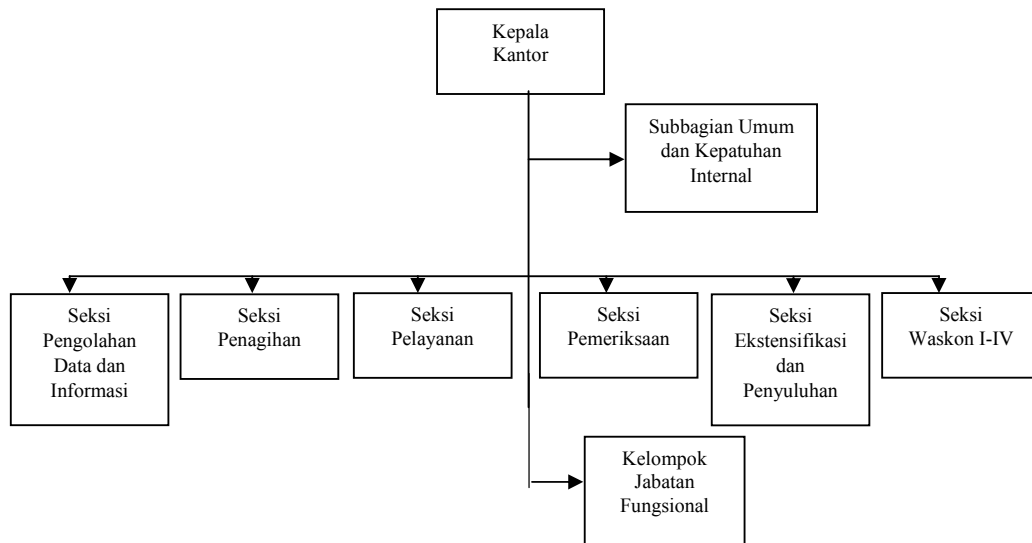
Adapun wilayah kerja hasil pecahan dari KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang dibawah KPP Pratama Surabaya Rungkut terdiri dari tiga kecamatan dan lima belas kelurahan dengan rincian sebagai berikut:

1. Kecamatan Rungkut, terdiri dari enam kelurahan yaitu:
 - a) Kelurahan Kali Rungkut
 - b) Kelurahan Kedung Baruk
 - c) Kelurahan Medokan Ayu
 - d) Kelurahan Penjaringan Sari
 - e) Kelurahan Rungkut Kidul
 - f) Kelurahan Wonorejo
2. Kecamatan Tenggilis Mejoyo, terdiri dari lima kelurahan yaitu:
 - a) Kelurahan Kendangsari
 - b) Kelurahan Kutisari
 - c) Kelurahan Panjang Jiwo
 - d) Kelurahan Prapen
 - e) Kelurahan Tenggilis Mejoyo
3. Kecamatan Gunung Anyar, terdiri dari empat kelurahan yaitu:
 - a) Kelurahan Gunung Anyar

- b) Kelurahan Gunung Anyar Tambak
- c) Kelurahan Rungkut Menanggal
- d) Kelurahan Rungkut Tengah

4.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Rungkut

Struktur organisasi KPP Pratama Surabaya Rungkut berada dibawah koordinasi Kepala Kanwil DJP Jawa Timur I. Status pegawai yang berada dalam lingkungan KPP Pratama Surabaya Rungkut merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang seluruhnya berada dibawah naungan Kementrian Keuangan Republik Indonesia. Adapun struktur organisasinya yang mengacu pada PMK 206.2/PMK.01/2014 dimana KPP Pratama terdiri dari Seksi Pengolahan Data Informasi; Seksi Pelayanan; Seksi Penagihan; Seksi Pemeriksaan; Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan; Seksi Pengawasan dan Konsultasi I-IV; Subbagian Umum dan Kepatuhan Intenal; dan Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Rungkut Surabaya

4.2 Hasil Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu pegawai pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut. Hasil pengumpulan data berupa kuesioner sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Pengumpulan Data Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	92	100%
Kuesioner yang tidak kembali	3	3,26%
Kuesioner yang digunakan	89	96,74%

Sumber : Hasil olah data primer, 2018.

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 92 kuesioner yang telah disebar secara langsung kepada responden terdapat sebanyak 3 kuesioner yang tidak kembali dan kuesioner yang kembali untuk dianalisis adalah 89 responden. Setelah data terkumpul, kemudian data diedit (*editing*), diberi kode (*coding*), dan

ditabulasikan (*tabulating*). Untuk selanjutnya dianalisis dengan bantuan program statistik komputer *SPSS 17.0*.

4.3 Analisis Deskriptif

Deskripsi responden digunakan untuk melihat latar belakang responden sebelum dilakukan penelitian selanjutnya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 89 responden, maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

4.3.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	60	67,4%
Perempuan	29	32,6%

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 60responden atau 67,4% dan perempuan sebanyak 29responden atau 32,6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna SIDJP KPP pada Pratama Surabaya Rungkut berjenis kelamin laki-laki.

4.3.2 Umur

Berdasarkan umur, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Umur Responden

Umur	Jumlah	Persentase
20-25 tahun	8	9,0%
26-30 tahun	12	13,5%
31-35 tahun	26	29,2%
36-40 tahun	16	18,0%
>40 tahun	27	30,3%

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah umur responden > 40 tahun sebanyak 27 responden atau 30,3%, umur responden 31-35 tahun sebesar 26 atau 29,2%, umur responden 36-40 tahun sebesar 16 responden atau 18,0%, umur responden 26-30 tahun sebesar 12 atau 13,5% dan umur responden 20-25 tahun sebesar 8 atau 9,0%.

4.3.3 Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA	6	6,7%
D3	16	18,0%
S1	40	45,0%
S2	17	19,1%
Lainnya	10	11,2%

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berpendidikan S1 sebanyak 40 responden atau 45,0%, S2 sebesar 17 responden atau 19,1%, D3 sebesar 16 responden 18,0%, SMA sebesar 6 responden atau 6,7% dan lainnya sebesar 10 responden atau 11,2%.

4.3.4 Seksi

Berdasarkan seksii, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Seksi Responden

Seksi	Jumlah	Persentase
Kepala Kantor	1	1,1%
Ekstensifikasi dan Penyuluhan	9	10,1%
Pengolahan Data dan Informasi	4	4,5%
Pemeriksaan	4	4,5%
Pelayanan	13	14,6%
Penagihan	4	4,5%
Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal	8	9,0%
Kelompok Jabatan Fungsional	9	10,1%
Pengawasan dan Konsultasi I	10	11,2%
Pengawasan dan Konsultasi II	9	10,1%
Pengawasan dan Konsultasi III	9	10,1%
Pengawasan dan Konsultasi IV	9	10,1%

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar pada Seksi Pelayanan sebanyak 13 responden atau 14,6% dan sebagian kecil pada Kepala Kantor sebanyak 1 responden atau 1,1%. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi seksi pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut mayoritas dari Seksi Pelayanan.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2013). Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Berikut ini hasil pengujian validitas instrumen penelitian yang disajikan dalam tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
KS1	0,744	0,207	Valid
KS2	0,835	0,207	Valid
KS3	0,595	0,207	Valid
KS4	0,782	0,207	Valid
KS5	0.609	0,207	Valid
KS6	0.623	0,207	Valid
KS7	0,446	0,207	Valid
KI1	0,752	0,207	Valid
KI2	0,742	0,207	Valid
KI3	0,701	0,207	Valid
KI4	0,636	0,207	Valid
KI5	0,735	0,207	Valid
KI6	0,812	0,207	Valid
KI7	0,754	0,207	Valid
KL1	0,772	0,207	Valid
KL2	0,812	0,207	Valid
KL3	0,810	0,207	Valid
KL4	0,754	0,207	Valid
KL5	0,826	0,207	Valid
KL6	0,807	0,207	Valid
KL7	0,698	0,207	Valid
KP1	0,778	0,207	Valid
KP2	0,737	0,207	Valid
KP3	0,654	0,207	Valid
KP4	0,710	0,207	Valid
KP5	0.552	0,207	Valid
KP6	0.638	0,207	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Dari tabel 4.6 tersebut di atas dapat diketahui bahwa nilai r hitung $> 0,207$, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan adalah valid. Sedangkan uji validitas variabel kepuasan pengguna dapat diketahui bahwa nilai r hitung $> 0,207$, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada variabel kepuasan pengguna adalah valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Berikut ini hasil uji reliabilitas instrumen variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Sistem	0,759	> 0,70	Reliabel
Kualitas Informasi	0,826	> 0,70	Reliabel
Kualitas Layanan	0,885	> 0,70	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,711	> 0,70	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Dari tabel 4.8 tersebut di atas dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,70 sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna adalah reliabel.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2013). Untuk menguji normalitas, dapat menganalisis dengan melihat nilai probabilitasnya. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai probabilitas > 0,05, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test* sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig	Level of Significant	Keterangan
Residual1	0,820	0,05	Normal

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test* di atas terlihat bahwa nilai probabilitas $> 0,05$, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah suatu keadaan dimana salah satu atau lebih variabel independen dapat dinyatakan sebagai kombinasi linier dari variabel independen lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Pendeteksian multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode VIF. Apabila diperoleh VIF kurang dari 10, maka disimpulkan tidak ada multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dengan metode VIF sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Sistem (X_1)	4,096	10	Tidak ada multikolinearitas
Kualitas Informasi (X_2)	3,106	10	Tidak ada multikolinearitas
Kualitas Layanan (X_3)	3,560	10	Tidak ada multikolinearitas

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dengan metode VIF, nilai VIF < 10 , artinya bahwa semua variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas, sehingga tidak membiaskan interpretasi hasil analisis regresi.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Dalam pengujian ini dapat dilakukan dengan uji Glejser yang dilakukan dengan meregresikan semua independen dari model regresi dengan nilai mutlak residualnya. Jika variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen maka indikasi terdapat masalah heteroskedastisitas. Caranya dengan melihat nilai probabilitas $> 0,05$, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Hasil uji heteroskedastisitas dengan *Glejser* sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Sistem (X_1)	0,465	0,05	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Informasi (X_2)	0,232	0,05	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Layanan (X_3)	0,719	0,05	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas terlihat bahwa nilai probabilitas $> 0,05$. Hal ini berarti model yang diestimasi bebas dari heteroskedastisitas.

4.6 Uji Hipotesis

4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas

informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Berikut ini hasil perhitungan regresi linier berganda dengan program SPSS disajikan pada tabel 4.11

Tabel 4.11
Hasil Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.257	.378		.681	.498
	KS (X ₁)	.321	.143	.295	2.247	.027
	KI (X ₂)	.325	.133	.279	2.438	.017
	KL (X ₃)	.294	.125	.287	2.344	.021

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program statistik komputer *SPSS17.0* diperoleh hasil persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,257 + 0,321X_1 + 0,325X_2 + 0,294X_3$$

Pada persamaan di atas ditunjukkan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah :

a. Konstanta

Konstanta sebesar 0,257 menunjukkan jika kualitas sistem (X₁), kualitas informasi (X₂), dan kualitas layanan (X₃) tidak mengalami perubahan, maka kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut (Y) akan sebesar 0,257.

b. Kualitas Sistem

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kualitas sistem memiliki koefisien regresi positif (searah) sebesar 0,321 artinya, jika kualitas sistem (X_1) meningkat, maka kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut (Y) akan meningkat dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

c. Kualitas Informasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kualitas informasi memiliki koefisien regresi positif (searah) sebesar 0,325 artinya, jika kualitas informasi (X_2) meningkat, maka kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut (Y) akan meningkat dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

d. Kualitas Layanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kualitas layanan memiliki koefisien regresi positif (searah) sebesar 0,294 artinya, jika kualitas layanan (X_3) meningkat, maka kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut (Y) akan meningkat dan sebaliknya, dengan asumsi variabel lain konstan.

4.6.2 Pengujian Hipotesis (Uji t)

A. Pengujian Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,027) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut (Y).

B. Pengujian Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,017) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut (Y).

C. Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,021) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut (Y).

4.6.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan secara komprehensif

terhadap variabel dependen. Nilai R^2 mempunyai *range* antara 0-1. Semakin besar R^2 mengindikasikan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Berikut ini hasil perhitungan koefisien determinasi dengan program SPSS disajikan pada tabel 4.12

Tabel 4.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.642	.630	.44558

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan output pada tabel 4.13 diperoleh angka R^2 sebesar 64,2%, artinya variabel kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut dapat dijelaskan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sedangkan sisanya sebesar 35,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

4.6.4 Hasil Pembahasan

A. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIDJP

Pengujian terhadap hipotesis pertama (H_1) dilakukan melalui analisis regresi linear dari variabel kualitas sistem. Variabel kualitas sistem memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0,321 dan *sig-t* sebesar 0,027. Dengan demikian, *sig-t* < 0,05, yang berarti terdapat pengaruh positif secara signifikan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut. **Sehingga hipotesis pertama didukung oleh data.**

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Chen (2010), kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Stefanovic *et al.*, (2016) juga menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahat *et al.*, (2012), Masrek & Gaskin (2016) dan Oktal *et al.*, (2016).

Hasil penelitian membuktikan bahwa pengguna SIDJP akan merasa puas jika sistem SIDJP yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak mempunyai kualitas sistem yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sistem informasi merasakan kualitas sistem yang diberikan mudah dipahami, mudah digunakan dan kemudahan dalam mengakses modul-modul administrasi perpajakan. Sebaliknya ketika kualitas sistem SIDJP dirasa oleh pengguna kurang baik maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun. Kualitas sistem yang baik diperlukan adanya pembaruan-pembaruan sistem informasi terkait modernisasi modul administrasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

B. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIDJP

Pengujian terhadap hipotesis kedua (H_2) dilakukan melalui analisis regresi linear dari variabel kualitas informasi. Variabel kualitas informasi memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0,325 dan *sig-t* sebesar 0,017. Dengan demikian, *sig-t* < 0,05, yang berarti terdapat pengaruh positif secara signifikan variabel

kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut. **Sehingga hipotesis kedua didukung oleh data.**

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992), kualitas informasi suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian Chen (2010). Floropoulos *et al.*, (2010) mengungkapkan hal yang serupa bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna. Saha *et al.*, (2012) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi. Hasil penelitian serupa juga dihasilkan oleh Masrek & Gaskin (2016) dan Oktal *et al.*, (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Hasil penelitian membuktikan bahwa pengguna SIDJP akan merasa puas jika kualitas informasi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak berkualitas dan bermanfaat. Hal ini menunjukkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi memadai dalam pekerjaan, memberikan informasi yang tepat waktu dan akurat. Sebaliknya ketika kualitas informasi yang diberikan kurang baik maka kepuasan pengguna akan semakin rendah. Kualitas informasi yang baik diperlukan sistem informasi yang mampu mengolah data masukan secara cepat menjadi informasi yang baik, akurat, dan relevan.

C. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIDJP

Pengujian terhadap hipotesis ketiga (H_3) dilakukan melalui analisis regresi linear dari variabel kualitas layanan. Variabel kualitas layanan memiliki nilai

koefisien yang positif sebesar 0,294 dan *sig-t* sebesar 0,021. Dengan demikian, $sig-t < 0,05$, yang berarti terdapat pengaruh positif secara signifikan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut. **Sehingga hipotesis ketiga didukung oleh data.**

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (2003), kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Chen (2010), bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Floropoulos *et al.*, (2010), Oktal *et al.*, (2016), dan Masrek & Gaskin (2016) mengungkapkan bahwa kualitas sistem layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil penelitian membuktikan bahwa pengguna SIDJP akan merasa puas jika kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna sistem informasi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh SIDJP menyeragamkan dan memperbaiki modul-modul administrasi perpajakan. Sebaliknya ketika kualitas layanan yang diberikan oleh DJP dirasa kurang baik maka kepuasan pengguna akan semakin menurun. Kualitas layanan yang baik adalah ketika pengembang aplikasi mampu meningkatkan layanan yang diberikan.

Tabel 4.13
Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis		Keterangan
H ₁	Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDJP	Didukung oleh data
H ₂	Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDJP	Didukung oleh data
H ₃	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDJP	Didukung oleh data

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDJP.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna SIDJP. Hal ini karena pengguna SIDJP merasa kualitas sistem yang digunakan mudah dan tidak memerlukan usaha yang banyak dalam menggunakannya sehingga tingkat kepuasan pengguna semakin besar.

2. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

SIDJP. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna SIDJP. Hal ini karena pengguna SIDJP merasa kualitas informasi yang diberikan baik, akurat dan memadai untuk melaksanakan pekerjaan yang sedang dikerjakan.

3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

SIDJP. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna SIDJP. Hal ini karena pengguna SIDJP merasa kualitas

layanan yang diberikan mampu meningkatkan kinerja sehingga efektifitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan dapat tercapai.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna SIDJP, dapat dilakukan dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada SIDJP sehingga pengguna dapat menggunakan SIDJP dengan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang lebih baik dan dapat memudahkan dan mendukung pekerjaannya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dimiliki peneliti, antara lain:

1. Penelitian ini hanya menggunakan subjek penelitian pengguna SIDJP pada KPP Pratama Surabaya Rungkut, sehingga hasil dari penelitian ini tidak dapat dibandingkan dengan daerah lain.
2. Selain variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan masih terdapat variabel lain yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna SIDJP yang belum dijelaskan dalam penelitian ini. Seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan atau faktor lainnya dengan harapan dapat memperoleh hasil yang lebih baik dari penelitian ini.

5.4 Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian di atas, maka saran yang diberikan penulis untuk penelitian yang selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih besar yaitu dengan menggunakan sampel lebih dari satu KPP Pratama atau satu kanwil.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel independen lainnya yang tidak dijelaskan pada penelitian ini seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, dan lain-lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna SIDJP.

DAFTAR PUSTAKA

- Au, N., & Cheng, T. C. E. (2012). The Formation Of Employee Satisfaction With Airline Information Systems. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, (29), 335–351.
- Chen, C. (2010). Information & Management Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-filing Systems — An Empirical Study. *Journal of Information & Management*, 47, 308–315.
- Cheng, K. (2013). An Evaluation of RFID Door Security System at Taipei Arena Ice Land Based on Technology Acceptance Model. *Journal of Management & Information Systems*, 17(2), 117–131.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use , And User Acceptance of Information Technology. *Information TechnologyMIS Quaterly*, 13(3), 319–340.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, 3(1), 60–95.
- Delone, W., & Mclean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9–30.
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek Taxation Information System. *Journal of Information Management*, 30, 47–56.
- Gelinas, U., & Dull, B. R. (2012). *Accounting Information System* (9th ed.). South Western Cengage Learning.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hall, J. A. (2011). *Accounting Information System* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of The DeLone -McLean Model of Information System Success, 36(2), 8-27.
- Lastiantoro, D. (2010). *Faktor-Faktor Ketidakpuasan Pegawai Dalam Layanan Teknologi Informasi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman)*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Lestari, M., Kertahadi, & Suyadi, I. (2013). Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–6.
- Lujja, S., Mustafa, O., & Hassan, M. R. (2016). Modelling Public Behavioral Intention to Adopt Islamic Banking in Uganda : The Theory of Reasoned Action. *Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*,

9(4).

- Masrek, M. N., & Gaskin, J. E. (2016). Assessing Users Satisfaction with Web Digital Library : The Case of University Teknologi MARA. *Journal of Information and Learning Technology*, 33(1), 36–56.
- Oktal, O., Alpu, O., & Yazici, B. (2016). *Article Information* : Measurement of Internal User Satisfaction and Acceptance of the E-Justice System in Turkey. *Journal of Information Management*, 68(6).
- Prager, K. (2012). Understanding behaviour change. How to apply theories of behaviour change to SEWeb and related public engagement activities. *SEWeb LIFE10 ENV-UK-000182*.
- Prasojo, L. H., & Pratomo, D. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung). *E-Proceeding of Management*, 2(1), 555–562.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2014). *Sistem Informasi Akuntansi* (13th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 115–142.
- Saha, P., Nath, A. K., & Sangari, E. S. (2012). Evaluation of Government E-Tax Websites : An Information Quality and System Quality Approach, 6(3), 300–321.
- Saputra, R., Astuti, E.S., dan Rahardjo, K. (2014). Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Perpajakan*, 3(1).
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Journal of Information Systems Research*, 8, 240-253.
- Seddon, P. B., & Kiew, M. (1996). A partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success, 4(1), 90–109.
- Sheppard, B. H., Hartwick, J., & Warshaw, P. R. (1988). The Theory of Reasoned Action: A Meta-Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research. *Journal of Consumer Research*, 15, 325–343.
- Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delic, M., Culibrk, D., & Lalic, B. (2016). Assessing the Success of E-Government Systems : An Employee Perspective. *Journal of Information & Management*, 53, 717–26.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yilmaz, E., Aktas, S., Ozer, G., & Ozcan, M. (2013). The Factors Affecting Information Technology Usage Behavior of Tax Office Employees in the Black Sea Region of Turkey. *Journal Business and Economics*, 4(2), 1–9.

LAMPIRAN

Lampiran 1

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIDJP
(Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)**



KUESIONER PENELITIAN

Oleh :

Nama : R. Magistrel Derizky

No. Mahasiswa : 14312053

Jurusan : Akuntansi

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018
KUESIONER**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pegawai
KPP Pratama Surabaya Rungkut
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan sebagai penunjang skripsi saya yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP (Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)**” yang disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program S1 FE Akuntansi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan kepada Bapak/Ibu bersedia mengisi kuesioner sesuai dengan petunjuk. Bantuan Bapak/Ibu saya harapkan demi keberhasilan penelitian ini. Jawaban dan identitas Bapak/Ibu akan terjamin kerahasiannya.

Atas bantuan dan kesediannya Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 8 Januari 2018

Pembimbing

Peneliti

(Fitriati Akmila,,S.E.,M.Com.)

(R. Magistrel Derizky)

I. DATA RESPONDEN

Nama *) :

Alamat *) :

NIP *) :

Jabatan *) :

Seksi Anda saat ini :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (coret yang tidak perlu)

Usia : tahun

Pendidikan Terakhir : SMA S2

D3 Lainnya

S1

*) Boleh diisi atau tidak

II. PETUNJUK PENGISIAN

Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (√) pada kotak yang sesuai berdasarkan apa yang dialami, dengan petunjuk pengisian sebagai berikut:

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. ATS = Agak Tidak Setuju
4. AS = Agak Setuju
5. S = Setuju
6. SS = Sangat Setuju

A. Kualitas Sistem

No	Pertanyaan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	SIDJP menyediakan informasi yang diperlukan dan bisa diunduh						
2	SIDJP menyediakan petunjuk yang membantu dalam melaksanakan pekerjaan						
3	SIDJP menyediakan akses						

	informasi yang cepat						
4	SIDJP memuat semua teks dan grafik dengan cepat						
5	SIDJP mudah untuk berpindah-pindah antar halaman						
6	Anda hanya memerlukan beberapa “langkah” untuk memperoleh informasi di SIDJP						
7	SIDJP mudah untuk dijalankan						

B. Kualitas Informasi

No	Pertanyaan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Informasi dalam SIDJP bebas dari kesalahan						
2	SIDJP menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya						
3	Informasi dalam SIDJP <i>up to date</i>						
4	SIDJP menyediakan informasi yang saya butuhkan pada waktu yang tepat						
5	Informasi yang disajikan dalam SIDJP terkait dengan permasalahan pokok						
6	Informasi dalam SIDJP memadai untuk pekerjaan yang sedang dikerjakan						
7	Informasi dalam SIDJP berisi topik yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan yang terkait						

C. Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	SIDJP meningkatkan kualitas layanan perpajakan						
2	SIDJP mempermudah dan menyeragamkan proses perpajakan						
3	SIDJP memperbaiki proses pengambilan keputusan						

4	SIDJP memodernisasi proses perpajakan						
5	SIDJP meningkatkan pengawasan terhadap pencapaian tujuan						
6	SIDJP meningkatkan kerjasama antar seksi						
7	SIDJP memangkas waktu dalam menyelesaikan kasus perpajakan						

D. Kepuasan Pengguna

No	Pertanyaan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Komunikasi Saudara dengan staf sistem informasi lancar dan akurat						
2	Tingkat pelatihan yang diberikan kepada Saudara adalah cukup						
3	Kecepatan respon layanan staf sistem informasi yang diberikan adalah baik						
4	Hasil informasi yang diberikan dari aktivitas sistem yang Saudara gunakan adalah lengkap						
5	Hasil informasi yang diberikan dari akitivitas sistem yang Saudara gunakan adalah akurat						
6	Pemahaman anda terhadap SIDJP yang saudara gunakan adalah baik						

Lampiran 2

Data Hasil Rekapitan Variabel Kualitas Sistem

Responden	Kualitas Sistem							Total	X1
	1	2	3	4	5	6	7		
1	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
2	5	5	5	5	6	6	6	38	5.43
3	5	6	6	5	5	6	5	38	5.43
4	5	5	4	4	5	4	5	32	4.57
5	5	5	4	4	5	4	5	32	4.57
6	6	6	6	5	6	6	6	41	5.86
7	5	5	5	4	5	4	6	34	4.86
8	5	5	6	6	6	6	6	40	5.71
9	6	6	6	6	5	5	4	38	5.43
10	3	1	5	2	5	5	5	26	3.71
11	6	6	5	5	6	6	6	40	5.71
12	6	6	6	6	6	5	6	41	5.86
13	6	6	6	6	6	5	6	41	5.86
14	5	6	6	5	6	6	6	40	5.71
15	6	5	6	5	5	5	6	38	5.43
16	5	5	5	4	5	5	5	34	4.86
17	5	6	6	5	6	6	6	40	5.71
18	5	6	6	5	6	6	6	40	5.71
19	5	6	5	5	5	5	5	36	5.14
20	5	2	5	4	5	5	5	31	4.43
21	6	5	5	5	6	6	6	39	5.57
22	6	5	5	5	6	6	6	39	5.57
23	4	3	4	3	5	5	5	29	4.14
24	3	2	5	3	5	5	5	28	4.00
25	6	6	5	5	5	5	5	37	5.29
26	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
27	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
28	5	5	5	5	5	6	6	37	5.29
29	6	6	6	5	5	6	6	40	5.71
30	6	6	5	4	5	5	5	36	5.14
31	3	6	4	4	5	5	6	33	4.71
32	5	3	5	5	5	5	5	33	4.71
33	1	3	5	3	5	5	5	27	3.86
34	5	3	5	5	5	5	5	33	4.71
35	3	1	5	1	5	5	5	25	3.57

Data Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Sistem (Lanjutan)

Responden	Kualitas Sistem							Total	X1
	1	2	3	4	5	6	7		
36	5	3	5	5	5	5	5	33	4.71
37	6	6	6	6	5	5	4	38	5.43
38	2	1	5	1	5	5	5	24	3.43
39	2	2	5	2	5	5	5	26	3.71
40	6	6	5	5	5	5	5	37	5.29
41	5	5	5	3	5	5	5	33	4.71
42	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
43	5	5	5	5	5	6	6	37	5.29
44	6	5	6	6	5	5	4	37	5.29
45	5	2	5	5	5	5	5	32	4.57
46	6	6	6	6	5	5	4	38	5.43
47	5	1	5	5	5	5	5	31	4.43
48	6	3	5	5	6	6	6	37	5.29
49	5	3	5	3	5	5	6	32	4.57
50	6	6	5	5	5	5	5	37	5.29
51	5	1	5	5	5	5	5	31	4.43
52	2	1	5	4	5	5	5	27	3.86
53	5	5	5	5	5	6	6	37	5.29
54	6	6	6	6	6	6	6	42	6.00
55	3	1	5	1	5	5	5	25	3.57
56	6	6	5	5	5	6	6	39	5.57
57	5	5	4	4	5	4	6	33	4.71
58	6	6	5	3	5	5	6	36	5.14
59	5	1	5	5	5	5	5	31	4.43
60	5	5	5	6	6	6	5	38	5.43
61	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
62	5	5	5	4	5	5	5	34	4.86
63	3	5	5	2	4	5	5	29	4.14
64	3	1	5	2	5	5	5	26	3.71
65	2	1	5	4	5	5	5	27	3.86
66	5	2	5	5	5	5	5	32	4.57
67	5	5	5	2	5	6	6	34	4.86
68	6	2	6	6	5	5	4	34	4.86
69	5	5	5	2	5	5	5	32	4.57
70	6	6	6	6	5	5	4	38	5.43
71	5	5	5	2	5	5	5	32	4.57

Data Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Sistem (Lanjutan)

Responden	Kualitas Sistem							Total	X1
	1	2	3	4	5	6	7		
72	6	6	5	3	6	6	6	38	5.43
73	2	2	5	2	5	4	5	25	3.57
74	6	6	5	5	5	5	5	37	5.29
75	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
76	2	5	5	5	5	5	5	32	4.57
77	5	5	5	5	5	6	6	37	5.29
78	5	5	5	4	5	5	5	34	4.86
79	5	6	6	5	6	6	6	40	5.71
80	5	6	6	5	6	6	6	40	5.71
81	4	2	4	2	4	4	4	24	3.43
82	5	6	6	5	5	6	5	38	5.43
83	2	2	5	2	5	5	4	25	3.57
84	5	6	6	5	5	6	5	38	5.43
85	5	2	4	4	5	4	5	29	4.14
86	5	6	6	6	6	6	5	40	5.71
87	2	6	6	6	6	6	5	37	5.29
88	4	5	6	6	5	6	6	38	5.43
89	3	5	5	5	5	5	5	33	4.71

Data Hasil Rekapitan Variabel Kualitas Informasi

Responden	Kualitas Informasi							Total	X2
	1	2	3	4	5	6	7		
1	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
2	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
3	4	5	5	6	5	5	5	35	5.00
4	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
5	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
6	6	4	6	4	6	5	5	36	5.14
7	4	4	5	4	4	4	4	29	4.14
8	5	6	6	6	6	6	6	41	5.86
9	6	6	5	4	5	5	5	36	5.14
10	4	3	5	5	5	3	5	30	4.29
11	4	6	5	6	6	5	5	37	5.29
12	5	6	6	6	6	6	6	41	5.86
13	3	6	6	6	6	6	6	39	5.57
14	5	6	6	6	6	6	6	41	5.86
15	5	5	5	5	5	6	5	36	5.14
16	5	5	5	5	5	6	6	37	5.29
17	5	5	5	6	6	6	6	39	5.57
18	5	5	5	6	6	6	6	39	5.57
19	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
20	4	5	5	5	5	4	4	32	4.57
21	5	6	6	5	6	5	5	38	5.43
22	5	6	6	5	6	5	5	38	5.43
23	3	4	5	4	4	3	5	28	4.00
24	3	4	4	5	5	4	5	30	4.29
25	4	5	5	4	5	5	5	33	4.71
26	2	3	5	5	5	2	5	27	3.86
27	3	4	5	5	5	5	5	32	4.57
28	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
29	6	6	6	6	5	6	6	41	5.86
30	6	6	4	5	6	5	5	37	5.29
31	3	1	4	4	5	5	5	27	3.86
32	2	5	5	5	4	3	5	29	4.14
33	3	3	5	5	5	3	4	28	4.00
34	3	5	5	5	5	5	5	33	4.71
35	1	3	4	4	4	3	4	23	3.29
36	3	5	4	5	5	3	5	30	4.29

Data Hasil Rekapitulasi Kualitas Informasi (Lanjutan)

Responden	Kualitas Informasi							Total	X2
	1	2	3	4	5	6	7		
37	6	6	5	4	5	5	5	36	5.14
38	4	4	5	5	4	3	5	30	4.29
39	1	3	4	4	4	3	4	23	3.29
40	4	5	5	4	5	5	5	33	4.71
41	2	5	5	5	5	2	5	29	4.14
42	3	4	6	5	5	5	5	33	4.71
43	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
44	3	6	5	4	5	5	5	33	4.71
45	4	4	5	5	5	5	5	33	4.71
46	4	6	5	6	5	5	5	36	5.14
47	4	4	5	5	5	5	5	33	4.71
48	4	5	5	5	5	3	5	32	4.57
49	3	3	5	4	5	3	4	27	3.86
50	4	3	5	4	5	5	5	31	4.43
51	2	5	5	5	5	5	5	32	4.57
52	3	4	4	4	5	5	5	30	4.29
53	4	5	5	5	5	2	5	31	4.43
54	3	6	6	6	6	6	6	39	5.57
55	1	3	4	5	5	4	4	26	3.71
56	4	6	5	6	6	6	6	39	5.57
57	2	5	4	5	5	4	5	30	4.29
58	3	5	6	6	5	5	5	35	5.00
59	5	5	5	6	5	5	6	37	5.29
60	6	6	6	6	5	5	5	39	5.57
61	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
62	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
63	2	4	5	5	5	3	5	29	4.14
64	2	4	4	4	5	6	5	30	4.29
65	2	2	4	4	5	2	5	24	3.43
66	3	2	4	5	5	2	5	26	3.71
67	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
68	3	6	5	4	5	5	5	33	4.71
69	4	4	4	5	5	5	5	32	4.57
70	6	6	5	4	5	5	5	36	5.14
71	4	3	5	5	5	5	5	32	4.57
72	4	6	5	6	6	5	5	37	5.29

Data Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Informasi (Lanjutan)

Responden	Kualitas Informasi							Total	X2
	1	2	3	4	5	6	7		
73	2	4	5	5	4	2	5	27	3.86
74	4	5	5	4	5	5	5	33	4.71
75	5	2	5	5	5	5	5	32	4.57
76	3	3	4	5	5	5	5	30	4.29
77	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
78	5	5	5	5	5	6	6	37	5.29
79	2	5	5	6	6	6	6	36	5.14
80	5	3	5	6	6	6	6	37	5.29
81	3	4	4	4	4	2	4	25	3.57
82	4	5	5	6	5	5	5	35	5.00
83	3	3	5	5	5	2	4	27	3.86
84	4	5	5	6	5	5	5	35	5.00
85	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
86	5	5	6	6	6	6	6	40	5.71
87	5	5	6	6	6	6	6	40	5.71
88	5	5	6	6	6	6	6	40	5.71
89	3	3	4	5	5	5	5	30	4.29

Data Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan (Lanjutan)

Responden	Kualitas Layanan							Total	X3
	1	2	3	4	5	6	7		
37	5	5	6	5	5	5	5	36	5.14
38	5	2	1	5	1	5	5	24	3.43
39	5	2	5	5	3	2	5	27	3.86
40	6	6	5	6	5	5	5	38	5.43
41	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
42	5	5	5	6	5	5	6	37	5.29
43	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
44	5	5	6	5	5	5	5	36	5.14
45	5	5	5	5	5	5	4	34	4.86
46	5	5	6	5	5	5	5	36	5.14
47	5	5	5	5	5	5	4	34	4.86
48	5	5	5	6	6	4	5	36	5.14
49	4	4	1	4	2	3	5	23	3.29
50	6	6	5	6	5	5	5	38	5.43
51	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
52	4	4	2	6	4	5	4	29	4.14
53	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
54	6	6	6	6	6	6	6	42	6.00
55	5	4	3	4	5	2	4	27	3.86
56	6	6	5	6	6	6	5	40	5.71
57	5	4	4	5	4	5	5	32	4.57
58	5	5	6	5	5	5	6	37	5.29
59	5	5	6	5	5	6	5	37	5.29
60	5	4	4	5	6	5	5	34	4.86
61	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
62	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
63	5	2	5	5	5	5	5	32	4.57
64	5	5	6	6	5	3	4	34	4.86
65	4	5	2	5	2	2	4	24	3.43
66	5	5	5	6	5	5	6	37	5.29
67	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
68	5	5	6	5	5	5	5	36	5.14
69	5	4	5	5	5	1	4	29	4.14
70	5	5	6	5	5	5	5	36	5.14
71	5	5	5	5	5	5	4	34	4.86
72	5	5	5	6	6	4	5	36	5.14

Data Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan (Lanjutan)

Responden	Kualitas Layanan							Total	X3
	1	2	3	4	5	6	7		
73	5	5	3	2	5	2	5	27	3.86
74	6	6	5	6	5	5	5	38	5.43
75	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
76	5	5	5	6	5	5	6	37	5.29
77	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
78	5	6	6	6	5	5	5	38	5.43
79	6	6	6	6	6	6	6	42	6.00
80	6	6	6	6	6	6	6	42	6.00
81	4	2	4	2	4	2	4	22	3.14
82	5	5	6	6	6	5	5	38	5.43
83	4	4	2	4	3	2	5	24	3.43
84	5	5	6	6	6	5	5	38	5.43
85	5	5	5	5	5	5	4	34	4.86
86	6	6	6	6	6	6	6	42	6.00
87	6	6	6	6	6	6	6	42	6.00
88	6	6	6	6	6	6	6	42	6.00
89	5	5	5	6	5	5	6	37	5.29

Responden	Kepuasan Pengguna						Total	Y
	1	2	3	4	5	6		
1	5	5	5	5	5	5	30	5.00
2	4	4	5	5	5	5	28	4.67
3	6	6	6	6	6	6	36	6.00
4	5	5	5	5	5	5	30	5.00
5	5	5	5	5	5	5	30	5.00
6	1	6	6	4	4	6	27	4.50
7	5	5	5	5	5	5	30	5.00
8	6	6	6	6	6	6	36	6.00
9	6	6	6	6	6	6	36	6.00
10	5	3	1	5	5	5	24	4.00
11	2	5	5	6	6	6	30	5.00
12	6	6	5	5	6	6	34	5.67
13	6	6	6	6	6	6	36	6.00
14	6	6	6	6	6	6	36	6.00
15	5	5	6	6	5	6	33	5.50
16	6	6	5	5	5	6	33	5.50
17	5	5	5	5	5	5	30	5.00
18	5	5	5	5	5	5	30	5.00
19	5	5	5	5	5	5	30	5.00
20	5	5	4	5	5	5	29	4.83
21	5	4	5	6	5	6	31	5.17
22	5	6	5	6	5	6	33	5.50
23	3	2	3	4	5	6	23	3.83
24	5	5	4	4	4	5	27	4.50
25	5	5	5	5	5	5	30	5.00
26	5	2	5	5	5	5	27	4.50
27	5	5	5	5	4	5	29	4.83
28	5	5	5	5	5	5	30	5.00
29	5	1	6	5	6	6	29	4.83
30	4	3	5	4	4	5	25	4.17
31	5	1	5	4	4	5	24	4.00
32	5	5	5	5	5	5	30	5.00
33	2	2	2	4	6	4	20	3.33
34	5	5	5	5	5	5	30	5.00
35	1	5	1	4	5	5	21	3.50
36	5	2	5	5	5	5	27	4.50

Data Hasil Rekapitan Variabel Kepuasan Pengguna

Responden	Kepuasan Pengguna						Total	Y
	1	2	3	4	5	6		
37	6	3	6	6	6	6	33	5.50
38	5	5	1	5	5	5	26	4.33
39	1	1	5	5	4	6	22	3.67
40	5	5	5	5	5	5	30	5.00
41	5	5	1	5	5	5	26	4.33
42	5	5	5	5	4	5	29	4.83
43	5	5	5	5	5	5	30	5.00
44	6	6	6	6	6	6	36	6.00
45	5	5	5	5	5	5	30	5.00
46	6	6	6	6	6	6	36	6.00
47	5	5	5	5	5	5	30	5.00
48	4	3	5	6	6	6	30	5.00
49	3	1	3	5	5	5	22	3.67
50	5	5	5	5	5	5	30	5.00
51	5	1	5	5	5	5	26	4.33
52	1	1	5	5	4	5	21	3.50
53	5	5	5	5	5	5	30	5.00
54	6	6	6	6	6	6	36	6.00
55	1	1	5	5	4	5	21	3.50
56	6	5	6	5	5	5	32	5.33
57	5	4	5	4	4	5	27	4.50
58	5	5	5	4	4	5	28	4.67
59	1	5	4	5	6	5	26	4.33
60	4	4	5	5	4	6	28	4.67
61	5	5	5	5	5	5	30	5.00
62	5	5	5	5	5	5	30	5.00
63	1	5	5	5	5	5	26	4.33
64	4	5	1	5	4	6	25	4.17
65	2	2	3	5	4	5	21	3.50
66	5	5	5	5	4	5	29	4.83
67	5	5	5	5	5	5	30	5.00
68	6	6	6	6	6	6	36	6.00
69	1	4	5	5	5	5	25	4.17

70	6	6	6	6	6	6	36	6.00
71	5	5	5	5	5	5	30	5.00

Data Hasil Rekapitan Variabel Kepuasan Pengguna (Lanjutan)

Responden	Kepuasan Pengguna						Total	Y
	1	2	3	4	5	6		
72	5	5	1	6	6	6	29	4.83
73	3	1	4	5	5	4	22	3.67
74	5	5	5	5	5	5	30	5.00
75	5	5	5	5	5	5	30	5.00
76	5	5	5	5	4	5	29	4.83
77	5	5	5	5	5	5	30	5.00
78	6	6	5	5	5	6	33	5.50
79	5	1	5	5	5	5	26	4.33
80	5	5	5	5	5	5	30	5.00
81	1	4	1	4	5	4	19	3.17
82	5	5	6	6	6	6	34	5.67
83	1	1	4	5	6	5	22	3.67
84	6	6	6	6	6	6	36	6.00
85	1	5	5	5	5	5	26	4.33
86	6	6	6	5	5	6	34	5.67
87	6	6	6	6	6	6	36	6.00
88	6	6	6	6	6	6	36	6.00
89	5	1	5	5	4	5	25	4.17

Data Hasil Rekapitan Variabel Kepuasan Pengguna (Lanjutan)

Lampiran 6
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

		Correlations						
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	T.KP
KP1	Pearson Correlation	1	.457**	.385**	.419**	.271*	.341**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.010	.001	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
KP2	Pearson Correlation	.457**	1	.239*	.348**	.301**	.355**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000		.024	.001	.004	.001	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
KP3	Pearson Correlation	.385**	.239*	1	.412**	.186	.386**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.024		.000	.080	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
KP4	Pearson Correlation	.419**	.348**	.412**	1	.650**	.642**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
KP5	Pearson Correlation	.271*	.301**	.186	.650**	1	.415**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.010	.004	.080	.000		.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
KP6	Pearson Correlation	.341**	.355**	.386**	.642**	.415**	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000		.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
T.KP	Pearson Correlation	.778**	.737**	.654**	.710**	.552**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89	89	89

Lampiran 7

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	7

Lampiran 8

Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Informasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	7

Lampiran 9

Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	7

Lampiran 10

Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pengguna

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	6

Lampiran 11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.43792045
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.059
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.631
Asymp. Sig. (2-tailed)		.820

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 12
Hasil Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1(Constant)	-.307	.231		-1.327	.188		
X1	.064	.087	.154	.733	.465	.244	4.096
X2	.098	.081	.219	1.203	.232	.322	3.106
X3	-.028	.077	-.070	-.361	.719	.281	3.560

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 13
Analisis Regresi Berganda

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.642	.630	.44558

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.314	3	10.105	50.894	.000 ^a
	Residual	16.876	85	.199		
	Total	47.190	88			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.257	.378		.681	.498
	X1	.321	.143	.295	2.247	.027
	X2	.325	.133	.279	2.438	.017
	X3	.294	.125	.287	2.344	.021

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.257	.378		.681	.498
	X1	.321	.143	.295	2.247	.027
	X2	.325	.133	.279	2.438	.017
	X3	.294	.125	.287	2.344	.021

a. Dependent Variable: Y