

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PAJAK  
(Studi Kasus pada aplikasi SAMBARA di Jawa Barat)  
THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY, SERVICE QUALITY TOWARDS USER  
SATISFACTION OF TAX APPLICATIONS  
(Case Study on SAMBARA application in West Java)  
Armeliadinda<sup>1</sup>, Elvira Azis, S.E., M.T<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom  
<sup>1</sup> armelmelmel@student.telkomuniversity.ac.id, <sup>2</sup>elvira.telkomuniversity@gmail.com

### Abstrak

*SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat) adalah inovasi berbasis elektronik yang dibuat BAPENDA Jawa Barat yang fungsinya untuk melakukan pengecekan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat, aplikasi SAMBARA ini termasuk dalam layanan e-Government. Studi ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAMBARA.*

*Penelitian ini bersifat kausal karena memiliki hubungan yang bersifat sebab akibat antara dua variabel atau lebih, penelitian kausal bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal atau menguji pengaruh antar variabel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pajak aplikasi SAMBARA di Jawa Barat dengan sampel yang didapat melalui Google Form yaitu 400 responden yang pernah melakukan pembayaran pajak, penelitian ini didapat dengan menggunakan teknik purposive sampling.*

*Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian adalah kepuasan pengguna. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini regresi linier berganda. Penelitian ini mengadopsi dan menggunakan DeLone dan McLean untuk menguji pengaruh independen terhadap variabel dependen.*

*Hasil dari penelitian ini, menemukan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan pada aplikasi SAMBARA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Dony dan Meilana (2016) yang menyatakan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.*

**Kata Kunci :** *e-Government, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, layanan pembayaran pajak.*

### Abstract

*SAMBARA (Samsat Mobile West Java) is an electronic-based innovation made by BAPENDA West Java whose function is to check motor vehicle taxes in the West Java region, the SAMBARA application is included in e-Government services. This study aims to analyze whether information quality, system quality, service quality has an effect on user satisfaction of the SAMBARA application.*

*This research is causal because it has a causal relationship between two or more variables, causal research aims to explain the causal relationship or test the effect between variables. The population used in this study were users of the SAMBARA application tax service in West Java with a sample obtained through Google Form, namely 400 respondents who had paid taxes, this study was obtained using purposive sampling technique.*

*The independent variables used in this study are information quality, system quality, and service quality. The dependent variable used in the study is user satisfaction. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression. This study adopts and uses DeLone and McLean to test the effect of the independent on the dependent variable.*

*The results of this study found that information quality, system quality, service quality of the SAMBARA application had a positive and significant effect on user satisfaction. The results of this study are in line with the results of research by Dony and Meilana (2016) which state that information quality, system quality, and service quality has a positive and significant effect on user satisfaction.*

**Keywords :** *e-Government, information quality, system quality, service quality, user satisfaction, tax payment services.*

## 1. Pendahuluan

Pendapatan daerah adalah salah satu faktor penentu dari keberhasilan pertumbuhan ekonomi pada suatu daerah. Pada tahun 2017 tercatat, provinsi Jawa Barat memiliki realisasi pendapatan daerah menyentuh angka Rp 31,16 Triliun, jumlah ini meningkat dari target yang sudah ditetapkan (Zuraya, 2018). Faktor kesadaran masyarakat juga memberikan dampak besar untuk keberhasilan pencapaian target pendapatan daerah, faktor lainnya adalah kemudahan akses layanan, sistem, dan informasi pajak turut berpengaruh dalam meningkatkan

pendapatan daerah. Kebijakan Pemerintah Daerah melalui program pelayanan yang sudah diatur pemerintah memudahkan masyarakat dalam menunaikan kewajiban membayar pajak. Menyadari begitu pentingnya pengelolaan pendapatan daerah, maka untuk mengontrol alur pendapatan daerah agar berjalan sesuai peraturan perlu dikelola unit kerja khusus.

Jawa Barat merupakan salah satu kota yang sedang mengencakan penerapan konsep *Smart City* pada wilayahnya. Konsep dasar *Smart City* adalah mewujudkan sebuah komunitas/lingkungan bagi masyarakat yang efisien, berkelanjutan, dan memberikan rasa aman. Semakin berkembangnya teknologi komunikasi dan komputer di era globalisasi dapat mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Melalui pemanfaatan teknologi tersebut pemerintah mampu menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Salah satu bagian dalam pembangunan kota cerdas (*smart city*) dalam bidang pemerintahan, yaitu dengan pemanfaatan teknologi internet dikenal dengan sebutan *electronic Government* atau *e-Government*.

Pada dasarnya penyelenggaraan *e-Government* di Indonesia mulai dilirik sejak tahun 2003, yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 artinya saat ini sudah berjalan hampir 17 tahun. Namun penerapan sistem ini ternyata tidak selalu dinilai efektif, studi yang dilakukan oleh Loura Hardjaloka menyatakan bahwa penerapan *e-Government* di Indonesia masih sebatas di interaksi dan belum sepenuhnya ke tahap transaksi terlebih ke tahap transformasi (Loura, 2014). Selain itu akses yang terbatas dan kurangnya sumber daya manusia yang handal juga menjadi faktor hambatan implementasi kualitas pelayanan *e-Government* yang efektif.

Pentingnya sisi pemanfaatan dari *e-Government* salah satunya keterbukaan informasi, pelayanan, dan sistem yang diselenggarakan pemerintah untuk memenuhi kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem setiap pengguna memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap aplikasi yang digunakan. Pelaksanaan *e-Government* ini pun dilakukan oleh Pemerintahan Provinsi Jawa Barat yang berfungsi mengelola pendapatan daerah dan diserahkan kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat (BAPENDA Provinsi Jawa Barat).

BAPENDA Jawa Barat bekerjasama dengan Kepolisian Daerah Jawa Barat menyediakan layanan publik berbasis elektronik berupa produk *e-system*, yaitu SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat), SAMBARA adalah inovasi berbasis elektronik yang dibuat BAPENDA Jawa Barat yang fungsinya untuk melakukan pengecekan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat. Adanya aplikasi SAMBARA ini pihak BAPENDA Jawa Barat berharap adanya peningkatan rasio ketaatan membayar pajak di Jawa Barat.

Setiap aplikasi *mobile* pasti memiliki kualitas dalam pengoperasiannya, kualitas aplikasi akan membuat konsumen merasa dimudahkan dengan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut (Setyawan, 2019). Oleh karena itu, kualitas aplikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan jumlah pengguna dari aplikasi itu sendiri. Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Istianingsih (2009) menyatakan bahwa kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi, sedangkan ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Istianingsih, 2009). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, peneliti memodifikasi dari teori Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, yaitu mengambil variabel independen kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan variabel dependen kepuasan pengguna. Hal ini dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan dan tercapainya tujuan peneliti, dengan adanya konten yang ada apakah dapat berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan informasi yang terdapat pada aplikasi SAMBARA kepada pengguna. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kepuasan yang diinginkan oleh masyarakat Jawa Barat.

### 1.1 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SAMBARA.
2. Menganalisis apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SAMBARA.
3. Menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SAMBARA.
4. Mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SAMBARA.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Kualitas Informasi

Menurut Urbach & Muller (2012) kualitas informasi sering dilihat sebagai kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dalam jurnal Urbach & Muller (2012) juga disebutkan beberapa poin yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas informasi, yaitu akurasi, kecukupan, ketersediaan, kelengkapan, keringkasan, konsistensi, format, presisi, relevansi, reliabilitas, ruang lingkup, ketepatan waktu, kemampuan memahami, keunikan, dan kegunaan. Sedangkan menurut Nusair et al. dalam Alhasanah dan Riyadi (2014), mengatakan bahwa kualitas informasi adalah kualitas yang berkaitan dengan jumlah, akurasi dan bentuk informasi tentang produk dan jasa yang ditawarkan pada sebuah situs web.

### 2.2 Kualitas Sistem

Menurut Urbach dan Muller (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem adalah sebuah karakteristik yang dibutuhkan dari keutuhan sistem informasi. kualitas sistem juga mempengaruhi kualitas dari sistem informasi itu sendiri. Di dalam kualitas sistem, terdapat proses sistem informasi yang menunjukkan hasil interaksi antara sistem individu dengan pengguna.

### 2.3 Kualitas Layanan

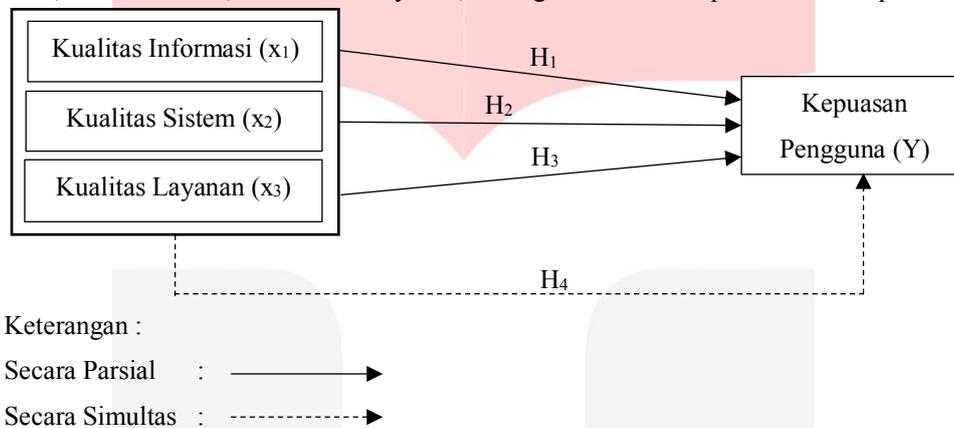
Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri akuntabilitas publik di mana masyarakat mampu dan berhak mengevaluasi dari setiap pelayanan yang ada sehingga nantinya akan muncul gebrakan baru berupa pelayanan yang tepat, cepat, dan mudah sehingga keharmonisan dalam pelayanan akan muncul secara berkala dan muncul kepuasan terhadap masyarakat akan perspektif pemerintah. Menurut undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik di jelaskan dalam Permenpan RB No 23 Tahun 2017 di jelaskan pemaparan pusat pelayanan publik yang ada di daerah maupun pusat.

#### 2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan sebuah dimensi penilaian dalam menilai kesuksesan sistem informasi (Urbach dan Muller, 2011), menggunakan kepuasan pengguna sebagai parameter penilaian kesuksesan akan sangat membantu ketika penggunaan sistem informasi tersebut tidak dinilai dari intensitas penggunaan sistem. Sesuai dengan model yang dibuat dan diuji oleh DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa kesuksesan implementasi sistem dapat dilakukan dengan menggunakan parameter kepuasan pengguna sebagai acuan kesuksesan implementasi sebuah sistem.

#### 2.5 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini merujuk pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang diterapkan dan dimodifikasi, hal ini didukung dengan penelitian Dony dan Meilana (2016). Dimana variabel independen kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen ialah kepuasan pengguna.



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**  
Dony dan Meilana (2016)

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini juga merupakan penelitian deskriptif dengan tipe kausal (sebab-akibat). Penulis tidak mengintervensi data sehingga tidak ada manipulasi dalam penelitian ini. Waktu pelaksanaan dalam penelitian ini menggunakan *metode cross sectional*, dimana pengolahan data analisis dan penarikan kesimpulan dilakukan dalam satu periode.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Jawa Barat pengguna aplikasi SAMBARA, dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara *Non Probability Sampling*. Tipe *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Bernoulli, perhitungan sampel minimum pada penelitian ini sebanyak 385 responden, namun penulis membulatkan menjadi 400 responden.

#### 3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, peneliti dimaksudkan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah *SPSS 24.0*.

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### 4.1 Karakteristik Penelitian

Karakteristik responden yang didapatkan adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Karakteristik Sampel**

No	Karakteristik	Presentase
1	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	56.50%
	Perempuan	43.50%
2	Pendidikan Terakhir	
	SMA/Sederajat	20.50%

	D1/D2	1.75%
	Akademi/D3	8.75%
	D4/S1	60.25%
	Pendidikan Profesi	2.25%
	S2	6.50%
3	Pekerjaan	
	Pelajar/Mahasiswa	27.25%
	Pegawai Swasta	27.75%
	Pegawai Negeri	13.25%
	Wirausahawan	18.75%
	Lainnya	13.00%
4	Pendapatan	
	< Rp 1.000.000	8.75%
	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	13.00%
	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	20.75%
	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	23.25%
	> Rp 4.000.000	34.25%

#### 4.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan guna memberikan gambaran tentang data berupa skor yang diperoleh oleh masing-masing indikator dari setiap variabel dan pengkategorian dari setiap indikator tersebut :

**Tabel 2. Analisis Deskriptif**

Variabel	Presentase Skor	Kategori
Kualitas Informasi	83.27%	Setuju
Kualitas Sistem	82.89%	Setuju
Kualitas Layanan	83.18%	Setuju
Kepuasan Pengguna	83.52%	Setuju

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa semua variabel dalam penelitian termasuk pada kategori setuju. Kategori didapatkan dari pengelompokan total nilai dibagi lima skala pengukuran, sehingga didapatkan rentang nilai sebesar 16%. Dengan itu diperoleh rentang nilai 20%-36% : sangat tidak setuju, 36%-52% : tidak setuju, 52%-68% : netral, 68%-84% : setuju dan 84%-100% : sangat setuju. Hal ini berarti nilai dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna di Jawa Barat dapat dikatakan baik/setuju.

#### 4.3 Uji Asumsi Klasik

##### 4.3.1 Uji Normalitas

Untuk mendeteksi model regresi berdistribusi normal atau tidak digunakan uji kolmogorov-smirnov, dengan ketentuan data berdistribusi normal jika nilai sig berada di atas 0,05. Hasil dari uji normalitas dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 3. Uji Normalitas**

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.36704396
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.073
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data diolah, 2020

Data dikatakan memiliki distribusi yang normal jika memiliki nilai *asympt.sig* lebih dari 0.05. Berdasarkan tabel hasil uji normalitas dapat dilihat bahwa nilai *asympt.sig* memiliki nilai 0.200 dan nilai ini lebih besar dari 0.05. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi memiliki distribusi yang normal.

#### 4.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dengan melalui TOL (*tolerance*) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) statistik, menurut Suliyanto (2011:90) uji multikolinieritas dengan melihat TOL (*tolerance*) dan *variance inflation factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas. Untuk hasil pengujian multikolinieritas, dapat dilihat dari Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Tabel Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Informasi	0.259	3.863
	Kualitas Sistem	0.220	4.538
	Kualitas Layanan	0.272	3.678

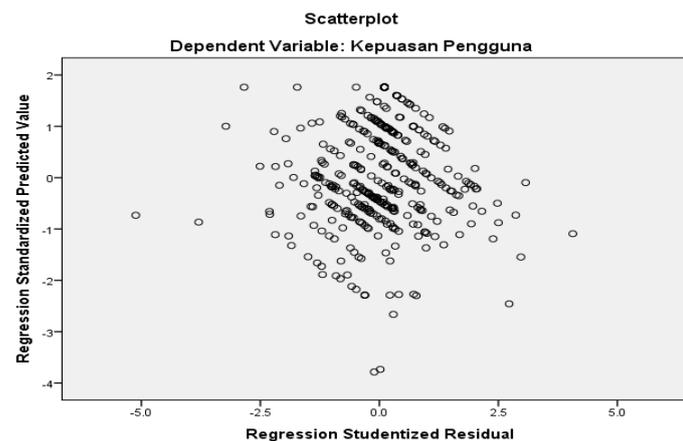
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Pengujian multikolinieritas didasarkan pada ketentuan bahwa jika nilai *tolerance* harus berada diatas 0.1 dan nilai VIF memiliki nilai kurang dari 10. Pada tabel diatas terlihat nilai *tolerance* berada diatas 0.10 yaitu bernilai 0.259, 0.220 dan 0.272 dan nilai VIF berada di bawah 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas dalam model regresi.

#### 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Bila varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, sedangkan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji korelasi spearman. Uji ini dilakukan dengan scatter plot. Berikut hasil pengujian heteroskedastisitas adalah sebagai berikut.



Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Variabel dikatakan tidak memiliki masalah heteroskedastisitas titik-titik menyebar diatas dan dibawah garis nol. Hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar diatas dan dibawah garis nol, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Seluruh uji asumsi klasik sudah terpenuhi sehingga analisis regresi berganda dapat dilanjutkan karena sudah didapat bahwa tidak terdapat pelanggaran asumsi klasik.

#### 4.4 Regresi Linier Berganda

Hasil pengolahan *software SPSS 24.0* untuk analisis regresi berganda disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5. Analisis Regresi Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
	B	Std. Error	Beta			Zero-order
1 (Constant)	0.314	0.119		2.643	0.009	
Kualitas Informasi	0.163	0.057	0.151	2.878	0.004	0.763
Kualitas Sistem	0.376	0.061	0.353	6.198	0.000	0.807
Kualitas Layanan	0.408	0.053	0.393	7.664	0.000	0.808

**a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna**

*Sumber* : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0.314 + 0,163X_1 + 0,376X_2 + 0,408X_3 + e$$

Tanda koefisien regresi variabel bebas menunjukkan arah hubungan dari variabel yang bersangkutan dengan Kepuasan Pengguna. Koefisien regresi untuk variabel bebas  $X_1$  bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kualitas Informasi ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ). Koefisien regresi variabel  $X_1$  sebesar 0,163 mengandung arti untuk setiap peningkatan Kualitas Informasi ( $X_1$ ) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) sebesar 0,163 satuan.

Koefisien regresi untuk variabel bebas  $X_2$  bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kualitas Sistem ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ). Koefisien regresi variabel  $X_2$  sebesar 0,376 mengandung arti untuk setiap peningkatan Kualitas Sistem ( $X_2$ ) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) sebesar 0,376 satuan.

Koefisien regresi untuk variabel bebas  $X_3$  bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kualitas Layanan ( $X_3$ ) dengan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ). Koefisien regresi variabel  $X_3$  sebesar 0,408 mengandung arti untuk setiap peningkatan Kualitas Layanan ( $X_3$ ) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) sebesar 0,408 satuan.

#### 4.5 Uji Hipotesis

##### 4.5.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 6. Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	0.847 <sup>a</sup>	0.717	0.715	0.36843	0.717	334.914	3	396	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

*Sumber* : Olahan Data SPSS 24.0

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 0.717, artinya ada pengaruh antara variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 71.7%. Sedangkan sisanya 28.3% merupakan pengaruh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

**Tabel 7. Besaran Pengaruh Parsial**

Variabel	Standardized Coefficients Beta	Correlations Zero Order	Pengaruh Parsial	Persentase
Kualitas Informasi	0.151	0.763	0.115	11.5%
Kualitas Sistem	0.353	0.807	0.285	28.5%
Kualitas Layanan	0.393	0.808	0.317	31.7%
Total Pengaruh			0.717	71.7%

*Sumber* : Olahan data penulis, 2020

Pada Tabel 7, besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 11.5%. Besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 28.5%. Besar pengaruh kualitas layanan

terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 31.7%. Sehingga apabila dijumlahkan maka total pengaruh menjadi 71.7% ( $R^2$ = koefisien determinasi).

Berdasarkan uraian di atas dapat dibuat kesimpulan uji hipotesis yang dijabarkan sebagai berikut : Hipotesis empat dapat diterima, karena kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.5.2 Uji F (Pengaruh Secara Simultan)

Tabel 8. Nilai Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.385	3	45.462	334.914	.000 <sup>b</sup>
	Residual	53.754	396	.136		
	Total	190.139	399			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Sumber : Olahan data penulis, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa nilai F-hitung 334.914 dan kemudian nilai signifikansi (sig.0,000), jika dibandingkan antara nilai signifikansi (sig) dengan nilai alpha ( $\alpha = 0,05$ ), maka nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan nilai alpha, artinya variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan.

#### Hipotesis :

$H_{04}$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

$H_{a4}$  : Terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

$H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.5.3 Uji t (Pengaruh Secara Parsial)

Tabel 9. Nilai Uji t

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations
B	Std. Error	Beta				Zero-order
0.314	0.119			2.643	0.009	
0.163	0.057		0.151	2.878	0.004	0.763
0.376	0.061		0.353	6.198	0.000	0.807
0.408	0.053		0.393	7.664	0.000	0.808

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Olahan data penulis, 2020

Berdasarkan Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa arah hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna adalah positif dilihat dari nilai B yaitu 0,163, artinya ketika ada peningkatan kualitas informasi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Sedangkan hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna adalah positif tertulis 0,376, artinya ketika ada peningkatan kualitas sistem maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudian hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna adalah positif tertulis 0,408, artinya ketika kualitas layanan meningkat dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

#### Hipotesis 1 :

$H_{01}$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

$H_{a1}$  : Terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

#### Hipotesis 2 :

$H_{02}$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas Sistem terhadap kepuasan pengguna.

$H_{a2}$  : Terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

#### Hipotesis 3 :

$H_{03}$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

$H_{a3}$  : Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) "*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update*" dengan menggunakan dimensi atau variabel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Dari penelitian ini kinerja aplikasi SAMBARA ini dapat dinyatakan baik, dapat dilihat dari hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada BAB IV dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi SAMBARA memiliki kualitas informasi yang baik.
2. Aplikasi SAMBARA memiliki kualitas sistem yang baik.
3. Aplikasi SAMBARA memiliki kualitas layanan yang baik.
4. Aplikasi SAMBARA memberikan kepuasan yang baik kepada penggunanya.
5. Kualitas Informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan.
6. Kualitas Informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial :
  - a. Kualitas informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
  - b. Kualitas sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
  - c. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya terutama penelitian DeLone dan McLean (2003) yang modelnya menjadi acuan utama dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dijadikan bahan referensi yaitu Dony dan Meilana (2016).

### 5.2 Saran

Penelitian ini memberikan implikasi bagi organisasi dalam mengimplementasikan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi. BAPENDA perlu memperhatikan kepuasan pengguna sebagai alat ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem, dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu BAPENDA dalam mengimplementasikan sistem informasi pada aplikasi SAMBARA.

Keterkaitan penelitian ini dengan permasalahan mengenai kendala pengguna dan keluhan pada pengguna aplikasi SAMBARA, yaitu BAPENDA Jawa Barat dapat melakukan penelusuran dengan mengamati dan menilai bagaimana kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang diberikan dari penyedia sistem aplikasi SAMBARA.

Penelitian ini juga dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian lanjutan terkait dengan penilaian kesuksesan sistem informasi. Akan tetapi, perlu dipertimbangkan adanya keterbatasan penelitian ini yang kemungkinan akan berpengaruh terhadap hasil penelitian. Keterbatasan penelitian ini diantaranya pertama, keterbatasan yang melekat pada data yang diperoleh melalui kuesioner, karena perbedaan persepsi peneliti dengan responden penelitian. Namun keterbatasan ini akan tetap ada dalam penelitian yang menggunakan data primer. Kedua, keterbatasan waktu dan lingkup penelitian, sehingga tidak dapat mengadopsi keseluruhan dimensi penelitian berdasarkan model DeLone dan McLean(2003).

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperbanyak data atau jumlah responden, dan memperluas lingkup sistem informasi yang diteliti, sehingga dapat menggunakan seluruh dimensi penelitian yang ada dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003).

### Daftar Pustaka

- [1] Aimsyah, Z. (2013). *Manajemen sistem informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- [2] Alhasanah, J. U. (n.d.). Kertahadi, dan Riyadi. 2014. ". *Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Interaksi Layanan Web E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online*, 1–10.
- [3] Awosejo, O. ., (2013). *The Effect of Accounting Information System in Accounting*. International Journal of Advanced Computer Research (ISSN (print): 2249-7277 ISSN (online): 2277-7970).
- [4] Azwar, & Amriani, T. N. (2015). *Pengujian Empiris Model Delone and Mclean Pada Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kementrian Keuangan)*. Kajian Akademis BPPK Tahun 2015.
- [5] Bapenda.provjabar.go.id (2018, Agustus 14). Cek Pajak Kendaraan Melalui Aplikasi SAMBARA. Diambil 16 Januari 2020, dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/2018/08/14/cek-pajak-kendaraan-melalui-aplikasi-sambara/>
- [6] Cohen , Boyd. (2013). *Basic Smart City Indicators : Smart City Wheel*.
- [7] Cho, K. W., Bae, S.-K., Ji-Hye Ryu, K. N., An, C.-H., & Chae, Y. M. (2015). *Performances Evaluation Of Public Hospital Information System By the Information System Success Mode*. Healthcare Information Research 2015 21(1) pISSN : 2093-3681 eISSN : 2093-369x.
- [8] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. Information Systems Research.
- [9] DeLone, W. H., and Mclean, E. R. (2003). *The DeLone McLean Model Of Information System Success: A Ten-Year Update*. Journal of Management Information, 19(4): 9-30.
- [10] DPJ. (2019, Desember). *DPJ*. Retrieved from pajak.go.id: <https://www.pajak.go.id/id/berita/desember-2019-penerimaan-pajak-jabar-i-tumbuh-495>

- [11] Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [12] Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program (edisi ketujuh)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [13] Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). *Organizational impact of system quality, information quality, and service quality*. Strategic Information Systems.
- [14] Hamid, A. A., Razak, F. Z., Bakar, A. A., & Abdullah, W. S. (2016). *The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Continuance Intention to Use e-Government*. ScienceDirect, 644-649.
- [15] Hartono, J. (2012). *Metodologi Penelitian: Salah Kaprah dan Pengalaman Penulis*. Yogyakarta: BPF.
- [16] Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- [17] Indrawati. (2015). *“Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis (Konveksi Teknologi Komunikasi dan Informasi)”*. Bandung: Refika Aditama.
- [18] Istianingsih dan Wiwik Utami. (2009). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu. Simposium Nasional Akuntansi XII, 1-70.
- [19] Kertahadi, M. L., & Suyadi, I. (2013). *Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)*. Administrasi Bisnis (JAB).
- [20] Lee, Jung Hoon. 2012. *Toward a Framework for Smart Cities: A Comparison of Seoul, San Francisco & Amsterdam*. [http://iisdb.stanford.edu/evnts/7239/Jung\\_Hoon\\_Lee\\_final.pdf](http://iisdb.stanford.edu/evnts/7239/Jung_Hoon_Lee_final.pdf).
- [21] Loura, H. (2014). *Studi Penerapan e-Government di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik*. Jurnal Rechts Vinding, 435-452.
- [22] Mulyantiningih, Endang. (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- [23] Patel, P. R., & Padhya, H. (2014). *Review Paper for Smart City*. 1-6.
- [24] Pawirosumarto, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-Learning*. Ilmiah Manajemen.
- [25] Pratama, I. P. (2014). *Smart City beserta Cloud Computing dan Teknologi-Teknologi Pendukung Lainnya*. Bandung: Informatika.
- [26] Putra, D. S., & Siswanto, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember*.
- [27] Ramayah, T., & Lee, J. W. C. (2012). *System Characteristics, Satisfaction and eLearning Usage: A Structural Equation Model (SEM)*. Turkish Online Journal of Educational Technology, 11(2), 196–206.
- [28] Saputri, I. N. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat Boyolali)*.
- [29] Septianita, W., Winarno, W. A., & Arif, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna*. e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 53-56.
- [30] Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2013. *Research Methods For Business (6th edition)*. West Sussex : John Wiley & Sons Ltd.
- [31] Stefanovic, D., & Marjanovic, U. (2016). *Assessing the success of e-government system : an employee perspective*. ScienceDirect.
- [32] Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- [33] Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [34] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung : Alfabeta
- [35] Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- [36] Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [37] Suliyanto. 2011. *EKONOMETRIKA TERAPAN: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- [38] Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). *Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya*. Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 7074-7082.
- [39] Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-4. Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- [40] Urbach, N., & Müller, B. (2011). *The Updated Delone and McLean Model of Information System Success*. ResearchGate, Vol 1, Int (September 2016).
- [41] Urbach, N., & Müller, B. (2012). *The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success*. Information Systems Theory, 1, 1–18.
- [42] Urbach, N., & Müller, B. (2016). *The Updated DeLone and McLean Model of Information System Success*. Research Gate , 1.
- [43] Wartini, N. N., & Yasa, I. G. W. M. (2016). *Analisis Efektivitas Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) Pemerintah Kabupaten Jembrana*. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas, 5(5), 1411–1438.

- [44] Zaied, A. N. H. (2012). *An Integrated Success Model for Evaluating Information System in Public Sectors*. Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences, 3(6), 814–825.
- [45] Zamzam & Firdaus. (2018). *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- [46] Zikmund, William G. Dan Barry J. Babin (2013). *Essential of Marketing Research (5th ed.)*. South Western Cengage Learning.
- [47] Zuraya, N. (2018, Juli 04). *Pendapatan Daerah Jabar 2017 Mencapai Rp 32,16 Triliun*. Retrieved from Republika.co.id: <https://republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/07/04/pbbd8r383-pendapatan-daerah-jabar-2017-mencapai-rp-3216-triliun>

