

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem

Sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lain, karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi di dalam sistem tersebut [10]. Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. Sebagai gambaran, jika dalam sebuah sistem terdapat elemen yang tidak memberikan manfaat dalam mencapai tujuan yang sama, maka elemen tersebut dapat dipastikan bukanlah bagian dari sistem [11].

2.1.2 Informasi

Informasi adalah data yang telah diklarifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Sistem pengelolaan informasi akan mengelola data menjadi informasi yang berguna bagi penerimanya [10]. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya [12]. Informasi yang sudah ketinggalan zaman, tidak akurat, atau sulit untuk dipahami menjadi sangat tidak berarti, tidak berguna, atau tidak berharga. Orang memerlukan informasi yang berkualitas tinggi, yaitu produk informasi yang atribut atau kualitasnya membuat informasi tersebut menjadi lebih berharga bagi mereka. Merupakan hal yang perlu untuk dipikirkan bahwa informasi memiliki tiga dimensi yaitu waktu, konten, dan bentuk [13].

2.1.3 Data

Data merupakan kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian serta merupakan suatu kenyataan yang nyata, dan merupakan bentuk yang masih mentah sehingga perlu diolah lebih lanjut melalui suatu model untuk menghasilkan informasi. Suatu informasi harus memenuhi persyaratan sebagaimana yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan yang harus segera dilakukannya [10].

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari 3 (tiga) hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timelines*), dan relevan (*relevance*).

1. Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurasi juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi mungkin banyak mengalami gangguan (*noise*) yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut [10].

2. Tepat waktu (*timelines*)

Informasi yang sampai kepada si penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat maka dapat berakibat fatal bagi organisasi. Dewasa ini informasi bernilai mahal karena harus cepat dikirim dan didapat sehingga memerlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah, dan mengirimkannya [10].

3. Relevan (*relevance*)

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk setiap orang berbeda. Menyampaikan informasi tentang penyebab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan tentunya kurang relevan. Akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan [10].

2.1.4 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu [10]. Sistem informasi bisa terdiri atas kombinasi terorganisasi apapun dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data, dan kebijakan serta prosedur yang terorganisasi yang menyimpan, mengambil, mengubah, dan memisahkan informasi dalam sebuah organisasi [13].

2.1.5 E-TILANG

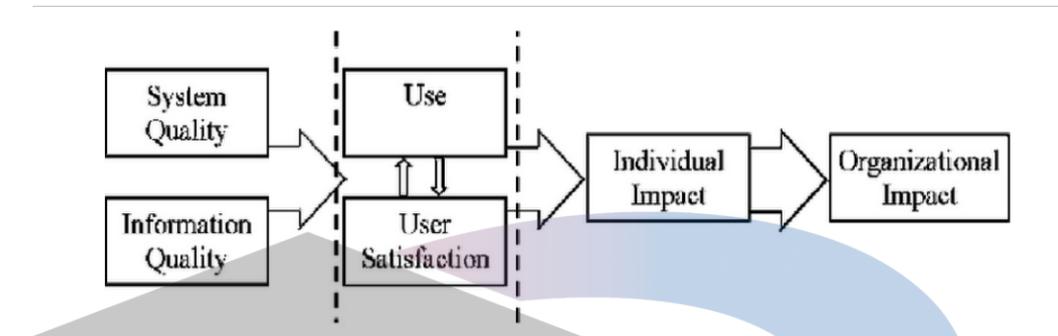
E-Tilang merupakan wadah penilangan dimana proses tilangnya yang telah digitalisasi yang digunakan oleh polisi lalu lintas untuk menindaklanjuti pelanggaran yang dilakukan oleh pengendara transportasi. Dengan memanfaatkan teknologi diharapkan seluruh proses tilang akan lebih efisien dan juga efektif juga membantu pihak kepolisian dalam manajemen administrasi. Aplikasi dikategorikan kedalam dua *user*, yang pertama yaitu pihak kepolisian dan yang kedua adalah pihak kejaksaan. Pada sisi kepolisian, sistem akan berjalan pada komputer tablet dengan sistem operasi *android*. Sedangkan pada pihak kejaksaan sistem akan berjalan dalam bentuk *website*, sebagai eksekutor seperti proses sidang manual [3].

Berbeda dengan cara kerja sebelumnya, dimana kepolisian masih bekerja secara manual tanpa melibatkan sebuah aplikasi dalam aktivitasnya saat bertugas. Hal tersebut memicu terjadinya kecurangan akibat data yang tidak terintegritas oleh sistem serta memakan waktu lebih banyak. *E-tilang* ini pelayanannya lebih cepat daripada tilang konvensional. Kelebihannya sangat praktis dan cepat. Penerapan sistem tilang elektronik (*e-tilang*) itu untuk memfasilitasi kecepatan dan kemudahan. Selain itu, untuk keterbukaan pelaksanaan proses tilang atau sebagai pengganti proses tilang di tempat. Khususnya di kepolisian yang merupakan salah satu program Kapolri untuk menuju polisi yang profesional, *modern* dan dapat dipercaya. Program aplikasi *e-tilang* dianggap mampu menjawab atas apa yang menjadi pemberitaan di media elektronik maupun media sosial tentang perilaku menyimpang oknum anggota Polri dalam melakukan aksi pungutan liar (*pungli*) terhadap para pelanggar lalu lintas.

2.2 Model Kesuksesan Delone & McLean

Delone and McLean (1992) mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi *Delone & McLean*. Model parsimoni adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Model yang diusulkan *DeLone & McLean* (1992) ada enam faktor atau pengukuran yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual, dampak organisasi. Dimana dalam model ini dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan dan

kepuasan pemakai. Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif atau negatif. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional [14].

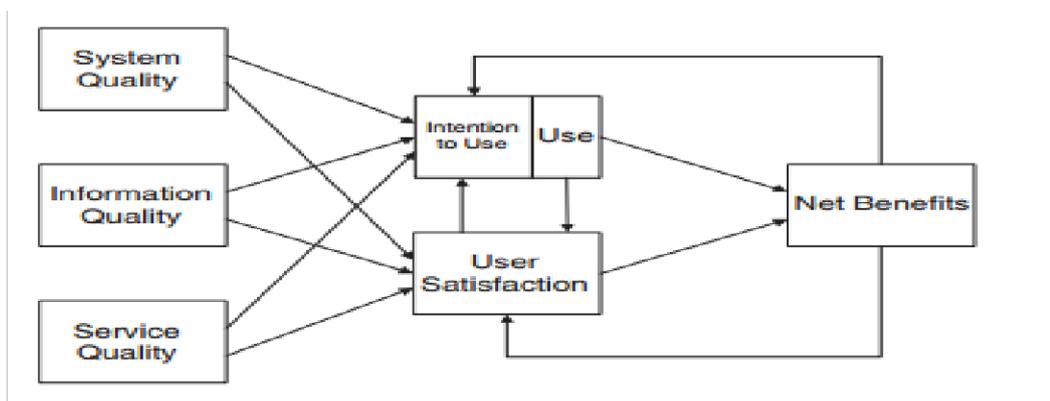


Gambar 2. 1 Model DeLone and Mclean

2.2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone and McLean (2003)

Kepopuleran model Delone dan McLean sebagai bahan rujukan bagi para peneliti membuat model ini mendapat banyak kritik dan juga adanya perkembangan sistem informasi dan lingkungan penggunanya. Setelah mengkaji lebih dari 100 artikel tentang model kesuksesan informasi, DeLone dan McLean pada tahun 2003 memperbarui modelnya [8]. Berikut beberapa perubahan yaitu;

1. Penambahan variable kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
2. Penambahan minat penggunaan (*intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan.
3. Penggabungan antara dampak individu dan dampak organisasional menjadi satu yaitu sebagai manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) [5].



Gambar 2. 2 Update Model D & M (2003)

Penelitian ini menggunakan model DeLone and McLean (2003) yang telah diperbarui seperti gambar diatas. Berikut adalah penjelasan mengenai variabel-variabel yang terdapat dalam model Delone and McLean 2003:

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan kombinasi dari *hardware* dengan *software*, lebih tepatnya yaitu mengenai kinerja/peforma dari sistem itu sendiri yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna [9].

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan *output* dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Adapun indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean antara lain kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, bentuk (format) [9].

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam hal sistem informasi merupakan pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa *update* sistem informasi, respon dari pengembang ketika mengalami masalah [9].

4. Penggunaan

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi itu sendiri. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakai (*user*) termasuk keharusan yang tidak biasa dihindari atau sukarela bahkan senang menggunakan sistem informasi itu sendiri [9].

5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi tersebut. Sikap pengguna terhadap sistem informasi menjadi suatu kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan [9].

6. Manfaat Bersih

Manfaat-manfaat bersih (*net benefit*) merupakan dampak (*impact*) dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna, baik secara

individual maupun organisasi termasuk didalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi waktu pelaksanaan pembelajaran [9].

2.3 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan sebuah penelitian, memahami referensi dari peneliti terdahulu yang telah dilakukan merupakan hal penting guna memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya. Berikut ini merupakan hasil dari penelitian terdahulu yang mengadopsi model kesuksesan Sistem Informasi DeLone and Mclean *update* 2003 :

Tabel 2. 1 penelitian Terdahulu

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul Penelitian | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|----------------|-------|---|---|--|
| 1 | Supriyono [5]. | 2017 | Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Dengan Pendekatan Model Delone and McLean. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas informasi. 2. Kualitas layanan. 3. Kualitas sistem. 4. Penggunaa n. 5. Kepuasan pengguna. 6. Manfaat Bersih. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem dengan penggunaan. 2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi dengan penggunaan. 3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan penggunaan. 4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. 5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara |

| | | | | | |
|---|---|------|--|---|--|
| | | | | | <p>kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.</p> <p>6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna.</p> <p>7. Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan dengan kepuasan pengguna.</p> <p>8. Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan dengan manfaat-manfaat bersih.</p> <p>9. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengguna dengan manfaat-manfaat bersih.</p> |
| 2 | Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah, Desi Arisandy [6]. | 2017 | Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) pada SD Kabupaten | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem. 2. Kualitas informasi. 3. Kualitas layanan. 4. Kepuasan pengguna. 5. Dampak individu. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Kualitas layanan berpengaruh positif |

| | | | | | |
|---|-----------|------|-----------|------------------|---|
| | | | Batu Bara | | <p>signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu.</p> <p>5. Kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.</p> <p>6. Kualitas informasi tidak berpengaruh secara langsung tetapi berpengaruh secara tidak langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna ke dampak individu.</p> <p>7. Kualitas layanan dapat berpengaruh secara langsung dapat berpengaruh tidak langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna ke dampak individu.</p> |
| 3 | Etik Ipda | 2017 | Analisis | 1. <i>System</i> | 1. <i>System quality</i> secara |

| | | | | |
|-------------|--|---|--|--|
| Riyani [7]. | | <p>Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi E-SPT Pajak Penjualan (ppn) Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya A dan Kantor Pelayanan Pajak Madya B.</p> | <p><i>quality.</i></p> <p>2. <i>Information quality.</i></p> <p>3. <i>Service quality.</i></p> <p>4. <i>Intention to use.</i></p> <p>5. <i>Use.</i></p> <p>6. <i>User satisfaction.</i></p> <p>7. Kepatuhan Pajak.</p> | <p>parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap <i>intention to use.</i></p> <p>2. <i>Information quality</i> secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap <i>intention to use.</i></p> <p>3. <i>Service quality</i> secara parsial tidak berpengaruh terhadap <i>intention to use</i>, sedangkan secara simultan berpengaruh terhadap <i>intention to use.</i></p> <p>4. <i>System quality</i> secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction.</i></p> <p>5. <i>Information quality</i> secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction.</i></p> <p>6. <i>Service quality</i> secara parsial tidak berpengaruh terhadap <i>user satisfaction</i>,</p> |
|-------------|--|---|--|--|

| | | | | | |
|---|---|------|---|--|---|
| | | | | | <p>sedangkan secara simultan berpengaruh terhadap <i>usersatisfaction</i>.</p> <p>7. <i>System quality</i>, <i>Information quality</i>, dan <i>service quality</i> dapat berpengaruh langsung serta berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan pajak oleh <i>intention to use</i>.</p> <p>8. <i>System quality</i>, <i>information quality</i>, dan <i>service quality</i> dapat berpengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan pajak oleh <i>user satisfaction</i>.</p> <p>9. <i>Intention to use</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.</p> |
| 4 | Muhammad Taman Mubarak, Heru Susilo Riyadi [8]. | 2015 | Manfaat-manfaat Bersih Sistem Informasi Akademik di | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem. 2. Kualitas pelayanan. 3. Kualitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian. 2. Kualitas pelayanan |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|
| | | | Fakultas Ilmu Adminitrasi Universitas Brawijaya. | informasi. 4. Pengguna an. 5. Kepuasan pengguna. 6. Manfaat bersih. | berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian. 3. Kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian. 4. Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai. 5. Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai. 6. Kualitas pelayanan sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai. 7. Pemakaian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai. 8. Pemakaian berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih. 9. kepuasan pemakai berpengaruh secara |
|--|--|--|---|---|---|



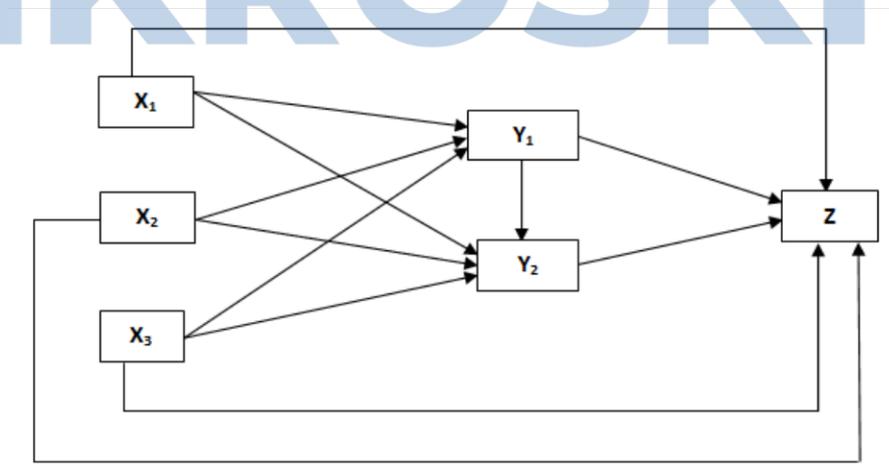
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

| | | | | | |
|---|--------------------------|------|---|---|---|
| | | | | | signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih. |
| 5 | Catur Aji Pamungkas [9]. | 2017 | Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Be-Smart Berdasarkan Metode Delone Dan Mclean Di Jurusan Pendidikan Teknik Elektronika Universitas Negeri Yogyakarta | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem. 2. Kualitas pelayanan. 3. Kualitas informasi. 4. Pengguna an. 5. Kepuasan pengguna. 6. Manfaat bersih. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan. 2. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. 3. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap penggunaan. 4. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. 5. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap penggunaan. 6. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. 7. Terdapat pengaruh signifikan antara |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>penggunaan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>8. Terdapat pengaruh signifikan antara penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih.</p> <p>9. Terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih.</p> |
|--|--|--|--|--|--|

2.4 Kerangka atau Model Konseptual

Model kesuksesan Sistem Informasi Delone and McLean (2003) yang akan diuji kembali dalam penelitian ini mengukur 6 variabel, yakni kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel bebas (*independent variable*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sebagai variabel intervening (*intervening variable*), dan manfaat bersih (*net benefit*) sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Berikut merupakan kerangka atau model konseptual :



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

Keterangan:

- a. X_1 sebagai variabel kualitas sistem
- b. X_2 sebagai variabel kualitas informasi
- c. X_3 sebagai variabel kualitas layanan
- d. Y_1 sebagai variabel penggunaan
- e. Y_2 sebagai variabel kepuasan pengguna
- f. Z sebagai variabel manfaat bersih

2.5 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara peneliti terhadap masalah yang akan diteliti dalam penelitian, dikatakan sementara karena jawabannya belum terbukti secara jelas serta masih memerlukan pengumpulan data yang lebih akurat.

2.5.1 Pengaruh variabel kualitas sistem terhadap penggunaan *E-Tilang*.

Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem tersebut. Kualitas sistem informasi dapat dilihat dari kemudahan untuk dipahami dan digunakan. Jika penggunaan sistem dirasakan mudah oleh pengguna, maka pengguna tidak begitu membutuhkan usaha untuk menggunakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Taman Mubarak, Heru Susilo Riyadi (2015), menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian [8]. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil Catur Aji Pamungkas (2017), dimana terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan [9]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Tilang*.**

2.5.2 Pengaruh variable kualitas informasi terhadap penggunaan *E-Tilang*.

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Informasi data yang telah diubah menjadi konteks yang berarti dan berguna bagi para user tertentu, perusahaan membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung

kebutuhan pengambilan keputusan dan berbagai informasi. Informasi yang dihasilkan perlu memiliki kualitas, yaitu karakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi penggunanya. Kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktunya, dan relevan. Informasi memiliki tiga dimensi, yaitu waktu, isi dan bentuk. Kualitas informasi didefinisikan sebagai hasil informasi yang memiliki karakteristik seperti keakuratan, dapat dipahami dan aktual [16].

Penelitian yang dilakukan oleh Supriyono (2017), menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi dengan Penggunaan [5]. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan Catur Aji Pamungkas (2017), disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Pada tabel 12 uji model *summary* menunjukkan nilai koefisien determinasi 0,226 yang artinya kontribusi kualitas informasi terhadap penggunaan sebesar 22,6% [9]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan E-Tilang.**

2.5.3 Pengaruh variable kualitas layanan terhadap penggunaan E-Tilang.

Kualitas layanan berfokus pada usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensi, *positioning* dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur atau penyedia jasa/ pelayanan [16].

Dari penelitian terlebih dahulu yang dilakukan oleh Muhammad Taman Mubarak, Heru Susilo Riyadi (2015), melakukan penelitian dan memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian [8]. Peneliti selanjutnya Supriyono (2017) menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi dengan penggunaan [5]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan E-Tilang.**

2.5.4 Pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna E-Tilang.

Kualitas sistem mengukur baik atau buruknya sistem, konsisten tampilan pengguna, kemudahan penggunaan tingkat respon sistem interaktif, dokumentasi,

dan kualitas serta pemeliharaan program [16]. Kepuasan pengguna merupakan persetujuan dari sistem informasi dan keluarannya. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berhubungan dengan respon dan persetujuan dari pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem. Peningkatan kepuasan pengguna dari suatu sistem akan mengakibatkan peningkatan niat untuk menggunakan, sehingga pada akhirnya akan menimbulkan peningkatan penggunaan [17].

Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai. Artinya bahwa semakin baik kualitas sistem, maka akan semakin tinggi kepuasan pemakai [8]. Penelitian lain membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna [5]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Tilang.**

2.5.5 Pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna E-Tilang.

Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya [18].

Pengujian pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pemakai (Y2) menghasilkan koefisien beta sebesar 0,189. Nilai probabilitas sebesar 0,031 ($0,031 < 0,05$) maka berpengaruh signifikan [8]. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan diterimanya hipotesis ini dimana nilai t-Hitung $>$ t-Tabel dan signifikan $<$ 0,05 dengan nilai koefisien 0,640. Pengaruh positif menunjukkan pengaruh yang bersifat searah, yaitu apabila kualitas informasi meningkatkan maka kepuasan pengguna juga meningkat [6]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Tilang.**

2.5.6 Pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna E-Tilang.

Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan (*service quality*) yaitu jaminan (*assurance*) yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (*system empathy*) yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna, *system responsiveness* yaitu kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna [10]. Kualitas layanan yang baik akan membuat penggunaannya merasa senang, sehingga meningkatkan kepuasan penggunaannya [20].

Supriyono (2017) membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna [5]. Selain itu, Muhammad Taman Mubarak, Heru Susilo Riyadi (2015) menyatakan kualitas pelayanan sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai dengan menghasilkan koefisien beta sebesar 0,523. Nilai probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 > 0,05$) maka berpengaruh signifikan [8]. Dari hasil di atas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Tilang.**

2.5.7 Pengaruh variabel penggunaan terhadap kepuasan pengguna E-Tilang.

Dimensi keberhasilan niat untuk menggunakan mewakili tingkat dan cara sistem informasi digunakan oleh penggunaannya. Penggunaan sistem informasi sebenarnya mungkin menjadi ukuran keberhasilan yang tepat. Peningkatan penggunaan sistem merupakan indikator penting dalam keberhasilan sistem informasi (*DeLone & McLean, 2003*) [19]. Berdasarkan penelitian sebelumnya, penggunaan sistem dapat diukur dengan: waktu koneksi, ketepatan penggunaan, tujuan penggunaan, atau frekuensi penggunaan. Selain itu, peningkatan keberhasilan pengguna dapat dilihat dari bentuk media yang digunakan dalam *learn* [20].

Hasil penelitian Muhammad Taman Mubarak, Heru Susilo Riyadi (2015) menyatakan pengujian pengaruh pemakaian (Y1) terhadap kepuasan pemakai (Y2) menghasilkan koefisien beta sebesar 0,235. Nilai probabilitas sebesar 0,004 ($0,004 < 0,05$) maka berpengaruh signifikan [8]. Penelitian lain membuktikan bahwa terdapat

pengaruh signifikan antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna [9]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Tilang.**

2.5.8 Pengaruh variabel penggunaan terhadap manfaat bersih E-Tilang.

Dimensi keberhasilan niat untuk menggunakan mewakili tingkat dan cara sistem informasi digunakan oleh penggunanya. Penggunaan sistem dilihat dari seberapa sering sistem digunakan dan keinginan untuk menggunakan sistem itu kembali. Semakin baik perilaku penggunaan sistem akan memberikan dampak langsung terhadap manfaat bersih [18].

Pengaruh pemakaian sistem (Y1) terhadap manfaat-manfaat bersih (Z1) menghasilkan koefisien beta sebesar 0,446. Nilai probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka berpengaruh signifikan [8]. Terdapat pengaruh signifikan antara penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih [9]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih E-Tilang.**

2.5.9 Pengaruh variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih E-Tilang.

Kepuasan pengguna memfokuskan pada keberhasilan interaksi antara sistem informasi dengan penggunanya. Dampak dari sistem informasi sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah pada group pemakai, keantar organisasi, *customer*, pemasok, sosial bahkan ke negara. Karena banyaknya dampak ini, mengusulkan untuk menamakannya semua manfaat menjadi suatu manfaat tunggal yang disebut dengan nama manfaat-manfaat bersih [16].

Pengujian pengaruh kepuasan pemakai (Y2) terhadap manfaat-manfaat bersih (Z1) menghasilkan koefisien beta sebesar 0,227. Nilai probabilitas sebesar 0,008 ($0,008 < 0,05$) maka berpengaruh signifikan [8]. Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu. Hal ini dibuktikan dengan diterimanya hipotesis ini dimana nilai $t\text{-Hitung} > t\text{-Tabel}$ dan signifikan $< 0,05$ dengan nilai koefisien 0,351. Pengaruh positif menunjukkan pengaruh yang bersifat searah yaitu,

apabila kepuasan pengguna meningkat maka dampak individu tersebut juga meningkat [6]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih E-Tilang.**

2.5.10 Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan E-Tilang.

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi dan teknologi dari sistem informasi itu sendiri [6]. *System quality* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak melalui *intention to use*. Melalui uji hipotesis diperoleh hasil bahwa: Pada implementasi e-SPT PPN, besarnya pengaruh total kesuksesan implementasi sistem informasi perpajakan (*e-system*) dengan *system quality* terhadap kepatuhan pajak adalah 33,72% yang terdiri dari pengaruh langsung sebesar 26,17% dan pengaruh tidak langsung dari *system quality* terhadap kepatuhan pajak melalui *intention to use* adalah sebesar 7,55%. Hal ini berarti pada implementasi sistem e-SPT PPN, dengan adanya variabel *intention to use* akan meningkatkan pengaruh kesuksesan implementasi sistem informasi perpajakan (*e-system*) dengan *system quality* terhadap kepatuhan pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan variabel *intention to use* sebagai variabel intervening adalah tepat [7]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan E-Tilang.**

2.5.11 Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan E-Tilang.

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi [6]. *Information quality* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak melalui *intention to use*. Melalui uji hipotesis diperoleh hasil bahwa: pada implementasi e-SPT PPN, besarnya pengaruh total kesuksesan implementasi sistem informasi perpajakan (*e-system*) dengan *information quality* terhadap kepatuhan pajak adalah 33,72% yang terdiri dari pengaruh langsung sebesar 26,17% dan pengaruh tidak langsung dari *information quality* terhadap kepatuhan pajak melalui

intention to use adalah sebesar 7,55%. Hal ini berarti pada implementasi sistem e-SPT PPN, dengan adanya variabel *intention to use* akan meningkatkan pengaruh kesuksesan implementasi sistem informasi perpajakan (*e-system*) dengan *information quality* terhadap kepatuhan pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan variabel *intention to use* sebagai variabel intervening adalah tepat [7]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan E-Tilang.**

2.5.12 Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan E-Tilang.

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari sistem informasi, layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah [6]. *Service quality* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak melalui *intention to use*. Melalui uji hipotesis diperoleh hasil bahwa: pada implementasi e-SPT PPN, besarnya pengaruh total kesuksesan implementasi sistem informasi perpajakan (*e-system*) dengan *service quality* terhadap kepatuhan pajak adalah 33,72% yang terdiri dari pengaruh langsung sebesar 26,17% dan pengaruh tidak langsung dari *service quality* terhadap kepatuhan pajak melalui *intention to use* adalah sebesar 7,55%. Hal ini berarti pada implementasi sistem e-SPT PPN, dengan adanya variabel *intention to use* akan meningkatkan pengaruh kesuksesan implementasi sistem informasi perpajakan (*e-system*) dengan *service quality* terhadap kepatuhan pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan variabel *intention to use* sebagai variabel intervening adalah tepat [7]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan E-Tilang.**

2.5.13 Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna E-Tilang.

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi dan teknologi dari sistem. kepuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap

penggunaan keluaran sistem informasi. Kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [6]. *System quality* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak melalui *user satisfaction*. *System quality* terhadap kepatuhan pajak adalah 30,01% yang terdiri dari pengaruh langsung sebesar 26,17% dan pengaruh tidak langsung dari *system quality* terhadap kepatuhan pajak melalui *user satisfaction* adalah sebesar 3,84%. Hal ini berarti pada implementasi e-SPT PPN dengan adanya variabel *user satisfaction* akan meningkatkan pengaruh kesuksesan implementasi sistem informasi perpajakan (*e-system*) dengan *system quality* terhadap kepatuhan pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan variabel *user satisfaction* sebagai variabel intervening adalah tepat [7]. Dari hasil di atas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna E-Tilang.**

2.5.14 Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna E-Tilang.

Kualitas informasi tidak berpengaruh secara langsung tetapi berpengaruh secara tidak langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna ke dampak individu [6]. *Information quality* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak melalui *user satisfaction*. *Information quality* terhadap kepatuhan pajak adalah 30,01% yang terdiri dari pengaruh langsung sebesar 26,17% dan pengaruh tidak langsung dari *information quality* terhadap kepatuhan pajak melalui *user satisfaction* adalah sebesar 3,84%. Hal ini berarti pada implementasi e-SPT PPN dengan adanya variabel *user satisfaction* akan meningkatkan pengaruh kesuksesan implementasi sistem informasi perpajakan (*e-system*) dengan *information quality* terhadap kepatuhan pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan variabel *user satisfaction* sebagai variabel intervening adalah tepat [7]. Dari hasil di atas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna E-Tilang.**

2.5.15 Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna *E-Tilang*.

Kualitas layanan dapat berpengaruh secara langsung dapat berpengaruh tidak langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna ke dampak individu [6]. *Service quality* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak melalui *user satisfaction*. *Service quality* terhadap kepatuhan pajak adalah 30,01% yang terdiri dari pengaruh langsung sebesar 26,17% dan pengaruh tidak langsung dari *service quality* terhadap kepatuhan pajak melalui *user satisfaction* adalah sebesar 3,84%. Hal ini berarti pada implementasi e-SPT PPN dengan adanya variabel *user satisfaction* akan meningkatkan pengaruh kesuksesan implementasi sistem informasi perpajakan (*e-system*) dengan *service quality* terhadap kepatuhan pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan variabel *user satisfaction* sebagai variabel intervening adalah tepat [7]. Dari hasil diatas, peneliti memperkirakan bahwa: **variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna *E-Tilang*.**

UNIVERSITAS
MIKROSKIL