

---

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

**Eka Lodzviana Saputri<sup>1</sup>, Martinus Robert Hutauruk<sup>2</sup>, Devy Putri Milanda<sup>3</sup>, Pantas P. Pardede<sup>4</sup>**

*Universitas Widya Gama Mahakam Samarida*

Correspondent: [ekaludzviana05@gmail.com](mailto:ekaludzviana05@gmail.com)

---

**Abstract**

*The purpose of this study was to determine the influence of System Quality, Information Quality and Service Quality on user satisfaction of the e-Samsat based online tax payment system. The research method used is quantitative research. The analytical tools used to calculate and analyze the results of this research use descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, multiple linear tests, partial tests and simultaneous tests.*

*The results of this research show that system quality and service quality have a positive effect on e-Samsat user satisfaction. Information quality does not have a positive effect on e-Samsat user satisfaction. The system quality, information quality and service quality provided by the e-Samsat system are good and meet user expectations. The quality of the system provided has provided advantages with a system that is simple, easy to understand, easy to access, and fast in responding to commands. The quality of the information provided is quite acceptable and used well by the user. The quality of service provided by the e-Samsat system provides a sense of satisfaction.*

**Keywords:** *System Quality, Information, Service, user satisfaction, e-Samsat, DeLeon & McLean*

---

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Alat analisis yang digunakan untuk menghitung dan menganalisis hasil penelitian ini dengan menggunakan uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji linier berganda, uji parsial, dan uji simultan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-Samsat. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-Samsat. kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem e-Samsat sudah baik dan memenuhi harapan pengguna. Kualitas sistem yang disediakan telah memberikan keuntungan dengan sistem yang sudah sederhana, mudah dipahami, mudah diakses, dan cepat dalam merespon perintah. Kualitas informasi yang diberikan cukup diterima dan digunakan dengan baik oleh si pengguna. Kualitas layanan yang diberikan oleh sistem e-Samsat memberikan rasa puas.

**Kata Kunci:** *Kualitas Sistem, Informasi, Layanan, kepuasan pengguna, e-Samsat, DeLeon & McLean*

---

**PENDAHULUAN**

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak secara langsung bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan penggunaan sosial (UU No. 7, 2021).

Pengeluaran negara, baik di tingkat nasional maupun daerah, masih bersumber dari dana negara yang dihasilkan oleh industri perpajakan. Peraturan otonomi mendorong pemerintah daerah memperoleh kekuasaan untuk mengatur dan mengendalikan peraturan pengeluaran daerah. Penerimaan Pajak Daerah salah satunya berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang salah satunya berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor (Permendagri, 2022). Akibat perkembangan globalisasi saat ini, banyak Wajib Pajak atau Subjek Pajak yang memiliki kendaraan bermotor dan membuat beberapa kawasan perkotaan menjadi padat dan ramai. Akan tetapi, kuantitas jumlah kendaraan bermotor dikota tersebut tak diikuti dengan kepatuhan Wajib Pajak atau Subjek Pajak dalam melaksanakan kepatuhan pajaknya terhadap penyeteroran pajak kendaraan bermotor (Hia, 2019) dengan berbagai faktor, antara lain perilaku dan karakteristik Wajib Pajak itu sendiri, antrian dan pelayanan yang rumit saat berkunjung ke Kantor Samsat, pelayanan kepada masyarakat kurang optimal, jarak antara kantor Samsat dengan tempat tinggal terlalu jauh yang membuat wajib pajak enggan membayar pajak kendaraanya. Sehingga, dari sudut pandang “Manual” cukup membuat orang tidak termotivasi untuk membayar pajak kendaraanya (Oktavianingrum, et al., 2021).

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Tunggakan PKB Kota Samarinda**

No.	Tahun	Unit	PKB Pokok
1.	2018	31,434	11,966,192,224
2.	2019	36,5566	14,773,599,025
3.	2020	44,688	23,320,466,065
4.	2021	20,649	11,274,572,729
5.	2022	7,598	4,699,560,078
Total		140,925	66,034,390,121

Sumber: <https://Bapenda.samarindakota.go.id/>

Guna menambah kualitas layanan, pemerintah mengeluarkan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan memakai e-Samsat ( Electronic Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). e-Samsat adalah sistem pembayaran pajak secara online. Melalui sistem ini, pembayaran pajak saat dilakukan melalui layanan-layanan seperti melalui ATM dan channel E-Samsat seperti Bank BPD, Bank BCA, Bank BRI, Bank BNI, Kantor Pos, Indomaret, Alfamart, serta aplikasi Tokopedia dan M-Banking yang telah bekerja sama dengan e-Samsat. Dengan menggunakan e-Samsat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) membuat masyarakat dapat membayar pajaknya kapan saja dengan cara online, namun subjek pajak kendaraan bermotor harus tetap kembali kekantor SAMSAT untuk pengesahan..

**TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**  
**Perpajakan**

Pengertian perpajakan bagi (Masdiasmo, 2018) yaitu: “Pajak ialah pungutan wajib rakyat untuk kas Negara menurut Undang-Undang (yang diharuskan) dengan tidak mendapat jasa imbalan yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran negara (publik). “Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi

Peraturan Perpajakan menyatakan “Pajak ialah sumbanagan wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Jenis Pajak di Indonesia yang dikenakan kepada masyarakat Indonesia yaitu :

- a. Pajak Penghasilan (Pph)
- b. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- c. Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (Ppnbm)
- d. Bea Materai (BM)
- e. Pajak Bumi Dan Bangunan
- f. Pajak Daerah.

### **Sistem Informasi**

Sistem informasi dapat diartikan sebagai sistem internal organisasi yang memenuhi kebutuhan pemrosesan transaksi harian, mendukung operasi, membantu manajemen dalam operasi strategi organisasi, dan menghasilkan laporan khusus yang dibutuhkan oleh pihak eksternal (Susilowati, 2020)

### **Restribusi Daerah**

Retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan badan atau orang pribadi (Peraturan Pemerintah No 10, 2021).

### **DeLone and McLean Model**

DeLone and McLean Model adalah model yang dimanfaatkan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna (Delone & Mclean, 2003). Enam faktor pengukuran yang ada pada model ini adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih (Delone & Mclean, 2003)

### **Kualitas Sistem**

Kualitas Sistem (system quality) merupakan ukuran pengolahan informasi dari suatu sistem itu sendiri. Kualitas sistem ditentukan oleh perpaduan perangkat lunak dan perangkat keras dalam sistem informasi (Rachman, 2021).

### **Kualitas Informasi**

Kualitas informasi adalah cara informasi disajikan dengan cara yang sempurna, lengkap dan jelas serta memungkinkan pengguna untuk berinovasi. Saat orang ingin menggunakan aplikasi atau sistem (Amarin & Wijaksana, 2021).

### **Kualitas Layanan**

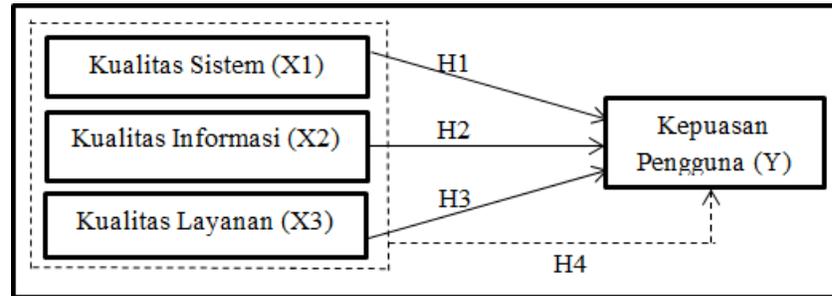
Kualitas layanan adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Amarin & Wijaksana, 2021).

### **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan adalah persepsi suatu produk atau jasa yang memberikan tingkat kenyamanan yang memenuhi keinginan pengguna pada tingkat rendah atau tinggi (Juli et al., 2022).

## Model Konseptual

Untuk menggambarkan model konseptual penelitian sebagai berikut :



Gambar : Model Konseptual

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif.

### Definisi Operasional Variabel

#### Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Sistem Pembayaran Pajak Online Berbasis E-Samsat

Indikator kualitas sistem e-Samsat:

- 1) E-Samsat mudah digunakan.
- 2) Sistem e-Samsat melayani keutuhan informasi tanpa adanya masalah.
- 3) Sistem e-Samsat mampu merespon cepat permintaan saya
- 4) Sistem e-Samsat mudah diakses melalui dekstop atau mobile.
- 5) Sistem e-Samsat dapat menjaga kerahasiaan data saya.

#### Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Sistem Pembayaran Pajak Online Berbasis E-Samsat

Indikator kualitas informasi e-Samsat:

- 1) Sistem e-Samsat memberikan informasi secara lengkap sesuai dengan yang saya butuhkan.
- 2) Sistem e-Samsat menyajikan informasi secara akurat.
- 3) Sistem e-Samsat secara konsisten memberikan informasi yang saya butuhkan.
- 4) Sistem e-Samsat menghasilkan informasi yang mudah di pahami.
- 5) Sistem e-Samsat menyajikan informasi yang *up to date*.

#### Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Sistem Pembayaran Pajak Online Berbasis E-Samsat

Indikator kualitas Layanan e-Samsat:

- 1) Sistem e-Samsat merespon cepat sesuai dengan perintah saya.
- 2) Sistem e-Samsat dapat memahami kebutuhan saya dalam pelayanan.
- 3) Sistem e-Samsat memberikan rasa aman dan percaya dalam layanan transaksi.
- 4) Sistem e-Samsat menampilkan data sesuai dengan pilihan yang saya pilih dimenu.

## **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat**

Indikator kepuasan pengguna *e-Samsat*:

- 1) Saya melakukan interaksi dengan sistem dan mendapatkan manfaat dari sistem *e-Samsat*.
- 2) Informasi yang diberikan sesuai dengan yang saya butuhkan.
- 3) Penggunaan *e-Samsat* lebih efektif dan efisien dalam layanan Samsat.
- 4) Secara keseluruhan saya puas menggunakan sistem *e-Samsat*.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Samsat kota Samarinda dan menggunakan *e-Samsat* sebagai sistem pembayaran pajak *online*.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan yang pertama adalah penelitian lapangan dimana pengumpulan data dan mencari data – data objek penelitian yang diperoleh dari instansi Samsat induk kota Samarinda yang, kemudian teknik pengumpulan data yaitu dengan cara penyebaran kuesioner dan *Google Form* yang dibagikan kepada wajib pajak yang menggunakan *e-Samsat* sebagai sistem pembayaran pajak *online*.

### **Metode Analisis**

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis dalam menganalisis data :

1. Uji Coba Instrumen (Pilot Test)  
Dimana peneliti akan membagikan kuesioner tersebut kepada mahasiswa untuk menguji apakah pernyataan yang akan diberikan kepada wajib pajak akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan fakta.
2. Uji Kualitas Data
  - a. Uji Validitas
  - b. Uji Reliabilitas
3. Uji Statistik Deskriptif  
Uji deskriptif merupakan kegiatan yang memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata – rata, standar deviasi varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewnes.
4. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas
  - b. Uji Multikolinieritas
  - c. Uji Heteroskedastisitas
5. Analisis Regresi Linier Berganda
  - a. Persamaan regresi
  - b. Koefisien Regresi
  - c. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 1.2**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.
Kualitas sistem	175	15	25	20,09	2.390
Kualitas informasi	175	14	25	18,97	2.473
Kualitas layanan	175	11	20	15,60	2.112
Kepuasan pengguna	175	12	20	15,95	1.861

*Sumber: data diolah SPSS 25.0*

Berdasarkan Hasil Uji Statistik Deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah :

1. Variabel kualitas sistem (X1), dari data tersebut di deskripsikan bahwa nilai minimum 15, nilai maksimum 25, nilai rata-rata kualitas sistem sebesar 20,09 dan standar deviasi data kualitas sistem adalah 2,390.
2. Variabel kualitas informasi (X2), dari data tersebut di deskripsikan bahwa nilai minimum 14, nilai maksimum 25, nilai rata-rata kualitas informasi sebesar 18,87, dan standar deviasi data kualitas informasi adalah 2,473.
3. Variabel kualitas layanan (X3), dari data tersebut di deskripsikan bahwa nilai minimum 11, nilai maksimum 20, nilai rata-rata kualitas layanan sebesar 15,60, dan standar deviasi data kualitas layanan adalah 2,112.
4. Variabel kepuasan pengguna (Y), dari data tersebut di deskripsikan bahwa nilai minimum 12, nilai maksimum 20, nilai rata-rata kualitas kepuasan pengguna sebesar 15,95 dan standar deviasi data kualitas sistem adalah 1,861.

### **Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat**

Hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini adalah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat. Hasil analisis variabel dengan uji analisis yang dilakukan, memperoleh hasil variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat. Hasil ini membuktikan dari nilai uji t memperoleh nilai thitung 4,035 dan nilai Sig sebesar 0,00. Dengan ini menunjukkan nilai thitung 4,035 > nilai ttabel 1,973 dan dan nilai Sig 0,00 < 0,05. Angka ini menunjukkan bahwa (H1) diterima, memperoleh kessimpulan bahwa variabel kualitas sistem berpegaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat.

Berkaitan dengan penelitian yang sejalan dengan menggunakan teori Deleon & McLean, artinya bahwansanya kualitas sistem memberikan keuntungan terhadap penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem e-Samsat berdampak pada kepuasan pengguna dengan baik. Wajib Pajak yang menggunakan e-Samsat merasa bahwa sistem pada e-Samsat yang diberikan sangat sederhana, mudah dipahami, mudah diakses, dan cepat dalam merespon perintah. Sistem e-Samsat juga membantu para petugas kantor SAMSAT pada pendataan Wajib Pajak yang

akan membayarkan pajaknya. Semakin baik tingkat kualitas sistem e-Samsat, semakin tinggi pula pengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak saat menggunakan sistem tersebut.

### **Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat**

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini ialah kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat. Hasil analisis variabel melalui uji analisis data yang dilakukan memperoleh hasil variabel Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat. Hasil ini dilihat dari nilai uji t didapatkan bahwa nilai thitung sebesar 1,858 dan nilai sig sebesar 0,65. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar  $1,858 < \text{nilai ttabel } 1,973$  dan nilai Sig sebesar  $0,65 > 0,05$ . Angka ini menunjukkan bahwa (H2) ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat.

Berkaitan dengan teori Deleon McLean, kualitas informasi yang diperoleh sistem e-Samsat berupa laporan pendapatan pajak kendaraan bermotor pada saat itu, tidak terdapat informasi bulanan atau tahunan. Akan tetapi kualitas informasi tinggi atau rendah yang diberikan oleh pembuat sistem kepada pengguna, tidak berdampak pada kepuasan pengguna sistem itu sendiri. Dikarenakan, informasi yang ada pada sistem e-Samsat tidak digunakan oleh si pengguna. Dengan arti lain kepuasan pengguna sistem informasi tidak dipengaruhi oleh sistem e-Samsat.

### **Pengaruh kualitas Layanan Terhadap terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat**

Hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini ialah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat. Hasil analisis variabel melalui uji analisis data yang dilakukan memperoleh hasil bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat. Hasil ini dilihat dari nilai uji t didapatkan bahwa nilai thitung sebesar 1,858 dan nilai Sig sebesar 0,65. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar  $1,858 < \text{nilai ttabel } 1,973$  dan nilai Sig sebesar  $0,65 > 0,05$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa (H3) diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat.

Berkaitan dengan teori Deleon & McLean, artinya kualitas layanan yang disampaikan oleh e-Samsat untuk pengguna sistem sudah baik, pengguna juga berniat menggunakan sistem e-Samsat pada pembayaran pajak berikutnya, tampilan pada menu e-Samsat sudah cukup memenuhi permasalahan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Wajib Pajak mempercayai dan meyakini dalam pembayaran pajaknya, bahwa data yang tercantum oleh e-Samsat disimpan dengan aman dan tidak dipublikasikan kepada pihak yang tidak bertanggung jawab. Layanan yang diberikan e-Samsat juga membantu para pengguna dan petugas kantor SAMSAT dalam hal pelayanan, karna mempermudah dalam waktu pelayanan pembayaran pajak sehingga waktu

yang diberikan untuk mengurus pembayaran lebih hemat dan efisien. Wajib pajak dan petugas SAMSAT dapat lebih cepat dalam melakukan tugas lainnya. Semakin tinggi tingkat kualitas layanan e-Samsat, maka semakin tinggi pula pengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak saat menggunakan sistem tersebut.

### **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan kualitas layanan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat**

Bedasarkan hasil uji F (simulan), diperoleh nilai nilai Fhitung sebesar 44,557, dan nilai Sig sebesar 0,00. Dengan ini menunjukkan nilai Fhitung sebesar  $44,557 > F_{tabel} 2,66$  dan nilai Sig sebesar 0,00. Oleh krna itu  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Dengan demikian Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat. Kofisiensi determinasi mendapatkan nilai Adjusted Square adalah 0,429 atau 42,9%. Hal ini dikarenakan tingkat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat sebesar 42,9%. Sedangkan sisanya 57,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berkaitan dengan teori DeLeon McLean, artinya bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem e-Samsat sudah baik dan memenuhi harapan pengguna. Kualitas sistem yang disediakan telah memberikan keuntungan dengan sistem yang sudah sederhana, mudah dipahami, mudah diakses, dan cepat dalam merespon perintah. Kualitas informasi yang diberikan cukup diterima dan digunakan dengan baik oleh si pengguna. Kualitas layanan yang diberikan oleh sistem e-Samsat memberikan rasa puas. Pengguna juga berniat untuk menggunakan sistem e-Samsat untuk pemebayaran pajak berikutnya, tampilan menu yang disediakan cukup memenuhi permasalahan yang dibutuhkan oleh pengguna. Pengguna sistem e-Samsat juga menyakini dan memepercayai keamanan bahwa data yang tercantum disimpan dengan aman. Semakin tinggi tingkat kualias sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sistem e-Samsat yang diberikan, maka semakin tinggi pula pengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak saat menggunakan sistem tersebut

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, yang ditujukan untuk menguji Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat dikota Samarinda. Maka dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat (Y), artinya semakin baik kualitas sistem yang diberikan maka semakin meningkat pula rasa puas yang dirasakan oleh pengguna sistem.
2. Kualitas Informasi (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat, artiya kualitas informasi yang diberikan belum memenuhi rasa puas pengguna dikarenakan informasi yang ada pada sistem e-Samsat tidak digunakan oleh si pengguna.
3. kualitas Layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat, artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin meningkat pula rasa puas yang dirasakan oleh pengguna sistem.

4. Secara simultan, Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem pembayaran pajak online berbasis e-Samsat, artinya semakin baik Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan pengguna, oleh karena itu semakin meningkat pula rasa puas yang dirasakan oleh pengguna sistem.

### **Kutipan dan Referensi**

- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Delone, WH, dan E. M. (2003). The DeLone and McLean Model of Information systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Juli, E., Sistem, D. K., & Informasi, K. (2022). Kualitas Layanan Terhadap Net Benefit Pemakaian Website Lazismu Solo Dengan Variabel Intervening. 8(2), 17–33.
- Permendagri. (2022). Peraturan Menteri Dalam Negeri Tentang Dasar Pengeenaan Pajak Kendaraan bermotor, Bea Balik Nama Kendaaan Bermotor, dan Pajak Alat Berat. 1–5.
- Peraturan Pemerintah Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Dalam Rangka Mendukung Kemudahan Berusaha dan Layanan Daerah. 069202, 25. [file:///C:/Users/acer/Favorites/Downloads/PP Nomor 10 Tahun 2021.pdf](file:///C:/Users/acer/Favorites/Downloads/PP%20Nomor%2010%20Tahun%202021.pdf)
- Rachman, R. (2021). Analisa Kesuksesan E-Government Lapor dengan Model Delone-Mclean dan Metode PLS-SEM. *Sistemasi*, 10(2), 357. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i2.1236>
- Oktavianingrum, D., Surya, R. T., & Apriliawati, Y. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi OnlineE-Samsat JabarTerhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran)Pemerintahan/Akuntansi). *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 244–252.

<https://Bapenda.samarindakota.go.id/>