

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan pungutan yang bersifat terutang yang wajib dibayarkan, yang dilakukan oleh negara kepada masyarakat yang bersifat memaksa dan berdasarkan Undang-Undang, serta tidak akan mendapat imbalan secara langsung dan hasil pemungutannya akan digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam bidang pelaksanaan pemerintahan maupun pembangunan (Siahaan, 2013). Pajak terbagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan daerah. Pajak pusat atau pajak negara adalah pajak yang dikelola oleh Pemerintah pusat (Direktorat Jenderal Pajak atau DJP) dengan ketentuan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan (APBN). Pajak Daerah berdasarkan UU Nomor 34 Tahun 2000 yang telah diubah dengan UU Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak yang dipergunakan untuk keperluan daerah dengan kontribusi wajib dari Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa. Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengelola keuangan daerah secara tertib dan benar sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, maka diharapkan seluruh objek penerimaan daerah, baik berupa pajak, retribusi maupun berbagai penerimaan daerah lainnya dapat dioptimalkan. Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut Lubis (2018) berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) wajib dibayarkan oleh semua orang yang memiliki kendaraan bermotor. Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung setiap tahun terus meningkat, peningkatan ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak (WP) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di wilayah Kota Bandar Lampung juga selalu meningkat (terlihat pada Tabel 1).

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Di Kota Bandar Lampung 2020-2021

Kendaraan Bermotor	2019	2020	2021
Mobil Penumpang	129.421	134.568	141.054
Bus	2.555	2.627	2.647
Truk	61.005	62.777	63.777
Sepeda Motor	730.946	746.148	765.863
Jumlah	923.927	946.023	973.766

Sumber : Direktorat Lalu Lintas Polda Lampung, diolah 2022

Tiga tahun terakhir pada Tabel 1 terdapat peningkatan secara signifikan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor akan meningkatkan jumlah wajib pajak, mengakibatkan terjadinya peningkatan penerimaan di sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Bintary, 2020).

Tabel 2. Persentase Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bandar Lampung 2020-2021

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Penerimaan Pajak
2020	720.000.000.000	786.228.389.430	109,20 %
2021	890.000.000.000	880.359.093.000	98,92 %

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, diolah 2022

Persentase penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Bandar Lampung dari tahun 2020 sampai 2021 tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan (dilihat pada Tabel 2). Pada tahun 2021 penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan pada tahun sebelumnya sebesar 98,92%, hal tersebut tidak sesuai dengan jumlah kendaraan bermotor yang menunjukkan kenaikan dari tahun ke tahun.

Kelancaran proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan peningkatan penerimaan Pajak Daerah harus diimbangi dengan usaha-usaha yang lebih efisien. Sehingga mendorong pemerintah mengoptimalkan pelayanan dalam pembayaran pajak (Bintary, 2020). Sistem administrasi pajak yang berbasis teknologi informasi akan memudahkan pelayanan dan pengawasan kepada Wajib Pajak serta menambah produktivitas kinerja petugas pajak. sistem ini akan

memungkinkan setiap proses perpajakan menjadi lebih terukur dan terkontrol salah satunya yaitu program E- samsat.

Program E-Samsat merupakan salah satu pilihan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ/Asuransi Jasa Raharja), serta Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Tahunan secara elektronik melalui *Channel Bank* (Anjungan TunaiMandiri/ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*).

Tabel 3. Jumlah Pengguna E-Samsat di Kota Bandar Lampung Tahun 2021-2022

Tahun	Pengguna E-Samsat
2021	18
2022 (Sampai dengan bulan November)	903
Jumlah	921

Sumber: Samsat Panjang Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa pengguna E-Samsat mengalami peningkatan dari tahun 2021-2022. Pada tahun 2022 jumlah pengguna E-Samsat mengalami kenaikan sebesar 903 dari tahun sebelumnya. Hal tersebut dikarenakan program E-Samsat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Program E-samsat mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dengan baik maka wajib pajak merasa puas. Hal tersebut didukung oleh penelitian Wiranti (2021) yang menyatakan bahwa program E-Samsat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Jika wajib pajak diberikan kemudahan, kenyamanan, dan kehandalan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas Sistem merupakan kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (Delone & Mclean, 1992). Indikatornya adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), fleksibilitas sistem (*flexibility*) dan keamanan sistem (*security*). Kualitas system dalam penelitian ini merupakan salah satubagian dari pengukuran dalam menentukan kesuksesan sistem informasi yang

dapat menyediakan informasi yang berguna sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

Kualitas informasi mencakup masalah konten Word Elektronik Browser (WEB).Konten WEB seharusnya dipersonalisasi, lengkap, relevan, mudah dimengerti, dan aman jika mengharapkan calon pembeli atau pemasok untuk memulai transaksi melalui Internet dan mengembalikannya ke situs secara teratur (Delone & Mclean, 2003)

Kualitas layanan (Delone dan Mclane, 2003).keseluruhan yang diberikan oleh penyedia layanan, terlepas dari apakah dukungan ini diberikan oleh departemen IS, unit organisasi baru, atau dialihkan ke penyedia layanan Internet. Kepentingannya kemungkinan lebih besar daripada sebelumnya karena pengguna sekarang adalah pelanggan dan dukungan pengguna yang buruk akan mengakibatkan hilangnya pelanggan dan penjualan yang hilang.

Dengan diperolehnya beberapa hasil peneliti terdahulu Wiranti (2021) yang menyatakan bahwa program E-Samsat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ,maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di lokasi yang berbeda dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Informasi Program E-Samsat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Samsat Kota Bandar Lampung)”**. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan terhadap kantor Samsat Kota Bandar Lampung untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya, serta memberikan informasi kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang belum mengetahui program E-Samsat di Kota Bandar Lampung.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dari penelitian tugas akhir ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh Kualitas Sistem program E-Samsat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung?
- 2) Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan program E-Samsat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung?
- 3) Bagaimana pengaruh Kualitas Informasi program E-Samsat terhadap

kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung?

- 4) Bagaimana pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Informasi program E-Samsat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis pengaruh Kualitas Sistem program E-Samsat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung
- 2) Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan program E-Samsat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung
- 3) Menganalisis pengaruh Kualitas Informasi program E-Samsat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.
- 4) Menganalisis pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Informasi program E-Samsat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung

1.4 Kontribusi Penelitian

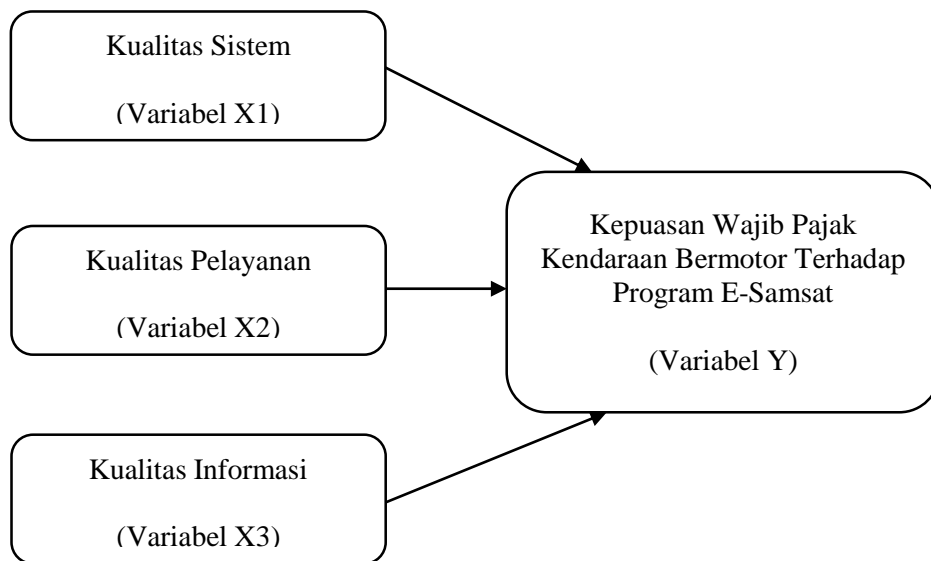
Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dari hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kontribusi Akademis
 - a) Sebagai tambahan wawasan bagi peneliti selanjutnya pada teori perpajakan, yaitu tentang pajak daerah khususnya Pajak Kendaraan Bermotor.
 - b) Sebagai salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengembangkan penelitian di bidang yang sama.
- 2) Kontribusi Praktis

Secara praktis, bahan masukan bagi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) terutama dalam rangka mengevaluasi kebijakan E-Samsat dan menyusun perencanaan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak daerah.

1.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan variabel terikat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap program E-Samsat di Kota Bandar Lampung (Y). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas sistem (X1), Kualitas pelayanan (X2), dan Kualitas informasi (X3). Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Keangka Pemikiran

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Teori

2.1.1 Definisi Pajak

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 tentang Perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang 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.

Uraian pengertian pajak di atas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah:

1. Pajak di pungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat di paksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat di tunjukan adanya kontra prestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.

Definisi subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang diwajibkan membayar pajak berdasarkan kemampuan dan kondisinya. Subjek pajak dari definisi ini sebagai berikut:

- 1) Subjek manusia (orang) yang terbagi menjadi dua, yaitu
 - a) Orang pribadi
 - b) Penerima warisan belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak
- 2) Badan Bentuk usaha tetap

Objek pajak adalah penghasilan atau tambahan kemampuan ekonomis yang diperoleh wajib pajak. Penghasilan yang dimaksud dapat dipakai untuk kegiatan konsumsi atau menambah kekayaan. Berikut ini contoh objek pajak:

1. Gaji, upah, tunjangan, honorarium, uang pensiun, gratifikasi, komisi, bonus, dan imbalan lainnya atas pekerjaan atau jasa.
2. Hadiah yang berasal dari undian atau pekerjaan dan penghargaan.
3. Laba usaha, keuntungan yang berasal dari penjualan atau pengalihan harta, keuntungan atas pembebasan utang, dan keuntungan selisih kurs mata uang.
4. Bunga premium, diskonto, imbalan karena jaminan pengembalian utang, dividen, dan premi asuransi.
5. Royalti, sewa dan penghasilan yang berhubungan dengan kegiatan penggunaan harta, serta penghasilan yang berasal dari usaha berbasis syariah.
6. Tambahan kekayaan neto dari penghasilan yang belum terkena pajak, dan sebagainya.

2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (*five Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (*seven Gross Tonnage*). Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud adalah kereta api, kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara, kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah.

Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok:

- 1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor
- 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1%

(satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen).

- 2) Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

2.1.3 Program E-Samsat

Program E-Samsat merupakan salah satu pilihan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ/Asuransi Jasa Raharja), serta Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Tahunan secara elektronik melalui *Channel Bank* (Anjungan Tunai Mandiri/ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*). Pembayaran pajak kendaraan bermotor di kota Bandar Lampung menggunakan E-Samsat bisa melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) dan ATM Bank Lampung.

Tata cara menggunakan Program E-Samsat melalui aplikasi SIGNAL sebagai berikut:

- 1) Unduh aplikasi SIGNAL.
- 2) Masukkan data NIK di aplikasi.
- 3) Masukkan kode OTP yang dikirimkan lewat SMS dan verifikasi ulang
- 4) Pilih NRKB yang ingin dibayarkan pajaknya, lalu klik “lanjut”. Informasi mengenai SKK dan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) serta SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) akan muncul di layer beserta jumlah yang harus dibayarkan.
- 5) Geser tombol kirim dokumen TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran), lalu masukkan alamat pengiriman pada tombol yang tersedia

lalu klik lanjut.

- 6) Pilih bank yang ingin digunakan untuk membayar pajak, setelah pembayaran berhasil maka akan muncul dokumen elektronik berupa tanda bukti pelunasan kewajiban pembayaran atau E-TBKP.

Tata cara menggunakan Program E-Samsat melalui Bank Lampung sebagai berikut:

- 1) Pemilik kendaraan adalah nasabah Bank Lampung yang memiliki kartu ATM Bank Lampung
- 2) Data pemilik kendaraan sesuai dengan data yang ada di server Samsat Lampung
- 3) Kendaraan adalah milik pribadi Wajib Pajak
- 4) Tidak dalam status diblokir
- 5) Untuk pembayaran pajak tahunan
- 6) Tidak terdapat tunggakan pajak
- 7) Jatuh Tempo pembayaran pajak s/d 1 bulan
- 8) Pembayaran pajak dapat dilakukan disemua jaringan Mesin ATM Bank Lampung 24jam setiap hari.
- 9) Resi bukti pembayaran pajak via ATM dapat langsung ditukar dengan Notice Pajak di Kantor Samsat terdekat (maks. 14 hari sejak tanggal pembayaran).

2.1.4 Kualitas Sistem

Kualitas Sistem Menurut Delone & McLean (2003) Kualitas Sistem adalah kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Berfokus padaperforma sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan kebutuhan pengguna. Menurut Livary (2005) variabel Kualitas Sistem terdiri dari beberapa indikator yaitu Fleksibilitas (*Flexibility*) yaitu sistem informasi dan merubah data yang tersedia sesuai kebutuhan pekerjaan, integrasi (*integration*) yaitu sistem informasi dan instansi yang lain menggunakan sistem yang ada kecepatan Akses (*response Time*) yaitu tidak perlu waktu lama mendapatkan informasi setelah mengakses sistem informasi, bahasa (*language*) yaitu bahasa sistem informasi dapat dimengerti, dan kenyamanan (*convenience*) menggunakan sistem informasi membuat nyaman.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Delone dan McLean (2003) Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Berfokus padaantisipasi dan perbaikan jika sistem informasi mengalami masalah, Menurut Delone dan McLean (2003) beberapa indikator pada kualitas layanan adalah Jaminan (*Assurance*) yaitu aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem informasi, empati (*empathy*) yaitu sistem informasi memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi pekerjaan, dan *responsiveness* sistem informasi memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang pengguna lakukan.

2.1.6 Kualitas Informasi

Menurut Delone dan McLean (2003) Kualitas Informasi merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (user). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan Keandalan, Ketanggapan, Kemudahan Navigasi, Efisiensi, Jaminan, Keamanan. Menurut Livary (2005) indikator dari variabel ini adalah *Completeness* yaitu pengguna mendapat data yang lengkap sesuai kebutuhan pekerjaan, *Precision* yaitu informasi yang pengguna dapatkan sesuai dengan data yang sebenarnya, *Reability* yaitu pengguna dapat mengandalkan data yang didapatkan dalam memenuhi kebutuhan informasi untuk bekerja, *Currency* yaitu data yang pengguna dapatkan adalah informasi yang terkini dan selalu diperbaharui, dan *Format of Output* yaitu data yang pengguna dapatkan dapat pengguna gunakan di alat atau media lain.

2.1.7 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Delone dan Mclean, 2003). Menurut Mandasari dan Giantari (2017) indikator dari variabel kepuasan pengguna adalah *Repeat Purchases* yaitu pengguna puas dengan data dan informasi yang pengguna dapat dari sistem informasi dan *Repeat Visits* yaitu pengguna puas

dengan sistem informasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna cukup banyak dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi dan mempermudah peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir dan sebagai bahan pembanding serta bahan acuan sebelum melakukan penelitian.

Tabel 4. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Agnes Indaryati (2010)	Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Samsat (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Samsat Kabupaten Gunungkidu)	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Wajib Pajak sebelum merasakan pelayanan SAMSAT mampu memberikan penilaian pelayanan dengan baik sedangkan rata-rata kenyataan Wajib Pajak sebesar 65,93 yang artinya bahwa Wajib Pajak setelah merasakan pelayanan bahwa Wajib Pajak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh SAMSAT.
2.	Desy Ramdhani Sidak (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Stnk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor Samsat Manado	Kepuasan Konsumen (Y) Kualitas pelayanan STNK (X)	Karakteristik responden konsumen pada kantor Samsat Manado khususnya yang ingin memperpanjang STNK setiap 5 tahun sekali paling tinggi adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 72% dari keseluruhan total persentase 100% dengan perkiraan usia < 0,05, maka H_0 diterima. Dari hasil output SPSS di atas didapat nilai Sig Uji t < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 4. (Lanjutan)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	Frilia Wiranti (2021)	Analisis Pengaruh <i>Kualitas Sistem, Service Quality, Information Quality, Perceived Ease To Use, Dan Usefulness</i> Program E-Samsat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Samsat Jakarta Selatan)	Kepuasan Pengguna (Y) Kualitas Sistem (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Information Quality (X3) Perceived Ease To Use Usefulness (X4)	Variabel Kualitas Sistem, Information Quality, Perceived Ease To Use, Perceived Ease To Use memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor E- Samsat Jakarta Selatan
4.	Dzurrotin Nasihah (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati	Kepuasan Masyarakat (Y) Kualitas Pelayanan (X)	Berdasarkan pada hasil perhitungan F hitung lebih besar dari F tabel ($46,392 > 3,30$). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas baik (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pati.
5.	Abharina Avidaniar Bintary. (2020)	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun 2015-2018	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) Penerimaan Pajak Daerah (X)	Hasil kajian tentang Kepatuhan di Samsat Jakarta Timur terbilang cukup baik, hal ini didukung dengan indikator dari penelitian seperti pendaftaran yang baik karena wajib pajak telah mengikuti dan mengetahui prosedur dengan baik, laporan yang dilakukan oleh Samsat Jaktim sesuai dengan jadwal yang ditentukan, Pembayaran sebesar wajib pajak di Samsat terbilang baik dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya. Tahun 2018 persentase wajib pajak patuh tertinggi mencapai 60% dengan wajib pajak berjumlah 1.296.666 namun tunggakan pajak terutang di Jakarta Timur

Tabel 4. (Lanjutan)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				<p>cukup tinggi di Tahun 2017 jumlah tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor mencapai Rp90.568.276.707, namun realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami mencapai targetnya setiap tahun. Hambatan keberadaan wajib pajak tidak patuh karena kesadaran Wajib Pajak masih kurang karena faktor kesibukan kelalaian dan lupa melaksanakan kewajiban perpajakan dan pembayaran secara online proses terkendala oleh kurangnya pemahaman wajib pajak tentang E-Samsat, sedangkan kendala lainnya adalah karena Data Wajib Pajak yang tidak sesuai, wajib pajak yang menunda pembayaran denda pajak sedang menunggu penghapusan sehingga upaya yang dilakukan Samsat Jaktim memberikan sanksi tegas sanksi kepada wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor, memberikan wajib pajak dalam membayar pajak, dan melaksanakan program penghapusan denda administrasi</p>
6.	Delone dan Mclean (2003)	<i>Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable</i>	Use User satisfaction, Net Benefit (Y) Information quality (X1) System quality(X2) Service quality(X3) Use (X4)	Information quality, system quality, service quality berpengaruh terhadap use dan user satisfaction. Use dan User satisfaction berpengaruh terhadap netbenefit Net benefit berpengaruh terhadap Use dan User satisfaction

Tabel 4. (Lanjutan)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.	Juhani Iivari (2005)	An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success	Use User satisfaction, net benefit (Y) Information quality (X1) System quality(X2) Service quality(X3)	Information quality, system quality, service quality berpengaruh terhadap use dan user satisfaction. Use dan User satisfaction berpengaruh terhadap netbenefit Net benefit berpengaruh terhadap Use dan User satisfaction
8.	Mandasari dan Giantari (2017)	Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas	Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas (Y) Usefulness (X1) Perceived Ease Of Use (X2) Kualitas Layanan (X3)	Hasil penelitian menemukan bahwa perceived usefulness, dan perceived ease of use memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, perceived ease of use memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perceived usefulness, kualitas layanan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Selanjutnya, kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas
9.	Ahmad Rudini (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan SIA Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Stie Sampit Ta. 2014-2015)	Kepuasan Mahasiswa (Y) Kualitas Sistem (X1) Kualitas Informasi (X2) Kualitas Pelayanan (X3)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kualitas informasi dan kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SIA) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Tabel 4. (Lanjutan)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10.	Ika Prayanthi, Erienika Lompoliu, dan Ricky Devito (2020)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y) Kualitas Sistem (X1) Kualitas Informasi (X2) Perceived Usefulness (X3)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan kualitas informasi dan perceived usefulness tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan masing-masing bank tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan terkait kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiono, 2016).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut penelitian Delone dan Mclean (2003), Livari (2005), dan Wiranti (2021) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem berarti berfokus kepada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem dipahami oleh pemakai maka semakin sering mereka menggunakan sistem tersebut dan semakin puas mereka terhadap sistem. Pemakai sistem dalam meningkatkan kinerjanya mengharapkan sebuah sistem yang berkualitas untuk memanfaatkan sistem tersebut. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka hipotesis peneliti sebagai berikut:

H 1: Kualitas Sistem berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka mendeskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas pelayanan pelanggan yang diberikan. Hal ini didukung juga dengan hasil penelitian Sidak (2020), dan Wiranti (2020) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka hipotesis peneliti sebagai berikut:

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

2.3.3 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Begitu banyak informasi yang tersedia sekarang ini. Dengan sangat berkembangnya teknologi informasi memudahkan masyarakat mencari informasi yang dibutuhkan. Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jika informasi yang dihasilkan lengkap, relevan, akurat, tepat waktu dan disajikan secara jelas, maka pengguna akan merasa puas. Kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna dan kemudian akan berdampak pada kinerja individu. Seseorang akan menggunakan sistem jika mereka percaya bahwa sistem tersebut berguna dan berkualitas dalam membantu penyelesaian pekerjaannya. Hal ini didukung juga dengan hasil penelitian Delone dan Mclean (2003), dan Livari (2005) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka hipotesis peneliti sebagai berikut :

H 3 : Variabel Kualitas Informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna.