

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIGNAL NASIONAL MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

(Studi Kasus : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA))

Edo Arribe¹, Aryanto², Sandra Aulia³

¹²³Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Muhammdiyah Riau

edoarribe@umri.ac.id

aryanto@umri.ac.id,

saandraaulia20@gmail.com

Abstract

The National Signal application is a national digital Samsat application that can make it easier for the Indonesian people to make tax payments. The National Signal application, which will be held in Pekanbaru on August 25, 2021. Problems with the National Signal Samsat also often occur to some users of the National Signal application. The application requires a measurement of the level of end user satisfaction, so that it can find out the condition of application user satisfaction. This study has the aim of knowing user satisfaction using the EUCS method, this method is used because it is in accordance with the problems that exist in the National Signal application users to make benchmarks on the dimensions that exist in the EUCS method. amount of 16%. While the other 4 variables have a high percentage of satisfaction with an average of 72-82%. And the results of the T test where the hypothesis on the accuracy variable section is rejected because there is no effect on users of the National Signal Application. Based on the overall results of the research, it can be seen that users of the National Signal application are satisfied with the performance of the application with the highest score from the results of filling out the questionnaire from 222 samples which state that the National Signal Application is a complete information provider for paying the SAMSAT tax.

Keywords: *National Signal Application, EUCS Method, User Satisfaction, Samsat, Pekanbaru*

Abstrak

Aplikasi Signal Nasional aplikasi samsat digital nasional yang dapat memudahkan masyarakat Indonesia dalam melakukan pembayaran pajak. Aplikasi Signal Nasional, yang diselenggarakan di Pekanbaru pada 25 Agustus 2021. Masalah-masalah yang menjadi kendala samsat Signal Nasional juga sering terjadi pada beberapa pengguna aplikasi Signal Nasional. Aplikasi membutuhkan adanya pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir, sehingga dapat mengetahui kondisi dari kepuasan pengguna aplikasi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna dengan menggunakan metode EUCS, metode ini digunakan karna sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada pengguna aplikasi Signal Nasional untuk membuat tolak ukur pada dimensi yang ada dalam metode EUCS Berdasarkan hasil kepuasaan pengguna didapatkan persentase kepuasan terendah pada variabel isi dengan jumlah sebesar 16%. Sedangkan 4 variabel lainnya memiliki persentase kepuasan yang tinggi dengan rata – rata 72-82%. Dan hasil uji T dimana hipotesis pada bagian variabel keakuratan ditolak karena hipotesis tidak terdapat berpengaruh pada pengguna Aplikasi Signal Nasional. Berdasarkan keseluruhan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi signal nasional puas dengan kinerja aplikasi tersebut dengan skor tertinggi dari hasil pengisian kuioner dari 222 sampel yang menyatakan Aplikasi Signal Nasional adalah penyediaan informasi yang lengkap untuk membayar pajak kesamsat.

Keywords: *Aplikasi Signal Nasional, Metode EUCS, Kepuasan Pengguna, Samsat, Pekanbaru*

PENDAHULUAN

Sistem informasi adalah suatu pengumpulan data yang terorganisasi beserta tata cara peenggunanya yang mencakup lebih jauh dari pada sekedar penyajian. Istilah tersebut menyiratkan suatu maksud yang ingin dicapai

dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tata cara penggunaannya (Priyanto et al., 2010). Sistem informasi tujuannya adalah untuk memberikan informasi dalam perencanaan, memulai, pengorganisasian, operasional sebuah perusahaan yang melayani sinergi organisasi dalam proses mengendalikan pengambilan

keputusan (Sutiyono, S.T., M.Kom1, 2020). Dapat disimpulkan sistem informasi merupakan sebuah kumpulan dari beberapa komponen yang mengelola data supaya data yang diolah dijadikan sebagai informasi yang bermakna dan dapat membantu mencapai tujuan organisasi (Maydianto and Ridho, 2021).

Kepuasan pengguna 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 sika pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna adalah suatu sistem (User satisfaction) yang dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa ketersediaan, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap sistem informasi. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pengguna terhadap pelayanan jasa. Memujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus (Machmud, 2018).

Pada awalnya kantor pembayaran pajak kendaraan Provinsi Riau menggunakan aplikasi E-Samsat Riau yang diluncurkan pada tahun 2016 lalu. Aplikasi E-Samsat Riau adalah layanan jaringan elektronik yang secara online Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan *mobile*. Akan tetapi karna sering terjadinya masalah dalam E-samsat dalam pengguna layanan dan penggaduan masyarakat sering terjadi, Tim pembina samsat memutuskan menggantikan aplikasi E-samsat dengan aplikasi signal nasional.

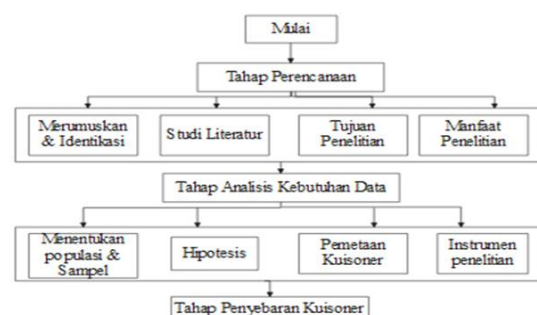
Aplikasi SIGNAL adalah samsat digital nasional, sebuah aplikasi untuk memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor secara aman dan mudah. Signal akan memudahkan masyarakat untuk membayar pajak dari rumah, sehingga mengurangi mobilisasi datang ke samsat di tengah situasi wabah virus corona saat ini. Aplikasi Signal beroperasi di Provinsi Riau Pada Tanggal 1 Juni 2021 yang telah di download masyarakat Provinsi Riau sebanyak 4597 pengguna, dan benar aktif menggunakan aplikasi signal sebesar 500

pengguna. Aplikasi Signal dapat digunakan dalam *mobile web*, *android* dan veris *IOS*. Wawancara dilakukan pada staf IT samsat dan pengguna aplikasi signal untuk dapat mengetahui masalah yang terjadi dalam implementasi sistem aplikasi signal. Masalah-masalah yang timbul dalam pengguna atau pemasangan aplikasi signal yang terjadi antara lain : Pada bagian beranda profil, pengguna cukup susah verifikasi KTP (Kartu Tanda Penduduk), seperti mengambil gambar memegang KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan mengalami kegagalan gambar yang tidak cocok. Pada menu E-Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), sering terjadinya *error message* “tidak berhasil didaftarkan” silahkan kesamsat atau hubungi *call center* sehingga pengguna cukup susah mengatasinya. Tampilan aplikasi signal yang dianggap menonton/biasa saja. Pembaruan pada halaman berita cukup lama di tampilkan. Sering terjadinya *error* saat memperpanjang data STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan data ditampilkan tahun lalu. Pengguna masih kesulitan/kurang memahami aplikasi signal saat digunakan.

Berdasarkan urain tersebut diperlukan suatu analisa kepuasan pengguna terhadap aplikasi signal. Untuk dapat mengetahui bagaimana kepuasaan pengguna terhadap aplikasi signal digunakan model EUSC (End User Computing Satisfaction). Kenapa menggunakan metode ini karna dapat mengetahui tingakat kepuasan pengguna aplikasi signal dan dapat mengetahui dari variabel-variabel EUSC (End User Computing Satisfaction) yang ditentukan oleh variabel isi (content), akurat (accuracy), bentuk (format), kemudahan pengguna (ease of use), ketepatan waktu (timelinnes) dan kepuasan (satisfaction). (Saputra and Kurniadi, 2019) dan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sistem informasi. Dalam hal ini pengguna untuk pembayaran pajak kendaraan provinsi riau menggunakan apliasi signal.

2.1 METODE PENELITIAN

Bab selanjutnya menjelaskan metodologi yang akan digunakan dalam pengerjaan tugas akhir. Metodologi diperlukan sebagai panduan urutan pengerjaan yang disusun secara sistematis untuk tugas akhir yang diusulkan. Berikut merupakan gambaran mengenai metodologi yang akan digunakan pada tahap penyusunan tugas akhir.



3.1 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan secara berurutan mengenai pelaksanaan dan hasil penelitian yang dilakukan, meliputi uji validitas dan reliabilitas dan hasil lainnya.

1. Populasi dan Sampel

Populasi yang dilaksanakan pada penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi pajak online yaitu aplikasi signal. Dengan jumlah sebesar 4597 download, secara aktif yang betul menggunakan aplikasi signal di Provinsi Riau sebesar 500 pengguna. Populasi sebanyak 500 mengacu pada Rumus Slovin maka didapatkan jumlah sampel 222 responden dengan tingkat kesalahan 5%.

2. Identifikasi Responden

Dalam penelitian ini terdapat 3 karakteristik responden yaitu, jenis kelamin, pekerjaan dan kabupaten. Identifikasi responden merupakan penjelasan mengenai jumlah responden berdasarkan karakteristik yang dimiliki oleh responden.

3.2 Analisis Hasil

3.2.1 Perhitungan Tanggapan Responden dari Setiap Pertanyaan

Setelah kuisioner disebarkan kepada 222 responden, maka akan didapatkan hasil jawaban responden dari kuisioner. Hasil tersebut akan dijabarkan di tiap-tiap indikator yang ada pada EUCS. Berikut penjelasannya :

a. Variabel ISI (Content)

Dalam variabel ini terdapat 4 pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	F	F	F	F	F
X1p1	0	3 (1,4%)	21(9,5%)	115(51,8%)	83 (37,4)
X1p3	0	2(9%)	28(17,6)	115(51,8%)	77(34,7%)
X1p4	0	1(5%)	21(9,5%)	117(52,7%)	83(37,4%)
Skor total					1696.85
Rata-Rata					16,9%

Tabel Data Olahan Perhitungan Variabel Isi (Content)

Dari tabel diatas, data olahan pada variabel Content dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. X1p1 : Konten aplikasi signal sangat membantu verifikasi KTP

Pada pernyataan X1p1, terlihat pada tabel diatas, 1.4% menjawab tidak setuju, 9,5% menjawab netral, 51,8% menjawab setuju, dan 37,4% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan content/isi pada aplikasi signal dalam verifikasi KTP.

2. X1p3 : Konten aplikasi signal sangat membantu verifikasi ktp

Pada pernyataan X1p3, terlihat pada tabel diatas, 9% menjawab tidak setuju, 17,6 % menjawab netral, 51,8% menjawab setuju, dan 34,7% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan content/isi pada aplikasi signal dalam sangat membantu verifikasi ktp.

3. X1p4 : Konten aplikasi signal menyediakan informasi secara lengkap? seperti cara bayar, peraturan, info samsat, pengaduan dan pendaftaran pengesahan STNK.

Pada pernyataan X1p3, terlihat pada tabel diatas, 5% menjawab tidak setuju, 9,5% menjawab netral, 52,7% menjawab setuju, dan 34,7% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan content/isi pada aplikasi signal.

b. Variabel Keakuratan (Accuracy)

Dalam variabel ini terdapat 2 pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	F	F	F	F	F
X2p1	0	2 (0,9%)	23(10,4%)	118(53,2%)	79(35,6%)
X2p2	0	9 (0,9%)	48(21,6%)	102(45,9%)	63(28,4%)
Skor Total					732.07
Rata-Rata					72,7%

Tabel Data Olahan Perhitungan Variabel Keakuratan (*Accuracy*)

Dari tabel diatas, data olahan pada variabel Keakuratan (*Accuracy*) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. X2p1 : Aplikasi signal akurat menampilkan data perpanjang STNK
 Pada pernyataan X2p1, terlihat pada tabel diatas, 0,9% menjawab tidak setuju, 10,6% menjawab netral, 52,7% menjawab setuju, dan 35.6% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan Keakuratan (*Accuracy*) pada aplikasi signal.

2. X2p2 : Aplikasi signal jarang terjadi eror dalam perpanjang STNK
 Pada pernyataan X2p2, terlihat pada tabel diatas, 0,9% menjawab tidak setuju, 21,6% menjawab netral, 45,9% menjawab setuju, dan 28.6% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan Keakuratan (*Accuracy*) pada aplikasi signal.

c. Variabel Bentuk (*Format*)

Dalam variabel ini terdapat 2 pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	F	F	F	F	F
X3p1	0	2 (0.9%)	41(18,5%)	108(48,6%)	71(32,0%)
X3p2	0	1(0,5%)	34(15,3%)	118(53,2%)	69(31,1%)
Skor Total					826.57
Rata-Rata					82,6%

Tabel 4.3 Data Olahan Perhitungan Variabel Bentuk (*Format*)

Dari tabel diatas, data olahan pada variabel Bentuk (*Format*) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. X3p1 : Komposisi warna dalam aplikasi signal sangat baik
 Pada pernyataan X3p1, terlihat pada tabel diatas, 0,9% menjawab tidak setuju, 18,5% menjawab netral, 48,6% menjawab setuju, dan 32.0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan *Bentuk (Format)* pada aplikasi signal.

2. X3p2 : Tampilan antar muka aplikasi signal sangat menarik
 Pada pernyataan X3p1, terlihat pada tabel diatas, 0,5% menjawab tidak setuju, 15,3% menjawab netral, 53,2% menjawab setuju, dan 31.1% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil

yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan *Bentuk (Format)* pada aplikasi signal.

d. Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dalam variabel ini terdapat 2 pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	F	F	F	F	F
X4p1	1(0,5%)	10(4,5%)	33(14,9%)	102(45,9%)	76(34,2%)
X4p2	0	1(0,5%)	31(14,0%)	115(51,8%)	75(33,8%)
Skor Total					727.93
Rata-Rata					72,7%

Tabel Data Olahan Perhitungan Waktu (*Timeliness*)

Dari tabel diatas, data olahan pada variabel Waktu (*Timeliness*) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. X4p1 : Aplikasi Signal menyediakan informasi yang secara up to date (pada beranda signal)
 Pada pernyataan X4p1, terlihat pada tabel diatas, 0,5% menjawab sangat tidak setuju, 4,5% menjawab tidak setuju, 14,9% menjawab netral, 45,9% menjawab setuju, dan 34.2% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) pada aplikasi signal.

2. X4.p2 : Akses aplikasi signal terbilang mudah dan cepat
 Pada pernyataan X4p2, terlihat pada tabel diatas, 0,5% menjawab tidak setuju, 14,0% menjawab netral, 51,8% menjawab setuju, dan 33.8% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) pada aplikasi signal.

e. Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Dalam variabel ini terdapat 2 pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Data Olahan Perhitungan Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	F	F	F	F	F
X5p1	0	4(1.8%)	34(15,3%)	106(47,7%)	78(35,1%)
X5p2	1(0,4%)	1(0,5%)	28(12,6%)	115(51,8%)	77(34,7%)
Skor Total					836.04
Rata-Rata					83,6%

Dari tabel diatas, data olahan pada variabel Kemudahan Pengguna dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. X5p1 : Aplikasi signal mudah di pahami pengguna

Pada pernyataan X5p1, terlihat pada tabel diatas, 1,8% menjawab tidak setuju, 15,3% menjawab netral, 47,7% menjawab setuju, dan 35.1% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) pada aplikasi signal.

2. X5p1 : aplikasi signal memberikan respon yang cepat terhadap pengguna

Pada pernyataan X4p1, terlihat pada tabel diatas, 0,5% menjawab sangat tidak setuju, 0,5% menjawab tidak setuju, 12,6% menjawab netral, 51,8% menjawab setuju, dan 34.7% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) pada aplikasi signal.

f. Variabel Kepuasan Pengguna (Variabel Satisfaction)

Dalam variabel ini terdapat 3 pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	F	F	F	F	F
Yp1	0	1(0,5%)	31(14,0%)	104(46,8%)	86(38,7%)
Yp2	0	1(0,5%)	28(12,6%)	115(51,8%)	78(35,1%)
Yp3	0	1(0,5%)	26(11,7%)	106(47,7%)	89(40,1%)

Tabel 4.6 Data Olahan Berhimpunan Frekuensi Bersyarat (Tabel Contingency)

Dari tabel diatas, data olahan pada variabel Kepuasan Pengguna (*Variabel Satisfaction*) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Yp1: Sistem aplikasi signal sudah memenuhi kebutuhan pengguna

Pada pernyataan Yp1, terlihat pada tabel diatas, 0,5% menjawab tidak setuju, 14,0% menjawab netral, 46,8% menjawab setuju, dan 38.7% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan Kepuasan Pengguna (*Variabel Satisfaction*) pada aplikasi signal.

2. Yp2 : Sistem aplikasi signal mempermudah dalam proses pembayar pajak

Pada pernyataan Yp2, terlihat pada tabel diatas, 0,5% menjawab tidak setuju, 12,6% menjawab netral, 51,8% menjawab setuju, dan 35.1% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan Kepuasan Pengguna (*Variabel Satisfaction*) pada aplikasi signal.

3. Yp3 : Secara keseluruhan puas menggunakan aplikasi signal

Pada pernyataan Yp3, terlihat pada tabel diatas, 0,5% menjawab tidak setuju, 11,6% menjawab netral, 47,7% menjawab setuju, dan 40.1% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas dengan Kepuasan Pengguna (*Variabel Satisfaction*) pada aplikasi signal.

berikut tabel dari kategori presentasi :

Persentase	Kategori
$75,01 < x \leq 100$	Sangat Tinggi
$58,34 < x \leq 75,01$	Tinggi
$41,66 < x \leq 58,34$	Kurang
$24,99 < x \leq 41,66$	Rendah
$0 < x \leq 24,99$	Sangat Rendah

3.2.2 Uji Validasi

Uji validasi berguna mengetahui kevalitan/kesesuaian yang digunakan dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden. Pengujian signifikasi dengan menggunakan tabel R, jika tabel R hitungan lebih besar dari tabel R maka item pertanyaan dapat dikatakan valid.

Kuisoner yang peneliti gunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini diuji tingkat validasinya dengan mengacu pada nilai R tabel, dalam penelitian ini N=222, maka R tabel dengan tara signifikansi 5% adalah 0.138. berikut ini tabel hasil uji validasi :

Variabel	Nilai r tabel	Nilai sig	Nilai r hitung	Kriteria
X1P1	0.138	.000	0.894	Valid
X1P2	0.138	.000	0.822	Valid
X1P3	0.138	.000	0.842	Valid

Tabel Uji Validasi isi

Variabel	Nilai r tabel	Nilai sig	Nilai r hitung	Kriteria
X2P1	0.138	.000	0.896	Valid

X2P2	0.138	.000	0.932	Valid
------	-------	------	-------	-------

Tabel Uji Validasi Keakuratan (*Accuracy*)

Variabel	Nilai r tabel	Nilai sig	Nilai r hitung	Kriteria
X3P1	0.138	.000	0.945	Valid
X3P2	0.138	.000	0.937	Valid

Tabel Uji Validasi Bentuk (*Format*)

Variabel	Nilai r tabel	Nilai sig	Nilai r hitung	Kriteria
X4P1	0.138	.000	0.936	Valid
X4P2	0.138	.000	0.901	Valid

Tabel Uji Validasi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Variabel	Nilai r tabel	Nilai sig	Nilai r hitung	Kriteria
X5P1	0.138	.000	0.950	Valid
X5P2	0.138	.000	0.944	Valid

Tabel 4.11 Uji Validasi Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Variabel	Nilai r tabel	Nilai sig	Nilai r hitung	Kriteria
Y1P1	0.138	.000	0.914	Valid
Y1P2	0.138	.000	0.891	Valid
Y1P3	0.138	.000	0.917	Valid

Tabel Uji Validasi Kepuasan Pengguna (*Variabel Satisfaction*)

Berdasarkan tabel diatas maka uji validasi dapat dilihat bahwa dari masing-masing pertanyaan memiliki R hitung lebih besar dari R tabel (0,138), maka tersebut dikatakan semua pertanyaan **Valid**. Dalam item pertanyaan dapat digunakan untuk penelitian.

3.2.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuisioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan berulang-ulang. Jadi uji realibilitas ini digunakan untuk mengetahui apakah ukur (item pertanyaan dan instrumen) akan mendapatkan hasil pengukuran yang konsisten jika pengukuran berulang kali. Dasar pengambilan uji reliabilitas *Cronbach Alpha* menurut Wiratna Sujarweni (2014), kuisioner dikatakan reliable jika cronbach alpha >0.6.

Pada penelitian ini terdapat 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat yang terdiri dari 15 item pertanyaan. Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	14

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Uji pengambilan keputusan pada uji reabilitas pada umumnya menggunakan batasan 0,6. Reliabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan reliabilitas 0,7 dapat diterima dan reliabilitas diatas 0,8 adalah baik. Tabel Reliabilitas diatas dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0.950 dari 15 item pertanyaan, sehingga dapat dinyatakan bahwa kuisioner pada penelitian ini konsisten (*Reliable*).

3.2.4 Uji Hipotesis

Uji ini digunakan untuk mengetahui hipotesis yang diajukan terbukti atau tidak, jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karna masih harus dibuktikan kebenarannya.

H1 : Berpengaruh Positif Isi (*Content*) X1 Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H2 : Berpengaruh Pasitif Keakuratan (*Accuracy*) X1 Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H3 : Berpengaruh Positif Bentuk (*Format*) X1 Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H4 : Berpengaruh Positif Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*) Terhadap Kepuasan Pengguna.

H5 : Berpengaruh Positif Ketetapan Waktu (*Timeliness*) Terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil uji hipotesis sebagai berikut :

Varibel/ H1	T hitung	Signifikan	Hasil
X1	3.475	.001	Terima
X2	-254	.800	Ditolak
X3	3.271	.001	Diterima
X4	2.258	.025	Diterima
X5	7.656	.000	Diterima

Tabel Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil tabel uji hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan variabel ISI X1 yang ada pada aplikasi sinal nasional BERPENGARUH/ DITERIMA pada variabel kepuasan pengguna (Y) terbukti dari aplikasi signal nasional menyediakan informasi secara tepat, aplikasi signal nasional sangat membantu pengguna

memperoleh informasi dan aplikasi signal nasional menyediakan informasi yang lengkap, karna signifikan $0.01 < 0,05$.

2. Secara keseluruhan variabel KEAKURATAN X2 yang ada pada aplikasi signal nasional TIDAK BERPENGARUH/DITOLAK pada variabel kepuasan pengguna (Y) terbukti data atau informasi yang ada pada aplikasi signal nasional. Karna signifikan $0,858 > 0,05$.
3. Secara keseluruhan variabel BENTUK X3 yang ada pada aplikasi signal nasional BERPENGARUH/DITERIMA pada variabel kepuasan pengguna (Y) terbukti dari komposisi bentuk aplikasi signal nasional sangat baik. Karna signifikan $(0,01 < 0,05)$.
4. Secara keseluruhan variabel KETETAPAN WAKTU X4 yang ada pada aplikasi signal nasional BERPENGARUH/DITERIMA pada variabel kepuasan pengguna (Y) terbukti aplikasi signal nasional menyediakan informasi yang dibutuhkan secara cepat, memberikan respon yang cepat kepada pengguna. Karna signifikan $(0,026 < 0,05)$
5. Secara keseluruhan variabel KEPUASAN PENGGUNA X5 yang ada pada aplikasi signal nasional BERPENAGRUH/DITERIMA pada variabel kepuasan pengguna (Y) terbukti proses input mudah dilakukan. Karna signifikan $(0,00 < 0,05)$.

3.2.5 Uji multikolinieritas

Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinieritas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan *nilai variance inflation factor* (VIF). Nilai *Tolerance* mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Melihat nilai *tolerance* lebih besar dari $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolinieritas sedangkan nilai VIF lebih kecil dari $< 10,00$ maka artinya tidak tersjadi multikolinieritas. Dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

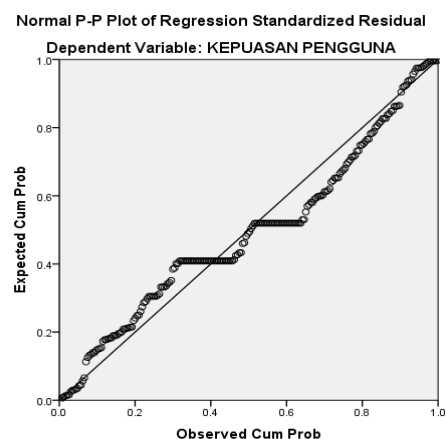
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	1.389	.544		2.553	.011		
	ISI	.209	.060	.197	3.475	.001	.432	2.315
	KEAKURATAN	-.020	.077	-.014	-.254	.800	.436	2.284
	BENTUK	.243	.074	.173	3.271	.001	.494	2.025
	KETEPATAN WAKTU	.180	.080	.135	2.258	.025	.387	2.584
	KEMUDAHAN WAKTU	.640	.084	.471	7.656	.000	.366	2.736

Gambar Hasil Uji Multikolinieritas

Berdasarkan tabel diatas, pada indikator ISI memiliki *tolerance* 0.418 dengan nilai VIF sebesar 2.390. Indikator KEAKURATAN memiliki *tolerance* 0.443 dengan nilai VIF sebesar 2.258. Indikator BENTUK memiliki *tolerance* 0.493 dengan nilai VIF sebesar 2.027. Indikator KETEPATAN WAKTU memiliki *tolerance* 0.387 dengan nilai VIF sebesar 2.582. Indikator KEMUDAHAN WAKTU memiliki *tolerance* 0.358 dengan nilai VIF sebesar 2.794. Maka dapat disimpulkan penelitian **bebas dari multikolinieritas**.

3.2.6 Uji Normalitas

Adapun menurut Sanjoyo (2013), uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Adapun hasil pengujian ini dilakukan dengan melihat grafik normal probability plot. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran dara (titik) pada sumbu diagonal dari grafik :



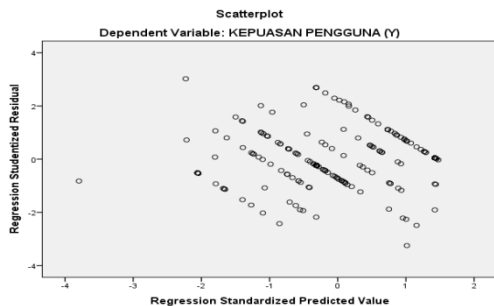
Gambar Hasil Uji Normalitas Probability Plot

Dapat dilihat pada gambar diatas, titik-titik menyebar sekitar garis diagonal dan

penyebarannya mengikuti garis diagonal. Sehingga dapat disampaikan model regresi memenuhi uji normalitas.

3.2.7 Uji Heteroskedastisitas

Menurut iman ghozali (2011.139) tidak terjadi heterokedasitas jika ada pola yazg tidak jelas bergelombang, melebar, serta titik meyebar diatas dan di bawah 0 pada sumbu Y.



Gambar Hasil Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas, dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas karna penyebaran pola diatas dan dibawah 0 pada sumbu y.

3.2.8 Uji T

Pada uji t digunakan apakah variabel-variabel independen secara berpengaruh atau tidak terhadap variable depenpen. Derajat signifikan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternative, yang menyatakan bahwa suatu varible independen memperngaruhi variable dependen.

berikut tabel hasil uji T sebagai berikut :

$$T \text{ tabel} = t(\alpha/2) = t(0,05/2) = 0,025$$

$$T \text{ hitung} = N-K-1 = 222-5-1 = 216 \text{ dilihat dari tabel } t \text{ } 1.971$$

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.389	.544		2.553	.011
ISI	.209	.060	.197	3.475	.001
KEAKURATAN	-.020	.077	-.014	-.254	.800
BENTUK	.243	.074	.173	3.271	.004
KETEPATAN WAKTU	.180	.080	.135	2.258	.025
KEMUDAHAN WAKTU	.640	.084	.471	7.656	.000

Gambar Hasil Uji T

Berdasarkan tabel diatas maka hasil pengujian hipotesis menggunakan uji T sebagai berikut :

1. Penguji hipotesis 1 variabel Isi

Diketahui nilai signifikan (X1) terhadap (Y) adalah (0,01<0,05) dan t hitung < t tabel (3,475> 1,971) maka disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh ISI (X1) terhadap kepuasan (Y) pengguna aplikasi signal.

2. Penguji hipotesis 2 varibael Keakuratan

Diketahui nilai signifikan (X2) terhadap (Y) adalah (0,800>0,05) dan t hitung < t tabel (- 0,254 < 1971). Maka disimpulkan bahwa H₀ diterima dan H_a di tolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh KEAKURATAN (X2) terhadap (Y) pengguna aplikasi signal.

3. Penguji hipotesis 3 variabel Bentuk

Diketahui nilai signifikan (X3) terhadap (Y) adalah (0,01<0,05) dan t hitung > t tabel (3.271>1971). Maka disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh BENTUK (X3) terhadap (Y) pengguna aplikasi signal.

4. Penguji hipotesis 4 variabel Ketepatan Waktu

Diketahui nilai signifikan (X4) terhadap (Y) adalah (0,025<0,05) dan t hitung > t tabel (2.258>1971). Maka disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a di terima, yang berarti terdapat pengaruh KETETAPAN WAKTU (X4) terhadap (Y) pengguna aplikasi signal.

5. Penguji hipotesis 5 variabel Kemudahan Pengguna

Diketahui nilai signifikan X5 terhadap Y adalah (0,000 <0,05) dan t hitung > t tabel (7.656>1971). Maka disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha diterima, yang berarti terdapat pengaruh KEMUDAHAN PENGGUNA (X5) terhadap (Y) pengguna aplikasi signal.

3.2.9 Uji F

Tingkatan yang di gunakan adalah 0,5 atau 5%, jika nilai signifikan F <0,05 maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen atau sebaliknya (Ghozali,2016).

Uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama sama-sama atau anatara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut tabel hasil uji F sebagai berikut :

$$f \text{ tabel} = (N-2) : 5-2 = 3$$

N : variabel besas

$$f \text{ hitung} = 222 \text{ dari populasi}$$

$$= 222 \text{ dilihat dari tabel } f \text{ kolom } 3$$

$$= \text{hasil nya } 2.65$$

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	536.960	5	107.392	101.373	.000 ^b
	Residual	228.824	216	1.059		
	Total	765.784	221			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

b. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN WAKTU, BENTUK, KEAKURATAN, ISI, KETEPATAN WAKTU

Gambar Hasil Uji f

Disimpulkan :

Berdasarkan output diatas nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2,X3,X4,dan X5 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ diterima dan nilai F hitung $101,373 > F$ tabel sebesar 2,65, sehingga dapat dikatakan bahwa H6 diterima karena pengaruh X1, X2, X3, X4, dan X5 secara simultan terhadap Y.

4.1 SIMPULAN

Berikut merupakan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi signal nasional :

1. Terdapat tiga indikator pada variabel ISI (*Content*) yang terdiri dari kualitas, manfaat dan informasi. Pada indikator-indikator tersebut didapatkan hasil dari jawaban responden dalam maka variabel ISI harus dilaukan perbaikan kategori Sangat Rendah yang merupakan variabel tersebut pengguna aplikasi signal nasional merasa tidak puas. Dengan hasil yang diperoleh dan harus meningkatkan kinerja dari aplikasi signal tersebut.

2. Pada variabel keakuratan (*Accuracy*) diperoleh pada indikator akurat mendapatkan ketegori Tinggi. Menunjukkan bahwa variabel ini masih memerlukan perbaikan sehingga dapat kategori lebih Sangat Tinggi. Rekomendasi yang dibuat yaitu melakukan update data berkala, sehingga ketika ada perubahan data mitra kerja atau pun data customer tidak ada kesalahan.

3. Pada variabel ketetapan waktu (*Timeliness*) diperoleh pada indikator *up to date* dan kecepatan mendapatkan kategori Sangat Tinggi. Menunjukkan variabel ini masih memerlukan perbaikan sehingga dapat ketegori lebih Sangat Tinggi. Dari hasil yang diperoleh rekomendasi yang diberikan adalah meningkatkan kualitas sistem agar lebih tepat dalam memberikan output informasi dalam aspek ketetapan waktu, agar sistem dapat merespon cepat permintaan dari pengguna aplikasi signal nasional.

4. Dari hasil yang didapatkan pada variabel format dan ease of use menjelaskan bahwa variabel tersebut memiliki kategori sangat tinggi. Dengan hasil yang didapatkan tersebut menunjukkan bahwa variabel kedua ini tidak

perlu perbaikan dan kinerja aplikasi harus tetap dipertahankan.5. Dari hasil yang telah di paparkan bahwa direkomendasikan dapat memberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi signal nasional pada variabel Isi, Keakuratan dan ketetapan waktu.

6. Dari hasil yang didapatkan melalui uji statistik (cukup bukti menolak/menerima hipotesis) yang dilakukan menggunakan dengan SPSS dengan uji hipotesis terhadap uji t terhadap variabel Isi, Keakuratan, Bentuk, Ketetapan Waktu, Kemudahan Pengguna terhadap Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Didapatkan hasil yaitu variabel Isi, Bentuk, Ketetapan Waktu dan Kemudahan pengguna berpengaruh terhadap variabel Y.

Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis di terimara artinya ada beberapa hal yang terkait variabel Keakuratan (*Accuracy*), yang tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

4.2 SARAN

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini terhadap aplikasi signal adalah adalah :

1. Penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak Online Pada Badan Pendapatan Derah Provinsi Riau (Bapenda) ini lebih ditingkatkan lagi kualitas aplikasi signal pada pembayaran pajak, menambahkan bank swasta yang lainnya dan tidak semua masyarakat mengunakan bank negeri, dan mempermudah verifikasi data.

2. Penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak Online Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat menggunakan metode lainnya agar menjadi bahan perbandingan.

TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dari dukugan dari berbagai pihak. Saya sebagai peneliti secara kusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu. Peneliti banyak menerima bimbingan 1&2, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun material. Terima kasih kepada BAPENDA Riau yang telah memberikan izin penelitian dan melakukan wawancara.

DAFTAR PUSTAKA

Ayuwardani, R. P. and Isroah, I. (2018)

- ‘PENGARUH INFORMASI KEUANGAN DAN NON KEUANGAN TERHADAP UNDERPRICING HARGA SAHAM PADA PERUSAHAAN YANG MELAKUKAN INITIAL PUBLIC OFFERING (Studi Empiris Perusahaan Go Public yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015)’, *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 7(1). doi: 10.21831/nominal.v7i1.19781.
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T. and Herlambang, A. D. (2018) ‘Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)’, 2(11), pp. 4833–4839.
- Doddy, I., Masyithoh, S. and Setiawati, L. (2018) ‘Analisis overreaction pada harga saham perusahaan manufaktur di bursa efek indonesia’, *Jurnal Manajemen*, 9(1), p. 31. doi: 10.29264/jmmn.v9i1.2473.
- Kusumah, E. P. (2018) ‘Technology Acceptance Model (TAM) of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Applications’, pp. 1–11.
- Loindong, S. M. dan S. (2016) ‘Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/11715/11308>’, 4(1), pp. 575–584.
- Lubis, A. S. and Andayani, N. R. (2018) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam’, *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), pp. 232–243. doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- Machmud, R. (2018) *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*.
- Maksipreneur (2015) ‘Maksipreneur 2015’, IV(2), pp. 28–37.
- Maydianto and Ridho, M. R. (2021) ‘Rancang Bangun Sistem Informasi Point Of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop’, *Jurnal Comasie*, 4(2), pp. 50–59.
- Priyanto, H. *et al.* (2010) ‘Berbasis Bahasa Alami’, 2010(Snati), pp. 107–112.
- Saputra, A. and Kurniadi, D. (2019) ‘Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di lain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs’, *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(3), p. 58. doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- Septiani, Y., Arribe, E. and Diansyah, R. (2020) ‘(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)’, 3(1), pp. 131–143.
- Sutiyono, S.T., M.Kom1, S. (2020) ‘MEMBANGUN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN SISWA BARU BERBASIS WEB DENGAN METODE MDD (MODEL DRIVEN DEVELOPMENT) DI RAUDHATUL ATHFAL NAHJUSSALAM’, 3(1), pp. 30–52.
- Wibisono, A. and , S. (2016) ‘Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan’, *PERFORMANCE ‘ Jurnal Bisnis & Akuntansi*’, 6(2), p. 32. doi: 10.24929/feb.v6i2.268.