



**Analisis Efektivitas Sistem E-Dempo Terhadap Layanan
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
di Samsat Kota Pagar alam**

SKRIPSI

TRI SEPTA YULANDARI

2022210089P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2023**



**Analisis Efektivitas Sistem E-Dempo Terhadap Layanan
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
di Samsat Kota Pagar alam**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh:

TRI SEPTA YULANDARI

2022210089P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM *E-DEMPO* TERHADAP LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA PAGAR ALAM

Oleh :

Tri Septa Yulandari
2022.21.0089P

Palembang, 09 Agustus 2024

Pembimbing I



Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2011.01.0083

Pembimbing II



Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS



Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D.
NIK: 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 25 bulan Juli tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 09 Agustus 2024

Penguji 1,



Imelda Saluza, S.Si., M.Sc
NIK: 2015.01.0103

Penguji 2,



John Roni Coyanda, S.Kom., M.Si
NIK: 1999.01.0007

Penguji 3,



Dr. Terttiaavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2011.01.0083

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.01.0060



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Tri Septa Yulandari
NPM : 2022210089P
Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas Sistem E-Dempo Terhadap Layanan
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Pagar
alam

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 09 Agustus 2024

Penguji 1,

Imelda Saluza, S.Si., M.Sc

NIK: 2015.01.0103

Penguji 2,

John Roni Coyanda, S.Kom., M.Si

NIK: 1999.01.0007

Penguji 3,

Dr. Terttiaavini, S.Kom., M.Kom

NIK: 2011.01.0083

Menyetujui,

Ka. Prodi Sistem Informasi

Dhamayanti, S.Kom., M.T.I

NIK: 2002.01.0060

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem E-Dempo dalam layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Pagar Alam menggunakan model Delone dan McLean. Data primer dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan wawancara, dianalisis dengan SEM-PLS. Penelitian ini memperluas model Delone dan McLean dengan menambahkan variabel Kualitas Layanan dan Penggunaan sebagai prediktor Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih, serta menganalisis undimensionalitas variabel dengan melihat convergent validity. Pengujian hipotesis menggunakan bootstrapping menunjukkan bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, yang kemudian berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih. Skor efektivitas sebesar 4,37 menunjukkan aplikasi sangat efektif, mencerminkan kepuasan mayoritas pengguna dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Pagar Alam. Temuan ini diharapkan memberikan wawasan berharga untuk pengembangan dan perbaikan aplikasi E-Dempo dan layanan pajak kendaraan bermotor di Kota Pagar Alam.

Kata Kunci : Delone and McLean, E-Dempo, Pajak, PLS, SEM

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of the E-Dempo System in motor vehicle tax payment services at Samsat Kota Pagar Alam using the Delone and McLean model. Primary data were collected through observations, questionnaires, and interviews, and analyzed using SEM-PLS. The study extends the Delone and McLean model by adding Service Quality and System Use variables as predictors of User Satisfaction and Net Benefit, and analyzes the unidimensionality of variables through convergent validity. Hypothesis testing using bootstrapping shows that System Quality and Information Quality significantly influence System Use and User Satisfaction, which in turn significantly impact Net Benefit. An effectiveness score of 4.37 indicates the application is very effective, reflecting high user satisfaction in the motor vehicle tax payment process at Samsat Kota Pagar Alam. These findings are expected to provide valuable insights for the development and improvement of the E-Dempo application and motor vehicle tax services in Kota Pagar Alam.

Keywords : *Delone and McLean, E-Dempo, Tax, PLS, SEM*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan proposal skripsi ini dengan judul Analisis Efektivitas Sistem E-Dempo Terhadap Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Pagar Alam tepat pada waktu tanpa adanya halangan. Dalam pelaksanaan laporan proposal skripsi, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak hingga terselesainya laporan ini mulai dari pengumpulan data sampai proses penyusunan laporan proposal skripsi. Kemudian rasa hormat dan hati yang tulus peneliti ucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan dan memberi dorongan materi maupun spiritual.
2. Ketiga putriku yang selalu menjadi penyemangat dan inspirasi.
3. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE, MM Selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) Palembang.
4. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
5. Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I Sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
6. Ibu Terttiaavini, S.Kom., M.Kom dan Ibu Nining Ariati, M.Kom., Sebagai Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama mengerjakan laporan proposal skripsi ini.
7. Ibu Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I Sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Universitas Info Global Mandiri Palembang.
8. Dosen-dosen yang ada di Universitas Indo Global Mandiri.
9. Bapak Edi Revotiansyah, S.E Sebagai Kepala Cabang Kantor Samsat Kota Pagar Alam.
10. Semua Staff dan karyawan yang ada di Kantor Samsat Kota Pagar Alam.

11. Kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan dan masukan atas penulisan laporan skripsi ini.
12. Rekan Mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Tahun Angkatan 2022.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya Penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan skripsi ini nantinya. Penulis juga berharap agar skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Palembang, 22 Juli 2024

Penulis,

Tri Septa Yulandari

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	ii
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Analisis	7
2.2 Efektivitas.....	7
2.3 Sistem	8
2.4 Efektivitas Sistem Informasi	8
2.5 Kualitas Layanan.....	9
2.6 Pembayaran	10
2.7 Pajak	10
2.8 Pajak Kendaraan Bermotor	11
2.9 <i>E-Dempo</i>	11
2.10 Model <i>DeLone</i> dan <i>McLean</i>	12
2.11 <i>Structural Equation Modeling</i>	14
2.12 <i>Partial Least Square</i>	15

2.13 Kriteria Penilaian <i>PLS</i>	15
2.13.1 Pengukuran (<i>Outer</i>) Model	15
2.13.2 Struktural (<i>Inner</i>) Model	16
2.14 <i>SmartPLS</i>	17
2.15 Populasi dan Sampel	18
2.15.1 Populasi	18
2.15.2 Sampel.....	19
2.16 Teknik Sampling.....	19
2.16.1 <i>Probability Sampling</i>	20
2.16.2 <i>Non Probability Sampling</i>	21
2.17 Skala Pengukuran.....	21
2.17.1 <i>Skala Likert</i>	22
2.18 Kerangka Pikir Model <i>DeLone</i> dan <i>McLean</i>	22
2.19 <i>Hipotesis</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Tahapan Penelitian.....	25
3.2 Deskripsi Tahapan Penelitian	25
3.3 Metode Penelitian.....	26
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian	26
3.5 Alat dan Bahan Penelitian	27
3.5.1 Alat	27
3.5.2 Bahan.....	27
3.6 Metode Pengumpulan data	27
3.6.1 Data Primer	27
3.6.2 Data Sekunder	28
3.7 Populasi dan Sampel	28
3.7.1 Populasi	28
3.7.2 Sampel.....	29
3.8 Definisi Operasional dan Skala Variabel.....	30
3.9 Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.9.1 Uji Validitas.....	32
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	33

3.10 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Singkat SAMSAT Pagaram	36
4.1.2 Aplikasi Elektronik Data dan Sistem Pajak Daerah <i>Online (E-Dempo)</i>	37
4.1.3 Visi dan Misi SAMSAT.....	38
4.1.4 Struktur Organisasi SAMSAT Pagaram	39
4.2 Analisis Data	39
4.2.1 Deskripsi Responden.....	39
4.2.2 Rekapitulasi Data dan Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
4.3 Efektivitas Sistem E-Dempo	61
4.4 Analisis Data SEM PLS	63
4.4.1 Menentukan Metode Analisis <i>Algorithm</i>	63
4.4.2 Menentukan Metode <i>Resampling</i>	64
4.4.3 Menggambar Diagram Jalur.....	64
4.4.4 Evaluasi Model.....	65
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Delone dan McLean 1992.....	12
Gambar 2.2 Model Delone dan McLean 2003.....	13
Gambar 2.3 Kerangka Pikir Model DeLone dan McLean	23
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	25
Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi E-Dempo	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi SAMSAT Pagaram	39
Gambar 4.3 Diagram Pie Kualitas Sistem.....	42
Gambar 4.4 Range Variabel Kualitas Sistem	43
Gambar 4.5 Diagram Pie Kualitas Informasi	45
Gambar 4.6 Range Variabel Kualitas Informasi.....	46
Gambar 4.7 Diagram Pie Kualitas Layanan.....	48
Gambar 4.8 Range Variabel Kualitas Layanan	49
Gambar 4.9 Diagram Pie Variabel Penggunaan	51
Gambar 4.10 Range Variabel Penggunaan.....	52
Gambar 4.11 Diagram Pie Variabel Kepuasan Pengguna	54
Gambar 4.12 Range Variabel Kepuasan Pengguna	55
Gambar 4.13 Diagram Pie Variabel Manfaat Bersih.....	57
Gambar 4.14 Range Variabel Manfaat Bersih.....	58
Gambar 4.15 Diagram Pie Variabel Keseluruhan	60
Gambar 4.16 Range Variabel Manfaat Bersih.....	61
Gambar 4.17 Kategori Persepsi Responden.....	62
Gambar 4.18 Loading Factor Eksekusi Model Pertama	63
Gambar 4.19 Diagram Jalur	65
Gambar 4.20 Hasil Uji Hipotesis	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 3.3 Skor Uji Reliabilitas (Cronbach Alpha,s).....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.1 Data Responden.....	39
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Sistem.....	41
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem.....	42
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Informasi	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi	45
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Layanan.....	47
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	47
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Variabel Penggunaan	49
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Penggunaan.....	50
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna	52
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna.....	53
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Variabel Manfaat Bersih	55
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat Bersih	56
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Keseluruhan.....	59
Tabel 4.15 Hasil Rata-Rata Keseluruhan Data Kuesioner	61
Tabel 4.16 Output Outer Loading Tahap Evaluasi	66
Tabel 4.17 Output Cross Loading Tahap Evaluasi	67
Tabel 4.18 Output Construct Reliability and Validity Tahap Evaluasi.....	68
Tabel 4.19 Output R-square (R2) Tahap Evaluasi.....	69
Tabel 4.20 Output R-square (R2) Tahap Evaluasi.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	81
Lampiran 2 Surat Balasan Survei.....	82
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi.....	83
Lampiran 4 Surat Pernyataan tidak Plagiat.....	85
Lampiran 5 Data Populasi.....	86