

EVALUASI SISTEM E-SAMSAT BERBASIS *MOBILE* UNTUK LAYANAN MASYARAKAT KOTA PALEMBANG DENGAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*

Baibul Tujni¹⁾ dan Hutrianto²⁾

Dosen Universitas Bina Darma

Jln. Jend. A. Yani No. 03 Seberang Ulu I Plaju Palembang

E-mail: Baibul.Tujni@binadarma.ac.id¹⁾

Abstrak

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mendukung aktivitas yang dilakukan individu dalam menggunakan teknologi, untuk mendukung kinerja operasional dan manajemen. Seperti Layanan e-Samsat berbasis Mobile untuk melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat, khususnya masyarakat kota Palembang. Pembayaran pajak secara mobile yang dapat mempermudah dan mendekatkan pada lokasi penduduk yang padat atau di sebabkan faktor kesibukan. Sistem informasi membantu pelayanan pajak pendapatan faktor keberhasilan penerapan dan penggunaan teknologi informasi adalah faktor pengguna. Tingkat kesiapan pengguna untuk menerima teknologi informasi memiliki pengaruh besar dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan teknologi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi user dalam menggunakan Sistem Informasi e-Samsat berbasis mobile di kota Palembang. Analisis data dilakukan dengan SPSS (Statistical package for the social science) dengan software TAM (Technology Acceptance Model) yaitu model penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi. Dengan dilakukan evaluasi terhadap e-Samsat yaitu untuk mengetahui apakah sistem sudah melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan baik dan telah memenuhi standar kualitas pelayanan. Penelitian ini akan melakukan evaluasi kinerja e-Samsat dengan instrumen TAM

Kata kunci: *evaluasi, kemudahan, manfaat/kegunaan, e-samsat, TAM, SPSS*

1. PENDAHULUAN

Sistem Informasi Manajemen merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam mengambil keputusan. Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Dalam pengertian ini, istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi.

Kegiatan bidang pekerjaan yang di jalankan pada Lembaga pemerintah yang terstruktur dan berjalan sesuai dengan fungsinya di harapkan dapat melayani masyarakat dengan sebaik mungkin. Lembaga pemerintah sebagai penggerak roda pemerintahan salah satunya yaitu Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Palembang. Pada saat ini SAMSAT Kota Palembang sudah menerapkan teknologi informasi dalam menjalankan setiap kegiatan. Salah satu bentuk penerapan tersebut berupa sistem informasi e-Samsat berbasis *mobile* yang dapat memberikan informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kota Palembang. Dengan memanfaatkan teknologi informasi maka informasi pembayaran pajak yang harus dibayarkan dapat diketahui dengan cepat. Hal itu dikarenakan data sudah tersimpan dalam sebuah basis data yang sewaktu-waktu dapat diperoleh dengan cepat dan mudah.

Teknologi e-Samsat merupakan perkembangan teknologi informasi yang terus di kembangkan oleh Dinas Pendapatan Daerah dan instansi terkait. Dalam operasionalnya akan diukur kegunaan dan manfaat dari teknologinya, apakah teknologi e-Samsat dapat mempermudah atau bermanfaat bagi masyarakat dalam memperoleh info untuk membayar pajak kendararaan khususnya yang berdomisili di Kota Palembang. Melihat

keadaan tersebut maka evaluasi terhadap e-Samsat perlu untuk dilakukan karena sistem informasi yang sudah dibangun dapat dilihat dari kemudahan, kegunaan dan manfaat dari sistem tersebut. Sudah sejauh mana sistem ini dapat melayani masyarakat dalam memberikan info pajak kendaraan, dan juga untuk melihat kemudahan interaksi pengguna sangatlah penting untuk diperhatikan. Karena dengan mudahnya interaksi antara pengguna dan sistem informasi akan berdampak pada kinerja sistem administrasi e-samsat. Kemudahan dalam interaksi antara pengguna dan sistem informasi dapat dilihat dari sisi kegunaan, manfaat, interaksi informasi. Selain itu juga dengan adanya evaluasi e-Samsat maka dapat diketahui penilaian pengguna terhadap sistem informasi yang mereka gunakan dan manfaat yang dirasakan dari sistem tersebut. Pada akhirnya dinas terkait akan mendapatkan masukan untuk menentukan apakah sistem informasi e-Samsat sudah sesuai dengan standar layanan atau perlu untuk diperbaiki dan dikembangkan lagi. Pada saat melakukan evaluasi terhadap sistem informasi digunakan sebuah metode dalam menilai sebuah sistem agar menghasilkan sebuah penilaian yang akurat dan benar. Evaluasi sistem informasi salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode TAM yaitu tingkat penerimaan teknologi informasi ditentukan oleh faktor-faktor yaitu persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi, persepsi pengguna terhadap kemanfaatan / kegunaan teknologi, sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi, kecenderungan perilaku, dan pemakai aktual.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian dalam penulisan ini adalah metode deskriptif. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang menjelaskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang. Metode penelitian deskriptif ini digunakan untuk menjelaskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu secara aktual dan cermat. Penelitian ini dilakukan evaluasi e-Samsat di Kota Palembang menggunakan metode TAM, bertujuan memberikan informasi dan sebagai bahan evaluasi kinerja layanan e-Samsat yang sudah ada menyesuaikan dengan objek yang dianalisis berdasarkan pengguna aplikasi e-samsat. Metode TAM dijabarkan di bawah ini:

1. Persepsi kemudahan/penggunaan (*Perceived Ease Of Use Usability*)
Merupakan variabel pertama dalam metode analisis untuk menilai apakah kualitas layanan e-Samsat Kota Palembang yang sudah ada bisa ditingkatkan kinerjanya dan melihat sejauh mana dan seberapa handalkah kemudahan saat menggunakannya.
2. Persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)
Menilai apakah layanan e-Samsat Kota Palembang saat ini dapat berkualitas dan memberikan mamfaat bagi pengguna dan e-Samsat.
3. Sikap penggunaan (*Attitude Toward Using Interaction*)
Kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari e-Samsat Kota Palembang, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi.

Pada metode TAM, penilaian layanan e-Samsat Kota Palembang terhadap pengguna menggunakan kuesioner yang dirancang dengan skala likert (Tabel 1) dengan instrumen atau berdasarkan metode TAM yang terdiri dari faktor persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi, persepsi pengguna terhadap kemanfaatan/kegunaan teknologi, sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi, kecenderungan perilaku, dan pemakai aktual.

Tabel 1. Skala Likert TAM

| | | |
|---------------------|-----|---|
| Sangat Setuju | ST | 5 |
| Setuju | S | 4 |
| Ragu-ragu | R | 3 |
| Tidak Setuju | TS | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

Dari proses yang telah dilakukan, selanjutnya dilakukan rekapitulasi seluruh jawaban responden. Hasil dari rekapitulasi tersebut kemudian dilakukan pembobotan terhadap jawaban responden. Setiap soal yang dijawab sesuai dengan pilihan masing-masing responden. Soal yang dengan jawaban Sangat Setuju di kodekan dengan huruf (ST), soal yang jawaban Setuju di kodekan huruf (S), soal yang jawaban Kurang Setuju di kodekan dengan huruf (KS), soal yang jawaban Tidak Setuju di kodekan dengan huruf (TS). Bagan terakhir menentukan prosentasi setiap jawaban dari responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu inovasi Bapenda Sumsel yaitu dengan meluncurkan program “e-Samsat” yang sekarang berubah menjadi “e-dempo”.



Gambar 1. Aplikasi e-Dempo

Bagi wajib pajak yang ingin mengetahui informasi data kendaraan bermotor dan besarnya pajak yang akan dibayar, sekarang ini sudah bisa diakses dengan aplikasi bernama E-dempo. Sebelum mengoperasikan aplikasi ini terlebih dahulu download aplikasi e-dempo di playstore android. Setelah menginstal, wajib pajak tinggal memasukkan nomor polisi (nopol) kendaraan dan akan tampil pemberitahuan status kendaraan pajaknya sudah dibayar atau belum.

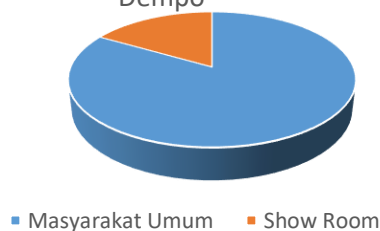
3.1 Berdasarkan Jenis Responden

Adapun persentase dari jenis responden yang merupakan pengguna dari aplikasi e-Dempo pada Bappenda Sumatera Selatan dapat dilihat pada Tabel 2 dan Gambar 2.

Tabel 2. Jenis Responden

| Jenis Responden / Pengguna Aplikasi | Jumlah |
|-------------------------------------|------------|
| Masyarakat Umum | 95 |
| Show Room Mobil | 5 |
| Jumlah | 100 |

Pengguna Aplikasi e-Samsat / e-Dempo



Gambar 3.2. Presentase Jenis Responden

3.2 Distribusi Tanggapan Responden

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 20 orang terhadap item pernyataan pengguna terhadap *Perceived Ease Of Use* sebanyak 3 item. Data kuesioner yang terdapat pada lampiran menunjukkan tanggapan responden pada setiap item pertanyaan sebagai berikut.

1. *Frequency Perceived Ease Of Use (X1.1)*

Tabel 3. Tanggapan X1.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-Ragu | 4 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Setuju | 9 | 45.0 | 45.0 | 65.0 |
| | Sangat Setuju | 7 | 35.0 | 35.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan Tabel 3 di atas untuk X1.1 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 9 orang atau 50% menjawab setuju, 7 orang atau 35 % menjawab sangat setuju dan 4 orang atau 20 % menjawab ragu-ragu.

2. *Frequency Perceived Ease Of Use (X1.2)*

Tabel 4. Tanggapan X1.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-Ragu | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | Setuju | 9 | 45.0 | 45.0 | 50.0 |
| | Sangat Setuju | 10 | 50.0 | 50.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan Tabel 4 di atas untuk X1.2 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 9 orang atau 45% menjawab setuju, 10 orang atau 50 % menjawab sangat setuju, dan 1 orang atau 5 % ragu-ragu.

3. *Frequency Perceived Ease Of Use (X1.3)*

Tabel 5. Tanggapan X1.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-Ragu | 3 | 15.0 | 15.0 | 15.0 |
| | Setuju | 8 | 40.0 | 40.0 | 55.0 |
| | Sangat Setuju | 9 | 45.0 | 45.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan Tabel 5 di atas untuk X1.3 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 8 orang atau 15% menjawab setuju, 9 orang atau 45 % menjawab sangat setuju dan 3 orang atau 15 % menjawab ragu-ragu.

4. *Frequency Perceived Ease Of Use (X1.4)*

Tabel 6. Tanggapan X1.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Setuju | 11 | 55.0 | 55.0 | 55.0 |
| | Sangat Setuju | 9 | 45.0 | 45.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan Tabel 6 di atas untuk X1.4 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 11 orang atau 55% menjawab setuju, 9 orang atau 45 % menjawab sangat setuju.

Tanggapan Responden Mengenai Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 20 orang terhadap item pernyataan pengguna terhadap *Perceived Usefulness* sebanyak 4 item. Data kuesioner yang terdapat pada lampiran menunjukkan tanggapan responden pada setiap item pertanyaan sebagai berikut:

1. *Frequency Perceived Usefulness (X2.1)*

Tabel 7. Tanggapan X2.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-Ragu | 5 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | Setuju | 7 | 35.0 | 35.0 | 60.0 |
| | Sangat Setuju | 8 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan Tabel 7 di atas untuk X2.1 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 7 orang atau 35% menjawab setuju, 8 orang atau 40 % menjawab sangat setuju dan 5 orang atau 25 % menjawab ragu-ragu.

2. *Frequency Perceived Usefulness (X2.2)*

Tabel 8. Tanggapan X2.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-Ragu | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | Setuju | 12 | 60.0 | 60.0 | 65.0 |
| | Sangat Setuju | 7 | 35.0 | 35.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan Tabel 8 di atas untuk X2.2 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 12 orang atau 60% menjawab setuju, 7 orang atau 35 % menjawab sangat setuju dan 1 orang atau 5 % menjawab ragu-ragu.

Tanggapan Responden Mengenai *Attitude Toward Using* (Y)

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 20 orang terhadap item pernyataan pengguna terhadap *Attitude toward Using* sebanyak 4 item. Data kuesioner yang terdapat pada lampiran menunjukkan tanggapan responden pada setiap item pertanyaan sebagai berikut:

1. *Frequency Attitude Toward Using (Y1.1)*

Tabel 9. Tanggapan Y1.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-Ragu | 1 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | Setuju | 7 | 35.0 | 35.0 | 40.0 |
| | Sangat Setuju | 12 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan Tabel 9 di atas untuk Y3.1 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 7 orang atau 35 % menjawab setuju, 12 orang atau 60 % menjawab sangat setuju dan 1 orang atau 5 % menjawab ragu-ragu.

2. *Frequency Attitude Toward Using (Y1.2)*

Tabel 10. Tanggapan Y1.2

| Variabel | Item | rHitung | rTable | Ket |
|------------------------------------|------|---------|--------|-------|
| <i>Perceived Ease of Use (PE)</i> | X11 | 0,735 | 0.444 | Valid |
| | X12 | 0,547 | 0.444 | Valid |
| | X13 | 0,787 | 0.444 | Valid |
| | X14 | 0,529 | 0.444 | Valid |
| <i>Perceived Usefulness (PU)</i> | X21 | 0,926 | 0.444 | Valid |
| | X22 | 0,843 | 0.444 | Valid |
| <i>Attitude towards Using (AT)</i> | Y1 | 0.894 | 0.444 | Valid |
| | Y2 | 0,900 | 0.444 | Valid |
| | Y3 | 0,573 | 0.444 | Valid |

Berdasarkan Tabel 10 di atas untuk Y3.2 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 10 orang atau 50% menjawab setuju, 10 Orang atau 50 % menjawab sangat setuju.

3. *Frequency Attitude Toward Using (Y1.3)*

Tabel 11. Tanggapan Y1.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Setuju | 14 | 70.0 | 70.0 | 70.0 |
| | Sangat Setuju | 6 | 30.0 | 30.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan Tabel 11 di atas untuk Y1.3 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 14 orang atau 70% menjawab setuju, 6 Orang atau 30 % menjawab sangat setuju.

3.3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kevalidan angket dalam mengumpulkan data uji validitas dilaksanakan dengan rumus korelasi bivariat periode dengan alat bantu SPSS 16.0. Item angket dalam uji validitas dikatakan valid jika $r_{Hitung} > r_{Table}$ pada nilai signifikansi 5 %. Untuk nilai r_{Table} dimana $N=20$ maka nilai $r_{Table}=0.444$

3.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Untuk mengetahui reliabilitas data yang diperoleh, dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* setiap variabel yang dibandingkan dengan nilai *koefisien* yang telah ditetapkan yakni 0,444. Hasil pengolahan data primer dengan menggunakan SPSS, dapat dilihat pada dalam Tabel 12 dan 13.

Tabel 12. Hasil Uji Realibilitas Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .290 ^a | .084 | -.023 | .45488 |

a. Predictors: (Constant), PU, PEOU

Tabel 13. Hasil Uji Realibilitas Model Summary

| Item | Variabel | Cronbach's Alpha | rTable | Keterangan |
|------|------------------------------|------------------|--------|------------|
| X1 | <i>Perceived Ease of Use</i> | 0.738 | 0.444 | Valid |
| X2 | <i>Perceived Usefulness</i> | 0.902 | 0.444 | Valid |
| Y1 | <i>Attitude toward Using</i> | 0.860 | 0.444 | Valid |

3.5. Teknik Analisis Regresi Berganda

Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variable bebas atau predictor. Dalam bahasa inggris, istilah ini disebut dengan *multiple linear regression*. Model regresi linear berganda dilukiskan dengan persamaan sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_n X_n + e \quad (1)$$

Keterangan:

Y = *Attitude toward Using*

X_1 = *Perceived Usefulness*

X_2 = *Perceived Ease of Use*

α = Konstanta.

β = Slope atau Koefisien estimate.

Uji normalitas perlu dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variable tergantung, variable bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Syarat untuk mendapatkan model regresi yang baik adalah distribusi datanya normal atau mendekati normal. Suatu model dikatakan berdistribusi normal jika model tersebut menghasilkan grafik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal (Singarimbun, 1995 : 212)

Nilai R atau koefisien korelasi 0.463 berarti penilaian *Perceived Ease of Use* (X_1) dan *Perceived Usefulness* (X_2) memiliki hubungan atau pengaruh yang erat terhadap *Attitude toward Using* (Y)

sehingga penilaian terhadap variabel yang digunakan pada penelitian ini sangat mempengaruhi dari penilaian X2. Nilai R Square atau koefisien determinasi adalah atau 84 % *Attitude Toward Using* (Y).

Tabel 14. ANOVA (Anaysis Of Variance)

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|-----------|----------------|----|-------------|------|-------------------|
| 1 | Regresion | .324 | 2 | .162 | .782 | .473 ^a |
| | Residual | 3.518 | 17 | .207 | | |
| | Total | 3.841 | 19 | | | |

a. Predictors: (Constant), PU, PEOU

b. Dependent Variable: ATU

Dari tabel 3.13. ANOVA diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan dari variabel X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap Y, karena nilai F sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$.

Tabel 15. Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | t | |
| 1 (Constant) | 3.636 | 1.065 | | 3.415 | .003 |
| PEOU | .008 | .293 | .007 | .026 | .979 |
| PU | .208 | .205 | .286 | 1.017 | .323 |

a. Dependent Variable: ATU

Dengan hasil ini maka :

1. Ho (Hipotesis Nol): Tidak ada pengaruh yang signifikan dari faktor kebermanfaatan dan faktor kemudahan secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri terhadap penerimaan e-samsat oleh masyarakat tidak terbukti atau hipotesis tidak diterima.
2. Ha (Hipotesis Alternatif) : Ada pengaruh yang signifikan dari faktor kebermanfaatan dan faktor kemudahan secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri terhadap penerimaan sistem e-samsat oleh masyarakat Terbukti dari tabel 3.14. Coeffients diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan dari variabel X1 dan X secara bersama-sama terhadap Y, karena nilai Sig sebesar $0,003 < \alpha = 0,05$. Dengan hasil ini maka Regresi Linear diperoleh nilai : $a = 3.636$, $X_1 = 0.08$, $X_2 = 0.208$. Hasil tabel diatas kita masukkan ke dalam rumus seperti berikut: $Y = 3.636 + 0.38x + 0.208x$

Apabila rumus tersebut kita proses maka akan menghasilkan angka 3.7. Untuk Mengukur tingkat skala kepuasan konsumen selanjutnya kita bagi atas 5 tingkatan yaitu :

1. Sangat Tidak Puas : 1 – 1.99
2. Tidak Puas : 2 – 2.99
3. Sedang : 3 – 3.99
4. Puas : 4 – 4.99
5. Sangat Puas : 5

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-samsat masuk dalam kategori “PUAS”

4. SIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian yang telah dilakukan ini, dapat diambil beberapa kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh serta beberapa saran berkaitan dengan analisa hasil penelitian.

4.1 Simpulan

1. Faktor *Perceived Usefulness* (X1) memiliki hubungan yang kuat dan positif (searah) dengan *Attitude toward to uisng* sistem e-samsat, serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap penerimaan sistem e-samsat. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil analisis regresi linier berganda dimana koefisien korelasi (r) antara X1 dengan Y adalah sebesar 0,49 dan taraf signifikansi pada uji-t (Sig.t = 0,000).
2. Faktor *Perceived Ease of Use* n (X2) memiliki hubungan yang kuat dan positif (searah) dengan *Attitude toward to uisng* e-samsat, serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap penerimaan sistem e-samsat. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil analisis regresi linier berganda dimana koefisien korelasi (r) antara X2 dengan Y adalah sebesar 0,97 dan taraf signifikansi pada uji-t (Sig.t = 0,000).

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ditujukan kepada Instansi BAPPEDA Sum-Sel serta para pengguna di kota Palembang., disarankan untuk dapat menggunakan dan memanfaatkan hasil Sistem e-Samsat seacara maksimal, serta sistem e-Samsat ini dapat di kembangkan lagi di masa yang akan datang.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Anwariningsih, S. H. 2015. *Multi Faktor Kualitas Website*. Gaung Informatika, 4(1).
- [2] Arifin, Z. 2013. *Evaluasi Pembelajaran, Prinsip, Teknik, Prosedur*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [3] Arikunto, S. 2014. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- [4] Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. 2015. *WebQual: an exploration of web site quality*. In: *Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems*. Vienna, July 3-5, 1977.
- [5] Cateora, P. R. And J. L. Graham. 2014. *International Marketing*. McGeaw-Hill, Boston.
- [6] Ferdinand, A., 2015. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro edisi 3.
- [7] Husni, H.S. 2015. *Evaluasi Pengendalian Sistem Informasi Penjualan*. Jakarta
- [8] Kotler, P. & Keller, K.L. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks, Jakarta
- [9] Nazir, Muhammad, 2014. *Metodologi penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- [10] Sanjaya, Wina. 2014.. *Penelitian Tindakan Kelas Cetakan II*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- [11] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta, Bandung
- [12] Ridwan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung.

Halaman ini sengaja dikosongkan.