

**ANALISIS APLIKASI SISTEM INFORMASI PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(STUDI KASUS: Kantor Samsat Kota Pariaman)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat menyelesaikan Pendidikan Strata (S1)
Pada Jurusan Teknik Elektronika
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika*



OLEH :

**VIOLALITA MONICA
1306562**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

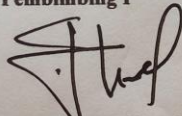
**ANALISIS APLIKASI SISTEM INFORMASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(STUDI KASUS: Kantor Samsat Kota Pariaman)**

Nama : Violalita Monica
Nim/Bp : 1306562/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2018

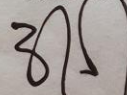
Disetujui Oleh

Pembimbing I



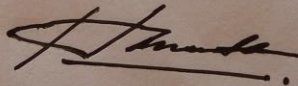
Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom
NIP. 19801010 201012 1001

Pembimbing II



Dr. Elfi Tasrif, MT
NIP. 19620524 198703 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik UNP



Drs. Hanesman, MM
NIP. 19610111 198503 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan
Bermotor Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan
Metode *End User Computing Satisfaction* (Studi Kasus:
Kantor Samsat Kota Pariaman)
Nama : Violalita Monica
Nim/Bp : 1306562/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

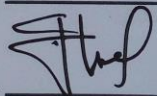
Padang, 2018

Tim Penguji

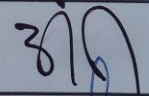
Ketua : Drs. Legiman Slamet, MT

1. 

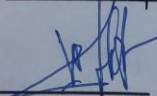
Anggota : 1. Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom

2. 

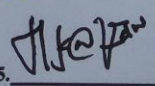
2. Dr. Elfi Tasrif, MT

3. 

3. Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom

4. 

4. Ika Parma Dewi, S.Pd, M.Pd, T

5. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi dengan judul “ Analisis Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan End User Computing Satisfacion (Studi Kasus: Kantor Samsat Kota Pariaman)
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan bantuan pembimbing dan mentor yang berperan besar dalam penelitian ini.
3. Di dalam karya tulis ini tidak karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acan dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila terdapat plagiatisme dalam pernyataan karya ilmiah ini saya menerima sanksi akademis yang diberikan oleh pihak terkait sesuai dengan norma dan hukum yang berlaku.

Padang, Februari 2018



Violalita Monica
NIM. 1306562

ABSTRAK

Violalita Monica : Analisis Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* pada Kantor Samsat Kota Pariaman

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi yang telah diterapkan di Kantor Samsat Kota Pariaman. Serta untuk mengetahui kontribusi faktorisasi, akurasi, bentuk, dan kemudahan pemakai sebagai bagian dari metode EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kantor Samsat Kota Pariaman.

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisa pengaruh *end-user computing satisfaction* terhadap kepuasan sebagai salah satu *end-user* dari Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kota Pariaman. Dan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *End-user Computing Satisfaction*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung dan pegawai kantor samsat sebagai *end-user* dari Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor tersebut.

Hasil analisis data menunjukkan : variabel *Content, Accuracy, Format, Easy Of Use*, dan *Timeliness* secara bersama sama berpengaruh yang signifikan sebesar 38% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor. Jadi dapat disimpulkan faktor *content, accuracy, format, easy of use, timeliness* memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor, apabila kualitas dari Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat Kota Pariaman yang di lihat dari kelima faktor *content, accuracy, format, easy of use, timeliness* ditingkatkan maka kepuasan pengguna akhir juga akan meningkat.

Kata Kunci : *End-user Computing Satisfaction* (EUCS), *content, accuracy, format, easy of use, timeliness*, Kantor Samsat Kota Pariaman, Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor.

KATA PENGANTAR



Tiada ungkapan yang lebih berarti selain rasa syukur yang mendalam kehadirat Allah SWT, oleh karena rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dengan segala keterbatasannya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun masalah yang akan penulis sajikan pada skripsi ini dengan judul **”Analisis Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* pada Kantor Samsat Kota Pariaman”** Shalawat dan salam semoga dilimpahkan oleh Allah SWT kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita jadikan sebagai suri tauladan dalam kehidupan sehari-hari.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, saran, dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga semoga apa yang penulis terima bagi penyelesaian skripsi ini menjadi amal baik dan diberi pahala oleh Allah SWT. Pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang ikut memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Beberapa nama penulis sebutkan :

1. Bapak Drs. Hanesman, MM selaku ketua jurusan Teknik Elektronika FT UNP yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Yeka Hendriyani, M.Kom selaku penasehat akademis yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Asrul Huda,S.Kom, M.Kom sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. Elfi Tasrif, MT sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
4. Tim penguji skripsi yaitu, Bapak Drs. Legiman Slamet,MT , Bapak Ahmaddul Hadi,S.Pd, M.Kom dan Ibu Ika Parma Dewi,S.Pd, M.Pd.T yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi penulis.
5. Kedua orang tua, kakak-kakak, adik-adik, dan yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teman-teman angkatan 2013 yang telah banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung demi kesempurnaan skripsi ini.

Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga skripsi yang penulis susun dapat bermanfaat dan berguna untuk kepentingan dan kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Aamiin.

Padang, Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Hakikat Sistem dan Informasi.....	10
2. Kepuasan menggunakan Sistem Informasi	13
3. Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor.....	13
4. <i>End User Computing Satisfaction</i>	15
B. Penelitian yang Relevan.....	26
C. Kerangka Konseptual	27
D. Hipotesis Penelian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional Variabel dan Data Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	34
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisa Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Pengujian Instrumen.....	52
1. Analisis Uji Validitas	52
2. Analisis Uji Reliabilitas	56
B. Deskripsi Data Penelitian.....	56
1. Gambaran Subyek Penelitian	56
2. Analisis Deskriptif	58
3. Deskripsi Data Variabel	63
C. Prasyarat Uji Analisis.....	80
1. Uji Normalitas.....	80
2. Uji Homogenitas	81
3. Uji Linearitas.....	82
4. Uji Multikolinearitas	83
D. Regresi Linear Berganda.....	84
E. Uji Hipotesis.....	86
F. Pembahasan.....	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA	98
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	
----------------------	--

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Pengendara Bermotor yang membayar PKB di Kantor Samsat Kota Pariaman Tahun 2015-2016.....	3
2. Kategori Pemakai Akhir dalam Lingkungan EUC	16
3. Data Pengendara Bermotor yang membayar PKB di Kantor Samsat Kota Pariaman Tahun 2016.....	35
4. Instrumen Penelitian menggunakan skala <i>likert</i>	37
5. Instrumen Penelitian Variabel Terikat dan Variabel Bebas.....	38
6. Kriteria penafsiran indeks korelasi nilai <i>r</i>	45
7. Kriteria Interpretasi Skor.....	47
8. Hasil Uji Validitas <i>Content</i> (X_1).....	52
9. Hasil Uji Validitas <i>Accuracy</i> (X_2).....	53
10. Hasil Uji Validitas <i>Format</i> (X_3).....	54
11. Hasil Uji Validitas <i>Easy Of Use</i> (X_4).....	54
12. Hasil Uji Validitas <i>Timeliness</i> (X_5).....	54
13. Hasil Uji Validitas <i>Satisfaction</i> (Y).....	55
14. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	56
15. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
16. Distribusi Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor dalam satu bulan.....	57
17. Kategori Berdasarkan Interval Kelas.....	58
18. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Content</i> (isi).....	59
19. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Accuracy</i> (keakuratan).....	60
20. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Format</i> (tampilan).....	60
21. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Easy Of Use</i> (kemudahan pengguna).....	61
22. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu).....	61
23. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Satisfaction</i> (kepuasan pengguna).....	62
24. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Content</i> (X_1).....	63
25. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Content</i>	64
26. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Accuracy</i> (X_2).....	66
27. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Accuracy</i>	67
28. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Format</i> (X_3).....	69
29. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Format</i>	70
30. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Easy Of Use</i> (X_4).....	72
31. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Easy Of Use</i>	73
32. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Timeliness</i> (X_5).....	75
33. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Timeliness</i>	76

34. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Satisfaction</i> (Y).....	78
35. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Satisfaction</i>	79
36. Hasil Uji Normalitas.....	81
37. Hasil Uji Homogenitas Variabel	82
38. Hasil Uji Linearitas	83
39. Hasil Uji Multikolinearitas 5 Variabel – Kepuasan Pengguna.....	84
40. Nilai Korelasi R.....	85
41. Uji Regresi Berganda.....	85
42. Hasil Signifikan Simultan / Uji F.....	87
43. Hasil Signifikan Uji t.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Pencarian Pajak Kendaraan Bermotor	14
2. Hasil output Sistem Informasi PKB.....	15
3. Instrumen <i>End User Computing Satisfaction</i>	17
4. Kerangka Konseptual Metode <i>EUCS</i>	27
5. Alur Penelitian	30
6. Histogram Skor Variabel <i>Content</i> (X_1).....	65
7. Histogram Skor Variabel <i>Accuracy</i> (X_2).....	68
8. Histogram Skor Variabel <i>Format</i> (X_3).....	71
9. Histogram Skor Variabel <i>Easy Of Use</i> (X_4).....	74
10. Histogram Skor Variabel <i>Timeliness</i> (X_5).....	77
11. Histogram Skor Variabel <i>Satisfaction</i> (Y).....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Tabulasi Uji Coba	100
2. Uji Coba Validitas.....	106
3. Uji Coba Reliabilitas.....	118
4. Tabulasi Penelitian.....	126
5. Angket Penelitian.....	150
6. Hasil Uji Data Penelitian.....	154
7. Daftar r tabel.....	162
8. Daftar tabel t.....	163
9. Lembar Wawancara.....	166
10. Data Pegawai Samsat.....	167
11. Data Pajak Kendaran Bermotor Tahun 2015-2016.....	168
12. Surat Melakukan Observasi.....	170
13. Surat Izin Melakukan Penelitian.....	171
14. Surat Balasan.....	173
15. Surat Selesai Penelitian.....	174

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi saat ini telah berkembang dengan sangat pesat yang ditandai dengan penggunaan komputer sebagai sarana pendukung kegiatan manusia dalam melakukan aktivitas. Seiring dengan perubahan waktu, banyak usaha yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia salah satunya dengan memanfaatkan dan mengoperasikan sistem informasi yang berbasis komputer. Keperluan untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan sebuah teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat (Tata Sutabri 2014:3). Kemajuan dibidang teknologi memungkinkan pengguna mengakses lebih banyak data secara lebih cepat.

Pada era informasi yang serba mudah dan cepat ini, mengharuskan kemudahan dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi internet yang pesat telah memicu munculnya berbagai aplikasi baru termasuk di bidang Teknologi Informasi. Sistem Informasi adalah salah satu revolusi dibidang informasi berbasis teknologi Internet. Kualitas informasi pada sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu sistem

informasi, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses sistem informasi tersebut.

Peranan sistem informasi dalam suatu organisasi pada era globalisasi ini tidak dapat diragukan lagi. Sistem informasi dapat membuat tempat tersebut memiliki keunggulan kompetitif. Keberadaan sistem informasi tidak hanya bermanfaat bagi tempat itu sendiri, tetapi juga bagi konsumen. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan biaya mendapatkannya. Keperluan untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan sebuah teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat (Abdul Kadir 2013:3). Oleh karena itu informasi dapat dianggap memiliki tingkat yang lebih tinggi dan aktif daripada data.

Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Terdiri dari 3 instansi (Data Kendaraan—untuk Polda, Pajak Daerah—untuk Pemerintah Daerah, dan Asuransi untuk pemilik). Pada awalnya masing-masing instansi ini terpisah sehingga menyulitkan wajib pajak ketika membayar pajak kendaraan. Namun sekarang dijadikan satu wadah oleh karenanya dinamakan Sistem Administarasi Manunggal Satu Atap (Samsat), namun untuk biaya masing-masing instansi tetap dikelola dan masuk ke masing-masing intansi tersebut.

Kantor Samsat itu ada intansi Dipenda Provinsi yaitu melayani dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak terhadap kepemilikan kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor roda dua atau lebih. Salah satu langkah yang di terapkan untuk

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah adanya sistem pengolahan data yang cepat dan tepat. Sistem informasi pengolahan data pajak kendaraan bermotor dibutuhkan oleh masyarakat untuk melakukan pengecekan pajak kendaraannya dan melihat kapan jatuh tempo pajak kendaraan tersebut.

Kantor Samsat Kota Pariaman merupakan salah satu contoh Samsat yang menyediakan sistem informasi didalamnya yang berfungsi untuk membantu pengunjung mencari informasi pengecekan pajak kendaraan bermotor.

Sistem informasi *Pajak Kendaraan Bermotor via Kios Informasi* di Samsat tersebut berfungsi untuk membantu pengunjung melihat berapa pajak kendaraan bermotornya. Jadi, ketika pengunjung datang untuk membayar pajak, pengunjung bisa langsung mengecek di *Kios Informasi* berapa pajak yang akan dibayar sebelum melakukan pembayaran diloket.

Berdasarkan hasil studi awal dan wawancara dengan staff Kantor Samsat Kota Pariaman yakni Ibu Tiara Fitri Malendra,SE pada tanggal 6 Februari 2017, pada tahun 2015 dan tahun 2016 terhitung jumlah pengendara bermotor yang datang ke kantor samsat untuk membayar PKB adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data Pengendara Bermotor yang membayar PKB di Kantor Samsat Kota Pariaman Tahun 2015-2016

No	Kendaraan	Banyak Kendaraan	
		Tahun 2015	Tahun 2016
1.	Mobil	4937	5408
2.	Sepeda Motor	22617	23575
	Jumlah	27554	28983

Sumber : UPTD Pelayanan Pendapatan Provinsi di Kota Pariaman

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pengendara bermotor di Kantor Samsat Kota Pariaman pada tahun 2015 dan tahun 2016 jumlah persentase dari kendaraan mobil adalah 9,54% ,sementara untuk kendaraan sepeda motor adalah 4,23%. Dari kedua data tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah pengendara bermotor yang membayar PKB meningkat pada tahun 2016, maka sistem informasi sangat dibutuhkan untuk membantu pengunjung dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Semakin banyak pengguna kendaraan bermotor dan semakin banyak pula wajib pajak yang harus membayar pajak atas kendaraan bermotor. Akibatnya, pelayanan kantor samsat terhadap wajib pajak juga semakin tinggi. Pembayaran pajak kendaraan bermotor masih melakukan pembayaran di loket petugas. Hal ini mungkin membuat pengunjung terlalu lama menunggu antrian.

Dari adanya sistem informasi ini, masih adanya masalah lain yang terjadi, yaitu: pengendara bermotor masih belum mengerti cara menggunakan sistem informasi tersebut. Hal ini mungkin kurangnya penjelasan dari petugas kepada pembayar pajak dalam menggunakan sistem informasi ini. Jika ingin mengakses sistem informasi PKB cukup memasukkan nomor polisi kendaraan masing-masing, maka akan keluar hasil berapa pajak yang akan dibayar dan kapan jatuh temponya.

Sistem ini sangat dibutuhkan untuk menunjang kelancaran kegiatan pembayaran PKB. Memberikan kemudahan pada setiap masyarakat dalam pembayaran PKB. Meningkatnya pengguna teknologi informasi dalam

pemberian pelayanan publik. Dan tercapainya transparansi dalam proses pelayanan publik.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh staff kantor samsat kota pariaman, pengunjung yang membayar pajak kendaraan bermotor belum ada dilibatkan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi PKB tersebut dan tingkat kepuasan pengguna sebagai salah satu End user dari sistem informasi tersebut belum diketahui.

Pada Kantor Samsat Kota Pariaman belum terlihat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan belum bisa dinilai keberhasilannya. Hal ini disebabkan belum ada penelitian yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jadi keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya.

Penerapan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan pengendara bermotor yang ingin melihat berapa pajak kendaraannya, sebenarnya menarik untuk dikaji karena teknologi tidak hanya berkaitan dengan teknologi itu sendiri, tetapi juga berkaitan dengan pengguna (*end-user*), organisasi kerja lembaga yang menggunakan maupun perilaku dari pengguna. Seperti apakah pengguna bisa menggunakan? Bagaimana respon pengguna terhadap teknologi yang digunakan? Puaskah pengguna menggunakan teknologi tersebut?

Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebuah sistem informasi dan aplikasi adalah metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. *EUCS* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model evaluasi *EUCS* ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem. Pemilihan metode ini dimaksudkan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengendara bermotor dalam penggunaan sistem informasi pajak kendaraan bermotor dalam 5 faktor yang dirancang oleh Doll dan Torkzadeh tersebut.

Dari permasalahan diatas, penelitian ini akan melakukan sejauh mana sistem informasi pajak kendaraan bermotor ini dapat diterima oleh para pemakai/*user* dan memberikan kepuasan pengguna. Apabila semakin lengkap isi informasi dari sistem informasi maka kepuasan pengguna akhir semakin tinggi, semakin tinggi tingkat keakuratan dari sistem informasi maka kepuasan pengguna akhir semakin tinggi, semakin tinggi format dari sistem informasi maka kepuasan pengguna akhir semakin tinggi, semakin tinggi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi maka kepuasan pengguna akhir semakin tinggi, semakin tinggi ketepatan waktu dari sistem informasi maka kepuasan pengguna akhir semakin tinggi. Maka semakin tinggi kualitas

suatu sistem informasi maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses sistem informasi tersebut.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas dan karena belum adanya sebuah penelitian menyangkut kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor ini, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap pengendara bermotor yang membayar pajak sebagai salah satu *end-user* dari kantor tersebut. Dan penelitian ini diberi judul **“Analisis Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*“**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Peranan pengendara bermotor untuk membayar pajak kendaraan bermotor sebagai pengguna akhir dalam pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Sejauh mana kepuasan pengendara bermotor dengan adanya Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor yang ditinjau dari faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memperoleh ruang lingkup yang lebih jelas, dan adanya keterbatasan waktu, maka penelitian dibatasi pada :

1. Melakukan analisa untuk mengetahui tingkat keberhasilan sistem informasi.
2. Menggunakan kepuasan pengguna akhir sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi pajak kendaraan bermotor dalam hal ini menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS) untuk mengukurnya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar kepuasan pengendara bermotor di Kantor Samsat Kota Pariaman dengan adanya Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor sebagai sarana dalam membantu menemukan informasi yang dibutuhkan.
2. Bagaimana tanggapan pengendara bermotor akan sistem informasi tersebut.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mengenai sistem informasi yang telah diterapkan di Kantor Samsat Kota Pariaman
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi Pajak Kendaraan Bermotor yang dilihat dari faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakai dan ketepatan waktu sebagai bagian dari metode *EUCS* terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai informasi bagi Staf dan Pihak yang terlibat lainnya dalam mengembangkan Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor tersebut.
2. Sebagai gambaran tentang kualitas Aplikasi Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor dalam memberikan layanan informasi kepada pengendara bermotor.