



**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI PAJAK ONLINE
MENGUNAKAN MODEL *DELONE AND MCLEAN***

**(STUDI KASUS : BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA
PALEMBANG)**

SKRIPSI

DEVI EKA RAMASANTI

151410097

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**



**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI PAJAK ONLINE
MENGUNAKAN MODEL *DELONE AND MCLEAN*
(STUDI KASUS : BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA
PALEMBANG)**

DEVI EKA RAMASANTI

151410097

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar

Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI PAJAK *ONLINE*
MENGUNAKAN MODEL *DELONE AND MCLEAN*
(STUDI KASUS : BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA
PALEMBANG)**

DEVI EKA RAMASANTI

151410097

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Pembimbing,



Nia Oktaviani, M.Kom

**Palembang, Februari 2020
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**



Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul " **ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI PAJAK ONLINE MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN (STUDI KASUS BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA PALEMBANG)**" Oleh "Devi Eka Ramasanti", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 27 Februari 2020.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nia Oktaviani, M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Rahayu Amalia, M.Kom.

(.....)

3. Anggota : Irman Effendy, M.Kom.

(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer
Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devi Eka Ramasanti
NIM : 151410097

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan turnitin serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Februari 2020
Yang membuat pernyataan,



Devi Eka Ramasanti
NIM : 151410097

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

**"TETAP PERCAYA, APAPUN YANG DILAKUKAN DENGAN IKHLAS
DAN SEPENUH HATI MAKA AKAN MENDAPATKAN HASIL YANG
JAUH LEBIH BAIK LAGI ."**

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

1. Tuhan(Allah) Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua saya yang tercinta dan adik-adik saya, terutama yang sudah ada di surga nya allah.
3. Seseorang yang selalu ada disampingku
4. Ibu Nia Oktaviani, M.Kom Sebagai Dosen Pembimbing.
5. Teman Seperjuangan Wisuda Bulan 4
6. Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Pajak *Online* Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Tujuan dari penelitian Aplikasi Pajak *Online* ini adalah untuk mengetahui tingkat kesuksesan penerapan yang menggunakan Aplikasi Pajak *Online* Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dan untuk mengetahui variabel mana yang mempengaruhi kesuksesan penerapan Aplikasi Pajak *Online* Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang menggunakan Model *Delone And Mclean* dengan menggunakan 6 Variabel yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Pengguna, Kepuasan Pengguna, dan Hasil Bersih. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat penelitian. Objek penelitian yaitu Aplikasi Pajak *Online* yang dilakukan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dengan responden sebanyak 41 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan skala *likert* sebagai alat pengukuran kuisisioner. Hasil dari penelitian Aplikasi Pajak *Online* yaitu menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan pada variabel kepuasan pengguna Aplikasi Pajak *Online* Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

Kata Kunci : Aplikasi Pajak Online, Delone and Mclean, Skala Likert

ABSTRACT

This Research concerning Analysis of Successful Application of Online Tax Applications at Palembang City Regional Tax Management Agency. The purpose of this Online Tax Application Research is to determine the level of success of the application using the Online Tax Application at the Palembang City Regional Tax Management Agency and to find out which variables affect the successful implementation of the Online Tax Application at the Palembang City Regional Tax Management Agency using the Delone And Mclean Model with using 6 Variables namely Information Quality, System Quality, Service Quality, Users, User Satisfaction, and Net Results. This research is descriptive in nature using a questionnaire as a research tool. The object of research is the Online Tax Application conducted at the Regional Tax Management Agency of Palembang City with 41 respondents. Data analysis in this study used a Likert scale as a questionnaire measurement tool. The results of the Online Tax Application research are showing a positive and significant influence on user satisfaction variables Online Tax Application at the Regional Tax Management Agency of Palembang City.

Keywords: Online Tax Application, Delone and Mclean, Likert Scale

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di *Programs Studi Sistem Informasi*, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Selain itu tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Nia Oktaviani, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Muhammad Ariandi, M.Kom dosen yang telah mengajarkan dan berbagi ilmu komputer yang sangat bermanfaat.
6. Orang Tua tersayang, Keluarga besar, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil.
7. Kepada seluruh rekan kerja yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

9. Dan tak lupa, seseorang yang selalu membantuku dalam susah maupun senang, dan selalu siap direpotkan oleh saya.

Palembang, Februari 2020

Devi Eka Ramasanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.iii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iiiv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metodelogi Penelitian.....	4
1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian	4
1.5.2 Alat dan Bahan	4
1.5.3 Metode Penelitian.....	5
1.5.4 Metode Pengumpulan Data	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Umum.....	7
2.1.1 Sejarah Singkat.....	7
2.1.2 Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.

2.1.3	Struktur Organisasi.....	9
2.1.4	Pembagian Tugas	10
2.1.5	Pajak <i>Online</i>	11
2.1.6	Menu-menu Pajak <i>Online</i>	12
2.1.7	Proses Bisnis Menggunakan Aplikasi	14
2.2	Landasan Teori	15
2.2.1	Analisis	15
2.2.2	Kesuksesan Penerapan Aplikasi	15
2.2.3	Model <i>Delone And Mclean</i>	15
2.2.3	Kerangka Pemikiran	19
2.2.4	SPSS (<i>Statistical Package For The Social Sciences</i>) Versi 23.00.....	19
2.3	Penelitian Sebelumnya	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN		23
3.1	Objek Penelitian	23
3.2	Waktu Penelitian.....	23
3.3	Lokasi Penelitian	23
3.4	Populasi dan Teknik Pengambilan Sample.....	23
3.4.1	Populasi.....	23
3.4.2	Teknik Pengambilan Sample	24
3.5	Skala Likert	25
3.5.1	Skor Ideal.....	25
3.5.2	<i>Rating Scale</i>	25
3.5.3	Persentasi Persetujuan	25
3.6	Kuisisioner	26
3.7	Teknik Analisis Data	29
3.7.1	Uji Validitas	29
3.7.2	Uji Reabilitas	30
3.8	Uji Asumsi Klasik	30
3.9	Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		322

4.1.	Hasil Penelitian.....	322
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	322
4.1.2	Deskripsi Responden Penelitian.....	322
4.2	Analisis Data.....	35
4.2.1	Uji Validitas	35
4.2.2	Uji Reabilitas	38
4.3	Uji Asumsi Klasik	40
4.4	Pembahasan.....	43
4.3.1	Pembahasan Hasil Kuisisioner	43
4.4	Pengujian Hipotesis.....	53
BAB V	PENUTUP.....	57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		59

DAFTAR GAMBAR

2.1 Struktur Organisasi BPPD	11
2.2 Menu Aplikasi Pajak <i>Online</i>	15
2.3 Menu-menu Monitoring.....	15
2.4 Menu-menu Loker.....	16
2.5 Model Delone and Mclean	20
2.6 Kerangka Pemikiran.....	21
4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2 Diagram Responden Berdasarkan Umur	36
4.3 Diagram Responden Berdasarkan Masa Kerja	37
4.4 Grafik Uji Normalitas	43
4.5 Grafik Uji Heterokedastisitas.....	44
4.6 Grafik Uji Multikolineritas.....	45

DAFTAR TABEL

3.1 Rekap Data Pegawai Pengguna Aplikasi Pajak Online	24
3.2 Skala Likert.....	25
3.3 Skala Ukur Variabel Kuisisioner	26
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	34
4.3 Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	35
4.4 Hasil Uji Validitas	36
4.5 Distribusi Nilai Rtabel Pada Nilai Dignifikan 5 % - 1 %	37
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel X	38
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	39
4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	43
4.9 Rata-Rata Variabel Kualitas Sistem.....	44
4.10 Rata-Rata Variabel Kualitas Informasi	45
4.11 Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan.....	45
4.12 Rata-Rata Variabel Pengguna	46
4.13 Rata-Rata Variabel Kepuasan Pengguna	46
4.14 Rata-Rata Variabel Hasil Bersih.....	47
4.15 Uji T.	53
4.16 Uji F.	55
4.17 Koefisien Determinasi.....	55