

ABSTRAK

Analisis Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak NINE (SIDJP NINE) dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Dan Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan se-Indonesia)

**Oleh:
Elfitro Damar Ansari**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian secara parsial model kesuksesan informasi DeLone dan McLean (2003) pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak *New Innovative Novelty Excellence* (SIDJP NINE) yang penggunaannya bersifat wajib (*mandatory*). Penelitian ini menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem, kepuasan pengguna dan manfaat bersih dalam pengimplementasian SIDJP NINE di KPP dan KP2KP seluruh Indonesia. Responden penelitian ini adalah pengguna SIDJP NINE modul pelayanan dengan metode *purposive judgement sampling*. Data primer yang diperoleh dari kuesioner *online* dengan sampel akhir sebanyak 551 orang pengguna SIDJP NINE, yang dilakukan analisis data dengan metode SEM PLS dengan menggunakan *software* SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan sistem pada model 2, namun kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem pada model 1. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan penggunaan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih. Oleh karena itu DJP harus selalu meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dari SIDJP NINE agar performa organisasi menjadi meningkat.

Kata kunci : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, manfaat bersih, model update kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.

ABSTRACT

Analysis of Successful Use of Information Systems Directorate General of Taxes NINE (SIDJP NINE) by Using Success Model Information Systems DeLone & McLean (Empirical Studies Of Kantor Pelayanan Pajak dan Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Throughout Indonesia)

By:

Elfitro Damar Ansari

This study aims to partially test the success model information DeLone and McLean (2003) on Information Systems Directorate General of Tax New Innovative Novelty Excellence (SIDJP NINE) that the use are mandatory. This study examines the effect of system quality, information quality and service quality on system use, user satisfaction and net benefits in implementing SIDJP NINE in KPP and KP2KP throughout Indonesia. Respondents of this research are SIDJP NINE with purposive judgment sampling method. Primary data obtained from the questionnaire online as many as 551 users SIDJP NINE as respondents, which analyzed the data by SEM PLS method using SmartPLS software.

The results showed that system quality, information quality and service quality influence on user satisfaction. System quality, information quality and service quality affect the use of the system in model 2, but information quality and service quality has no effect on the system use in model 1. User satisfaction affects system use and system use affect the user satisfaction. Use and user satisfaction affect net benefits. Therefore, the Directorate General of Taxation should always improve the quality of the system, the quality of information and the quality of service from SIDJP NINE in order to improve the organization's performance.

Keywords: system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, net benefits, DeLone and McLean , information system success model update.