

Alfeira Nur Aisyah, 2018. **Analisis Kepuasan End User Menggunakan The Enriched End-User Computing Satisfaction Second Order Model Terhadap Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak**. Skripsi ini dibawah bimbingan Drs. Eto Wuryanto, DEA. dan Taufik, S.T., M.Kom. Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

---

---

## ABSTRAK

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SiDJP) merupakan salah satu bentuk reformasi untuk meningkatkan kualitas administrasi perpajakan dan telah banyak investasi dilakukan untuk mengembangkan dan mengimplementasikannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah investasi yang dilakukan terhadap sistem dapat memberikan manfaat, efektif, dan sistem mampu memenuhi kepuasan pengguna, serta untuk memberikan rekomendasi kepada pihak instansi.

Dalam penelitian ini, *The Enriched End-User Computing Satisfaction (EUCS) Second Order Model* digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna SiDJP. Tahap awal penelitian adalah identifikasi variabel dan hipotesis. Terdapat satu hipotesis dan tujuh variabel dalam model ini yaitu, *content, accuracy, format, timeliness, ease of use, enriched EUCS, dan overall satisfaction*. Responden penelitian adalah karyawan KPP Pratama Malang Selatan sejumlah 91 responden. Uji coba kuesioner terlebih dahulu dilakukan terhadap 20 responden sebelum penyebaran kuesioner yang sebenarnya. Selanjutnya dilakukan pengolahan dan analisis data menggunakan *tools* SmartPLS. Tahap terakhir adalah pembahasan hasil pengolahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis diterima pada tingkat signifikansi di bawah 0,05, sehingga variabel *enriched EUCS* secara positif dapat memengaruhi *overall satisfaction* pengguna SiDJP. Hal ini berarti efek positif dari variabel-variabel yang membentuk *enriched EUCS* juga akan memberi efek positif terhadap kepuasan pengguna sistem. Hasil studi juga menunjukkan bahwa investasi yang dilakukan terhadap SiDJP sudah tepat dengan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna yakni memperbaiki pengelolaan konten, meningkatkan keakuratan informasi dari sistem, membuat dokumentasi penggunaan sistem dengan lebih sederhana, dan meningkatkan fitur lain yang masih belum secara keseluruhan di-automatisasi agar membuat proses administrasi lebih mudah.

**Kata Kunci:** Kepuasan pengguna, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SiDJP), *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Second-Order CFA*, *PLS-SEM*, *SmartPLS*

Alfeira Nur Aisyah, 2018. **Analysis of End-User Satisfaction Using The Enriched End-User Computing Satisfaction Second Order Model on The Application of Information Systems of The Directorate General Of Taxes (SIDJP)**. This skripsi was supervised by Drs. Eto Wuryanto, DEA. and Taufik, S.T., M.Kom. Study program of Information Systems' Bachelor Degree. Faculty of Science and Technology, Universitas Airlangga, Surabaya.

---

---

## ABSTRACT

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SiDJP) is a form of administrative reformation to improve the quality of tax administration and significant investments have been made to develop and implement it. This study aims to find out whether the investments made for the system can provide benefits, effective, easy to use, and able to meet the satisfaction of its users, as well as to offer recommendations to the company.

In this research, The Enriched End-User Computing Satisfaction (EUCS) Second Order Model was used to determine SiDJP user satisfaction. The initial phase of the survey was the identification of variables and hypotheses. There was one hypothesis and seven variables in this model namely, content, accuracy, format, timeliness, ease of use, enriched EUCS, and overall satisfaction. The respondents of this study were 91 employees of KPP Pratama Malang Selatan. The questionnaire trial was first carried out on 20 respondents before the actual questionnaire distribution. Then the data processing and analysis was done using SmartPLS tools. The last phase was the discussion of data processing results.

The results indicate that the hypothesis was accepted at a significance level below 0,05, thus enriched EUCS variable can positively affect overall satisfaction of SiDJP users. This means that the positive effects of the variables which are used as measures of the enriched EUCS will also have positive effects on system user satisfaction. This conclusion also shows that the investment made in SiDJP is appropriate. The recommendations given are improving content management, increasing the accuracy of informations from the system, making system usage documentation simpler, and improving other features that are not yet fully automated to make administration easier.

**Keywords:** *User satisfaction, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP), End-User Computing Satisfaction (EUCS), Second-Order CFA, PLS-SEM, SmartPLS*