

**SKRIPSI**

**PENGARUH SOSIALISASI SISTEM *E-SAMSAT* DAN KUALITAS  
SISTEM *E-SAMSAT* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-SAMSAT*  
DI BANJARMASIN**

**(Studi Empiris Pada Kantor UPPD Banjarmasin I Dan II)**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

**Oleh:**

**MUHAMMAD RIDHA RAIHAN**

**NIM : 1810313210043**

**PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2024**

Lembar Legalitas

**PENGARUH SOSIALISASI SISTEM E-SAMSAT & KUALITAS SISTEM E-SAMSAT TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA E-SAMSAT DI BANJARMASIN  
(Studi Empiris Pada Kantor UPPD Banjarmasin I Dan II)**

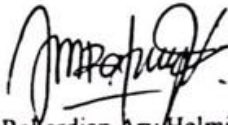
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Muhammad Ridha Raihan**

**NIM. 1810313210043**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 10 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



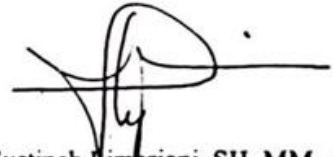
Dr. Monica Rahardian Ary Helmina, SE, M.Si  
NIP. 197808132005012001

Penguji I



Prof. Dr. Drs. Syaiful Hifni, Ak., M.Si, CA  
NIP. 196309041 99003 1 003

Penguji II



Dra. Sustinah Limarjani, SH, MM, AK, CA  
NIP. 196509041 99203 2 002

Mengetahui

Koordinator Program SI Akuntansi



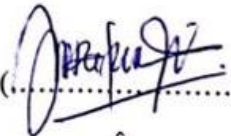
Alfian, SE, M.Si, AK, CA  
NIP. 19750321 200312 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

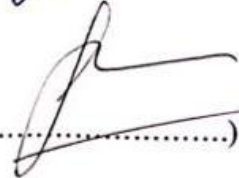
Nama : Muhammad Ridha Raihan  
NIM : 1810313210043  
Jurusan : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Sistem E-Samsat & Kualitas Sistem E-Samsat Terhadap Kepuasan Pengguna E-Samsat di Banjarmasin (Studi Empiris Pada Kantor UPPD Banjarmasin I dan II)  
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan  
Ujian Dilaksanakan : 10 Januari 2024

Tim Penguji

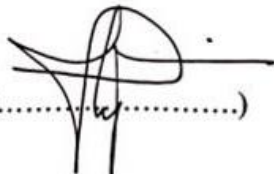
Pembimbing : Dr. Monica Rahardian Ary Helmina, SE, M.Si

  
(.....)

Ketua : Prof. Dr. Syaiful Hifni, Drs. Ec. M.Si, Ak, CA

  
(.....)

Sekretaris : Dra. Sustinah Limarjani, SH, MM, Ak, CA

  
(.....)

## BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : MUHAMMAD RIDHA RAIHAN

NIM : 1810313210043

Program Studi : S-1 Akuntansi

Judul Skripsi : PENGARUH SOSIALISASI SISTEM E-SAMSAT DAN KUALITAS SISTEM E-SAMSAT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-SAMSAT DI BANJARMASIN (Studi Empiris Pada Kantor UPPD Banjarmasin I dan II)

Hari, Tanggal Ujian : Rabu, 10 Januari 2024

Waktu, Tempat : 10.00 WITA s/d Selesai, Ruang Ujian 1 FEB ULM

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji

Banjarmasin, 17 Januari 2024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dr. Monica Rahardian Ary Helmina, SE, M.Si  
NIP. 197808132 00501 2 001

Mahasiswa



MUHAMMAD RIDHA RAIHAN  
NIM. 1810313210043

Koordinator Program Studi S1 Akuntansi



Alfian, SE, M.Si, Ak, CA CPS (Aus)  
NIP. 19750321 200312 1 001

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah di publikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin,  
Yang membuat pernyataan



Muhammad Ridha Raihan  
NIM. 1810313210043

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa saya panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Lambung Mangkurat Kota Banjarmasin. Adapun judul skripsi ini ialah **“Pengaruh Sosialisasi Sistem E-Samsat & Kualitas Sistem E-Samsat Terhadap Kepuasan Pengguna E-Samsat Di Banjarmasin (Studi Empiris Pada Kantor UPPD Banjarmasin I dan II)”**

Tidak lupa pula saya ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini baik dalam membimbing saya melalui ide-ide, pengetahuan, memberikan segala arahan maupun tenaga, serta selalu memotivasi saya. Segala bentuk bantuan tersebut sangatlah berarti bagi saya sehingga saya dapat menyusun skripsi ini dengan sebaikbaiknya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
3. Bapak Alfian, SE, M.Si, Ak, CA, selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi.

4. Ibu Dr. Monica Rahardian Ary Helmina, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan masukan serta membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Ec. H. Akhmad Sayudi, M.Si, Ak, CA, (Alm) yang sempat menjadi Dosen Penguji 1 saya yang telah memberikan masukan serta membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. Syaiful Hifni, Drs. Ec. M.Si, Ak, CA, selaku Dosen Penguji 1 saya yang telah memberikan masukan serta membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Sustinah Limarjani, SH, MM, Ak, CA, selaku Dosen Penguji 2 saya yang telah memberikan masukan serta membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
9. Seluruh jajaran Staf Tata Usaha, BAK, dan Sub Bagian Kemahasiswaan serta Staf Program Studi S1 Akuntansi.
10. Pihak Kantor UPPD Banjarmasin I dan II yang telah memberi izin pelaksanaan penelitian.
11. Kedua orang tua saya yang saya cintai, Bapak Akhmad Marzuki dan Ibu Nurhayani Terima kasih atas untaian doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungannya baik moril maupun material yang telah diberikan selama ini, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan khusus untuk kedua orang tua saya.

12. Kakak dan Adik saya Ahmad Ridha Rizki, dan Ananda Ridha Maulidia, juga kedua tante saya yaitu Novaria Maulina dan Ferra Mariana yang telah mendoakan, memberikan dorongan dan motivasi saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat saya Nalsya, Aa, Azka, Fasya, Zaidan, Iman, Alfin, Yusfi, Doe, Ale, Bijing, Awan, Aga, Nida, Dayat dan Almer yang telah banyak memberikan dukungan, masukan dan bantuannya dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlimpah kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti. Terlepas dari semua itu, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih adanya keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini dari berbagai segi. Oleh karena itu peneliti menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dengan sepenuh hati. Akhir kata, peneliti sangat berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pelajaran yang berguna terhadap peneliti maupun pembaca.

Banjarmasin, 19 Januari 2024

Peneliti,

Muhammad Ridha Raihan



## Abstract

*Muhammad Ridha Raihan, (2023) The Influence of E-Samsat System Socialization and E-Samsat System Quality on User Satisfaction of E-Samsat in Banjarmasin (Empirical Study at UPPD Banjarmasin I and II Offices).*

*Promotor: Dr. Monica Rahardian Ary Helmina, SE, M.Si*

*This research aims to examine and knowing the influence of e-Samsat system socialization and the quality of the e-Samsat system on user satisfaction with e-Samsat. The independent variables used in this study are the e-Samsat system socialization with indicators of direct socialization and indirect socialization, and the quality of the e-Samsat system with indicators of user-friendliness, ease of learning, access speed, system reliability, system flexibility, system usefulness and functionality, as well as system security. Meanwhile, the dependent variables used in this study are user satisfaction with e-Samsat with indicators of expectation congruence, willingness to reuse, and willingness to recommend. This research is an associative study with a quantitative method.*

*The population of this study is taxpayers who use the e-Samsat system in the 2021 period in UPPD Banjarmasin I and II totaling 9,859 e-Samsat system users. The sample was selected using purposive sampling method, and a total of 200 taxpayers who use the e-Samsat system were obtained. The analysis technique in this study uses multiple regression analysis through SPSS version 26.*

*The results of this research indicate that e-Samsat system socialization and the quality of the e-Samsat system has a significantly effect on user satisfaction of e-Samsat. Socialization of the e-Samsat system has a significant effect on user satisfaction of e-Samsat, and the quality of the e-Samsat system also has a significant effect on user satisfaction of e-Samsat.*

**Keywords:** *User Satisfaction, E-Samsat System Socialization, E-Samsat System Quality, UPPD Banjarmasin I and II.*

## Abstraksi

Muhammad Ridha Raihan, (2023) Pengaruh Sosialisasi Sistem E-Samsat & Kualitas Sistem E-Samsat Terhadap Kepuasan Pengguna E-Samsat Di Banjarmasin (Studi Empiris Pada Kantor UPPD Banjarmasin I Dan II)

Pembimbing: Dr. Monica Rahardian Ary Helmina, SE, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh sosialisasi sistem e-Samsat dan Kualitas sistem e-Samsat terhadap kepuasan pengguna e-Samsat. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosialisasi sistem e-Samsat dengan indikator sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung, dan kualitas sistem e-Samsat dengan indikator kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas sistem, kegunaan sistem dan fungsi sistem, serta keamanan sistem. Sedangkan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna e-Samsat dengan indikator kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan metode kuantitatif.

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak pengguna e-Samsat pada periode 2021 di UPPD Banjarmasin I dan II sebanyak 9.859 wajib pajak pengguna e-Samsat. Sampel dipilih menggunakan metode *purposive sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 200 wajib pajak pengguna e-Samsat. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda melalui program SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa sosialisasi sistem e-Samsat dan kualitas sistem e-Samsat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-Samsat, sosialisasi Sistem e-samsat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-Samsat, dan kualitas sistem e-Samsat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-Samsat.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, Sosialisasi Sistem e-Samsat, Kualitas Sistem e-Samsat, UPPD Banjarmasin I dan II.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstraksi.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Pembahasan.....	7
<b>BAB II.....</b>	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 <i>Uses and Gratification Theory</i> .....	10
2.1.2 Sosialisasi Sistem E-Samsat .....	13
2.1.3 Kualitas dan kesuksesan Sistem Informasi (DeLone & McLean).....	17
2.1.4 Kepuasan Pengguna .....	22
2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	26
2.1.6 E-Samsat.....	35
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	36
<b>BAB III.....</b>	<b>40</b>
<b>KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>40</b>
3.1 Kerangka Konseptual.....	40
3.2 Hipotesis .....	43

3.2.1 Pengaruh Sosialisasi Sistem e-Samsat Terhadap Kepuasan Pengguna e-Samsat.....	43
3.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem e-Samsat Terhadap Kepuasan Pengguna e-Samsat.....	44
3.2.3 Pengaruh Sosialisasi Sistem e-Samsat dan Kualitas Sistem e-Samsat Terhadap Kepuasan Pengguna e-Samsat.....	45
<b>BAB IV.....</b>	<b>47</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	47
4.2 Jenis Penelitian.....	47
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian .....	47
4.4 Unit Analisis .....	48
4.5 Populasi dan Sampel.....	48
4.5.1 Populasi .....	48
4.5.2 Sampel .....	48
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	50
4.6.1 Variabel Bebas (Independent Variable).....	50
4.6.2 Variabel Terikat (Dependent Variable).....	51
4.7 Jenis dan Sumber Data.....	53
4.8 Teknik Pengumpulan Data.....	54
4.9 Teknik Analisis Data.....	54
4.9.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.9.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.9.3 Uji Asumsi Klasik .....	55
4.9.4 Uji Kesesuaian Model.....	56
4.9.5 Uji Hipotesis (Uji t) .....	56
4.9.6 Uji F.....	57
<b>BAB V .....</b>	<b>58</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....</b>	<b>58</b>
5.1 Gambaran Umum.....	58
5.1.1 SAMSAT.....	58

5.1.2 e-Samsat .....	58
5.1.2 Lokasi dan Jam Pelayanan.....	60
5.2 Hasil dan Analisis .....	60
5.2.1 Karakteristik Responden .....	61
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	64
5.2.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrumen Penelitian .....	66
5.2.4 Analisis Data .....	68
5.2.5 Hasil Pengujian Asumsi .....	76
5.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	78
5.3 Pembahasan.....	83
5.3.1 Pengaruh Sosialisasi Sistem e-Samsat terhadap Kepuasan Pengguna pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin I dan II.....	84
5.3.2 Pengaruh Kualitas sistem e-Samsat terhadap kepuasan pengguna pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin I dan II.....	88
5.3.3 Pengaruh Sosialisasi sistem e-Samsat dan Kualitas sistem e-Samsat terhadap kepuasan pengguna pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin I dan II. ....	92
5.4 Implikasi Hasil Penelitian .....	98
5.4.1 Implikasi Teoritis.....	98
5.4.2 Implikasi Praktis.....	101
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	101
<b>BAB VI.....</b>	<b>102</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>102</b>
6.1 Kesimpulan .....	102
6.2 Saran .....	103
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>
KUESIONER.....	105
HASIL DAFTAR INPUT TABEL KUESIONER .....	108
HASIL DATA SPSS STATISTIK VERSION 22 .....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>131</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Unit Kendaraan Bermotor dalam Pembayaran Melalui E-Samsat di Kantor UPPD Banjarmasin I & II.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 4.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 5.1 Persentase Responden Berdasarkan Usia Responden.....	62
Tabel 5.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 5.3 Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	64
Tabel 5.4 Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Fasilitas E-Samsat.....	64
Tabel 5.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 5.8 Penyajian Hasil Persentase Data Sosialisasi Sistem E-Samsat.....	70
Tabel 5.9 Penyajian Hasil Persentase Data Kualitas Sistem E-Samsat.....	72
Tabel 5.10 Penyajian Hasil Persentase Data Kepuasan Pengguna Sistem E-Samsat.....	74
Tabel 5.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 5.12 Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 5.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78
Tabel 5.15 Hasil Uji Kesesuaian Model.....	79
Tabel 5.16 Hasil Uji F.....	81
Tabel 5.17 Hasil Uji t.....	82

Tabel 5.18 Perbandingan Unit Kendaraan Bermotor dalam Pembayaran Melalui e-Samsat di Kantor UPPD Banjarmasin I &.....	85
Tabel 5.19 Ringkasan Hasil Penelitian.....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model DeLone & McLean 1992.....	19
Gambar 1.2 Model DeLone & McLean 2003.....	21
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	43
Gambar 3.2 Model Penelitian.....	44