

ANALYSIS OF ONLINE BPHTB APPLICATION SUCCESS SYSTEM USING INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODELS DELONE AND MCLEAN (Case Study of the Revenue Service, Financial Management, and Regional Assets of Subang Regency)

Karnita¹, Asep Kurniawan², Asri Suangga³

¹ STIE Sutaatmadja Subang, Indonesia

² STIE Sutaatmadja Subang, Indonesia

³ STIE Sutaatmadja Subang, Indonesia
k4rmit4@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 3 Desember 2019

Tgl. Diterima : 14 Desember 2019

Tersedia Online : 31 Desember 2019

Keywords:

*DeLone & McLean (2003),
system quality, information
quality, service quality, use,
user satisfaction, net benefits*

ABSTRAK/ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the Information Systems Success Model DeLone and McLean (2003) on Application system BPHTB Online. Variables used in this research that the system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits.

The object of this research is Application system BPHTB Online in Subang Regency, and the subject of this study is PPAT / PPATS who have conducted BPHTB transactions using Application BPHTB Online. Sample technique selection using convenience sampling. However, because of limitations in the study, researchers only obtained a sample of 36 (thirty six) with data collection using questionnaires. Testing the hypothesis is the approach Structural Equation Modeling (SEM) with structural equation test based variance or better known as Partial Least Square (PLS) v.2.0.M3.

The results of this study indicate 3 (three) of 9 (nine) hypothesis is accepted, The most accepted hypothesis is the hypothesis 2 (two) stated that there is a positive and significant relationship between the quality of the system to user satisfaction, Hypothesis 7 (seven) stated that the use of positive and significant impact on user satisfaction, hypothesis 9 (nine) stated that user satisfaction with positive and significant effect on the net benefits.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dewasa ini menjadi hal yang sangat penting karena sudah banyak organisasi yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan organisasi. Teknologi Informasi diterapkan guna pengelolaan informasi yang pada saat ini menjadi salah satu bagian penting karena meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen, pengaruh ekonomi

internasional (*globalisasi*), perlunya waktu tanggap (*respons time*) yang lebih cepat, dan tekanan akibat dari persaingan bisnis. Tujuan Teknologi Informasi adalah untuk memecahkan suatu masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan (Sutarman, 2009 dalam Ali, 2015).

Celviana (2009) mengemukakan bahwa pentingnya penggunaan teknologi informasi tidak hanya didominasi oleh institusi swasta, tetapi juga sudah

merambah ke instansi pemerintah. Pemanfaatan kemajuan teknologi dalam instansi pemerintah sebagai reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya terhadap pelayanan kepada masyarakat dengan penerapan *electric government* (*e-Government*) telah memperoleh komitmen atau dukungan yang kuat melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* (Badan Kepegawaian Negara, 2015).

Salah satu upaya untuk memperoleh kecepatan arus data dan informasi, sebagian Kabupaten/Kota di Indonesia menggunakan memanfaatkan teknologi informasi berupa Aplikasi BPHTB *online* dalam pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan (BPHTB). Sistem aplikasi ini didesain dengan basis *Web* sehingga bisa diakses dari kantor atau dimanapun dengan menggunakan fasilitas layanan *internet* seperti telkom net instan, *speedy*, dan lain-lain. (manual Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Kabupaten Subang, 2015).

Kebebasan yang diberikan oleh pemerintah pusat dalam pelaksanaan transaksi BPHTB didasarkan pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) yang mengatur pengalihan wewenang pemungutan atau *devolusi* BPHTB dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Kabupaten/Kota yang dilaksanakan mulai per 1 Januari 2011.

Dengan adanya pengalihan tersebut, menyebabkan keberagaman sistem dan pola pemungutan BPHTB di 492 Kabupaten/Kota di Indonesia, dimana disetiap Pemerintah Daerah diberikan kebebasan untuk mengelola sesuai dengan kemampuannya (Eddi Wahyudi, 2010).

Melihat kesuksesan yang telah dicapai oleh Kabupaten/Kota yang telah memanfaatkan teknologi informasi dalam pemungutan BPHTB, mulai per 1 Januari 2016 Dinas Pendapatan Pengelolaan Kekayaan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Subang menerapkan sistem Aplikasi BPHTB *Online*. Sistem ini serupa

dengan sistem Aplikasi e-BPHTB yang diterapkan di Kota Bekasi. Sistem Aplikasi BPHTB *Online* dengan penanganan yang kompleks melalui dukungan sistem yang efektif dan efisien dipilih untuk menjawab permasalahan yang selama ini ada pada transaksi BPHTB di kabupaten Subang (manual Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Kabupaten Subang, 2015). Untuk menilai seberapa tingkat kesuksesan suatu sistem, maka harus dilakukan penilaian kesuksesan sistem informasi.

Dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone dan McLean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang diperbarui (*updated DeLone dan McLean Information System Success model*) (Taufan Adi Kurniawan, 2009).

Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Variabel laten merupakan variabel yang diamati secara tidak langsung melalui efeknya pada indikator-indikator variabel teramati (*variabel manifest*). Variabel laten eksogen terdiri dari variabel Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*). Sedangkan variabel laten endogen dalam penelitian ini terdiri dari variabel Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satifaction*), manfaat-manfaat bersih (*Net Benefit*).

Adanya *research gap* dari penelitian-penelitian terdahulu, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian-pengujian kembali variabel-variabel tersebut. Selain ingin meneliti pengaruh antar variabel, penelitian ini juga untuk mengetahui variabel yang memiliki pengaruh yang paling besar dalam sistem Aplikasi BPHTB *Online* di Kabupaten Subang. Penggunaan metode analisis dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) atau model persamaan struktural dengan program *Smart PLS v.2.0.M3*.

Berdasarkan uraian mengenai hasil dari penelitian-penelitian terdahulu dan adanya sistem Aplikasi BPHTB *Online* yang baru diterapkan per 1 Januari 2016 sebagai alat transaksi BPHTB sebagai latar belakang penelitian di DPPKAD Kabupaten Subang. Dengan demikian, perlu diketahui tingkat kesuksesan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dan melihat dampak individu berupa kinerja PPAT yang memperoleh manfaat dari penggunaan Aplikasi BPHTB *Online* di Kabupaten Subang.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Menurut susanti (2010), dampak individual karena penggunaan dan kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Muhammad (2014) yang menyatakan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan penggunaan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas sistem diduga akan berpengaruh terhadap intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna sistem informasi. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi.

H2: kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Penggunaan Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Menurut Susanti (2010), kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas informasi. Sedangkan dampak individual karena penggunaan sistem informasi dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Muhammad (2014), yang menyatakan

bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan penggunaan dan kepuasan pengguna sistem informasi.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas informasi diduga akan berpengaruh terhadap intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna sistem informasi. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi.

H4: kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Penggunaan Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2010), menyatakan kepuasan pengguna informasi dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan. Sedangkan dampak individual karena penggunaan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Muhammad (2014), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan penggunaan dan kepuasan pengguna sistem informasi. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan diduga akan berpengaruh terhadap intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna sistem informasi. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi.

H6: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Penggunaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat-Manfaat Bersih

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2010), pengaruh secara signifikan dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan

terhadap penggunaan berpengaruh juga terhadap dampak individu suatu sistem informasi. Begitu pula hasil dari penelitian Muhammad (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengguna terhadap kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih (dampak individu).

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa penggunaan diduga akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan dampak individu dari sistem informasi. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H7: Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H8: Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih.

Kepuasan Pengguna Berpengaruh Terhadap Dampak Manfaat-Manfaat Bersih

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad (2014), menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih (dampak individual).

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna diduga akan berpengaruh terhadap dampak individu yang dihasilkan dari sistem informasi.

H9: Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *Convenience sampling*. Dengan *convenience sampling* yang merupakan suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus, peneliti mengambil sampel dengan mendatangi secara

langsung anggota populasi yaitu Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT/PPATS) yang melakukan transaksi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yang menggunakan Aplikasi BPHTB pada bulan Maret 2016.

Variabel dalam penelitian ini bersifat konstruk (variabel yang tidak dapat diukur secara langsung, tetapi dibentuk melalui indikator-indikator yang diamati) sehingga pengujian kualitas data menggunakan pengujian reliabilitas dan validitas. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square (PLS) v.2.0.M3*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

a. Deskripsi objek penelitian

Jumlah kuesioner yang dibagikan yaitu sebanyak 45 kuesioner, jumlah kuesioner yang diisi dan dikembalikan adalah sebanyak 36 kuesioner. Jumlah kuesioner yang dikembalikan tapi tidak diisi dengan lengkap sebanyak 1 kuesioner, dan kuesioner yang tidak dikembalikan sebanyak 8 kuesioner.

Deskripsi variabel penelitian

1) Kualitas Sistem

Total persentase tanggapan responden mengenai 8 (delapan) indikator pada variabel kualitas sistem sebesar 76,06% yang termasuk kedalam kategori baik, namun masih terdapat selisih sebesar 23,94%. Rata-rata tanggapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT/PPATS) selaku responden setuju terhadap kualitas sistem pada Aplikasi BPHTB *Online*. Namun pada indikator keandalan di pernyataan X1.3.2 nilai rata-rata jawaban responden sebesar 3,3056 yang berarti netral, sedangkan pada indikator portabilitas nilai rata-rata jawaban responden sebesar 4,2778 yang berarti sangat setuju.

2) Kualitas Informasi

Total persentase dari tanggapan responden mengenai 5 (lima) indikator pada variabel kualitas informasi sebesar 77,04% yang termasuk kedalam kategori

baik, namun masih terdapat selisih sebesar 22,96%. Dapat dilihat bahwa persentase seluruh indikator dalam kategori baik kecuali indikator ketepatan waktu dengan kategori sedang. Rata-rata tanggapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT/PPATS) selaku responden setuju terhadap kualitas informasi pada Aplikasi BPHTB *Online*. Namun pada indikator ketepatan waktu nilai rata-rata jawaban responden sebesar 3,3611 yang berarti netral.

3) Kualitas Pelayanan

Total persentase dari tanggapan responden mengenai 5 (lima) indikator pada variabel kualitas pelayanan sebesar 69,63%. yang termasuk kedalam kategori sedang, namun masih terdapat selisih sebesar 30,37%. Dapat dilihat bahwa persentase seluruh indikator dalam kategori sedang kecuali indikator tanggap dengan kategori baik. Rata-rata tanggapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT/PPATS) selaku responden setuju terhadap kualitas pelayanan pada Aplikasi BPHTB *Online*. Namun pada indikator keandalan nilai rata-rata jawaban responden sebesar 3,3611 yang berarti netral.

4) Penggunaan

Total persentase dari tanggapan responden mengenai 5 (lima) indikator pada variabel penggunaan sebesar 73,22%. yang termasuk kedalam kategori sedang, namun masih terdapat selisih sebesar 26,78%. Dapat dilihat bahwa persentase seluruh indikator dalam kategori baik kecuali indikator waktu penggunaan dengan kategori sedang. Rata-rata tanggapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT/PPATS) selaku responden setuju terhadap penggunaan pada Aplikasi BPHTB *Online*. Namun pada indikator waktu penggunaan nilai rata-rata jawaban responden sebesar 3,2778 yang berarti netral.

5) Kepuasan Pengguna

Total persentase dari tanggapan responden mengenai 5 (lima) indikator pada variabel kepuasan pengguna sebesar 72,94% yang termasuk kedalam kategori baik, namun masih terdapat

selisih sebesar 27,06%. Dapat dilihat bahwa persentase seluruh indikator dalam kategori baik kecuali indikator kemudahan penggunaan dengan kategori sedang. Rata-rata tanggapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT/PPATS) selaku responden setuju terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi BPHTB *Online*. Namun pada indikator kemudahan penggunaan di pernyataan Y1.4.1 nilai rata-rata jawaban responden sebesar 3,2222 yang berarti netral.

6) Manfaat-Manfaat Bersih

Total persentase dari tanggapan responden mengenai indikator dampak individu pada variabel manfaat-manfaat bersih sebesar 71,67% yang termasuk kedalam kategori baik, namun masih terdapat selisih sebesar 28,33%. Rata-rata tanggapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT/PPATS) selaku responden setuju terhadap manfaat-manfaat bersih pada Aplikasi BPHTB *Online*.

b. Hasil Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas hanya dilakukan terhadap 5 (lima) variabel dari 6 (enam) variabel, yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih. sedangkan peneliti tidak melakukan uji validitas terhadap variabel penggunaan karena pertanyaan dalam kuesioner dalam variabel penggunaan bersifat terbuka yang tidak diukur menggunakan skala 1 sampai 5. Data penelitian yang diisi oleh 36 sampel responden menggunakan *software SPSS versi 20*. Seluruh pernyataan dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel 0,3202, kecuali pernyataan Y2.5.

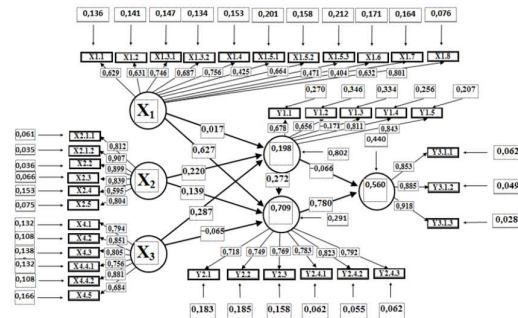
2) Uji Reliabilitas

Nilai koefisien reliabilitas dari variabel kualitas sistem 0,852, kualitas informasi 0,896, kualitas pelayanan 0,883, penggunaan 0,529, kepuasan pengguna 0,845, dan manfaat-manfaat bersih 0,861. Nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan

jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden dapat dipercaya. Kecuali nilai koefisien reliabilitas untuk penggunaan lebih kecil dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan tidak reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden tidak dapat dipercaya.

c. Hasil Analisis Verifikatif

Model pengukuran merupakan penggabungan antara variabel laten dengan indikator, variabel dalam penelitian ini sesuai dengan kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean. Hasil perhitungan dari keseluruhan variabel menggunakan SmartPLS v.2.0 M3 terdapat pada gambar



4.1 dibawah ini.

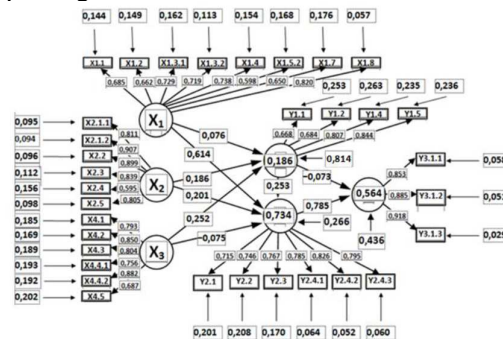
Gambar 4.1

Hasil Perhitungan Variabel Penelitian Secara Keseluruhan

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Setelah dilakukan perhitungan variabel penelitian secara keseluruhan dengan tidak mengikut sertakan variabel Y2.5 karena tidak valid, terlihat hasil loading faktor pada gambar 4.1. Dalam gambar 4.1 terlihat adanya nilai loading faktor yang lebih kecil dari 0,5 pada 4 pernyataan sehingga tidak diikuti sertakan pada proses perhitungan variabel penelitian secara keseluruhan diulang kembali. Keempat pernyataan tersebut adalah kualitas sistem indikator kualitas data pada pernyataan X1.5.1 dan x1.5.3, indikator portabilitas pada pernyataan x1.6, kemudian penggunaan indikator jumlah akses pada pernyataan y1.3. Setelah empat pernyataan tersebut tidak diikuti sertakan dalam analisis, maka hasil

perhitungan variabel penelitian secara keseluruhan diulang kembali dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut ini:



Gambar 4.2

Hasil Perhitungan Variabel Penelitian Secara Keseluruhan Diulang Kembali

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

d. Pengujian Kecocokan Model Pengukuran (Outer Model)

1) Validitas Konvergen

Kualitas Sistem

Nilai *loading factor* untuk untuk masing-masing indikator >0,5 dan juga hasil thitung semua indikator lebih besar dari ttabel 1,69726. Artinya indikator yang digunakan secara signifikan mampu merefleksikan variabel kualitas sistem. Nilai *Composite Reliability (CR)* sebesar 0,877 lebih besar dari yang direkomendasikan yaitu 0,70. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* sebesar 0,494 tidak memenuhi validitas konvergen <0,50 yang menunjukkan bahwa 49,4% informasi yang didapat dari variabel kualitas sistem tidak dapat tercerminkan melaluinya.

Kualitas Informasi

Nilai *loading factor* untuk untuk masing-masing indikator >0,5 dan juga hasil thitung semua indikator lebih besar dari ttabel 1,69726. Artinya indikator yang digunakan secara signifikan mampu merefleksikan variabel kualitas informasi. Nilai *Composite Reliability (CR)* sebesar 0,922 lebih besar dari yang direkomendasikan yaitu 0,70. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* sebesar 0,666 telah memenuhi validitas

konvergen $>0,50$ yang menunjukkan bahwa 66,6% informasi yang didapat dari variabel kualitas informasi dapat tercerminkan melaluinya.

Kualitas Pelayanan

Nilai *loading factor* untuk untuk masing-masing indikator $>0,5$ dan juga hasil thitung semua indikator lebih besar dari ttabel 1,69726. Artinya indikator yang digunakan secara signifikan mampu merefleksikan variabel kualitas pelayanan. Nilai *Composite Reliability (CR)* sebesar 0,913 lebih besar dari yang direkomendasikan yaitu 0,70.. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* sebesar 0,637 telah memenuhi validitas konvergen $>0,50$ yang menunjukkan bahwa 63,7% informasi yang didapat dari variabel kualitas pelayanan dapat tercerminkan melaluinya.

Penggunaan

Nilai *loading factor* untuk untuk masing-masing indikator $>0,5$ sedangkan *loading factor* untuk indikator jumlah akses $<0,5$ dan juga hasil thitung semua indikator lebih besar dari ttabel 1,69726 kecuali indikator jumlah akses. Artinya indikator yang digunakan secara signifikan mampu merefleksikan variabel penggunaan. Nilai *Composite Reliability (CR)* sebesar 0,840 lebih besar dari yang direkomendasikan yaitu 0,70. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* sebesar 0,570 telah memenuhi validitas konvergen $>0,50$ yang menunjukkan bahwa 57% informasi yang didapat dari variabel penggunaan dapat tercerminkan melaluinya.

Kepuasan Pengguna

Nilai *loading factor* untuk untuk masing-masing indikator $>0,5$ sedangkan *loading factor* untuk indikator aktualitas $<0,5$ dan juga hasil thitung semua indikator lebih besar dari ttabel 1,69726. Artinya indikator yang digunakan secara signifikan mampu merefleksikan variabel kepuasan pengguna. Nilai *Composite Reliability (CR)* sebesar 0,899 dan lebih besar dari yang direkomendasikan yaitu 0,70. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* sebesar 0,598 telah memenuhi validitas konvergen $>0,50$ yang menunjukkan

bahwa 59,8% informasi yang didapat dari variabel kepuasan pengguna dapat tercerminkan melaluinya.

Manfaat-Manfaat Bersih

Nilai *loading factor* untuk untuk masing-masing indikator $>0,5$ dan juga hasil thitung semua indikator lebih besar dari ttabel 1,69726. Artinya indikator yang digunakan secara signifikan mampu merefleksikan variabel manfaat-manfaat bersih. Nilai *Composite Reliability (CR)* sebesar 0,916 dan lebih besar dari yang direkomendasikan yaitu 0,70. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* sebesar 0,784 telah memenuhi validitas konvergen $>0,50$ yang menunjukkan bahwa 78,4% informasi yang didapat dari variabel manfaat-manfaat bersih dapat tercerminkan melaluinya.

2) Validitas diskriminant

Cross Loading Factor

Hasil korelasi variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3), penggunaan (Y1), kepuasan penggunaan (Y2), dan manfaat-manfaat bersih (Y3.1) dengan pernyataan pada indikatornya masing-masing lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator lain Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel laten dapat dibentuk oleh masing-masing indikatornya. Kecuali indikator X1.5.2 terhadap variabel kualitas sistem (X1) dan indikator X2.4 terhadap variabel kualitas informasi (X2) Membandingkan akar nilai ave

Tabel 4.32
Perbandingan Nilai AVE Dengan
Korelasi Antar Variabel Laten

	Discriminant validity		Nilai korelasi					
	AVE	Akar kuadrat AVE	Kualitas sistem	Kualitas informasi	Kualitas pelayanan	penggunaan	kepuasan pengguna	Manfaat-manfaat bersih
Kualitas Sistem	0,494	0,703	1,000	0,728	0,534	0,346	0,808	0,671
Kualitas Informasi	0,666	0,816	0,728	1,000	0,440	0,352	0,705	0,489
Kualitas Pelayanan	0,637	0,798	0,534	0,440	1,000	0,374	0,436	0,272
Penggunaan	0,570	0,755	0,346	0,352	0,374	1,000	0,509	0,326
Kepuasan Pengguna	0,598	0,773	0,808	0,705	0,436	0,509	1,000	0,748
Manfaat-Manfaat Bersih	0,784	0,885	0,671	0,489	0,272	0,326	0,748	1,000

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2016)

Pengujian Kecocokan Model Struktural (Inner Model)

Nilai Koefisien Korelasi

Nilai koefisien korelasi menunjukkan hubungan (korelasi) antar 2 (dua) buah variabel. Hasil uji nilai koefisien korelasi dalam penelitian ini, dapat dilihat dalam tabel 4.33 berikut:

Tabel 4.33
Nilai Koefisien Korelasi

Variabel laten	Koefisien korelasi	Keterangan
Kualitas sistem > penggunaan	0,076	Sangat Rendah
Kualitas sistem > kepuasan pengguna	0,614	Sedang/ Cukup
Kualitas informasi > penggunaan	0,186	Sangat Rendah
Kualitas informasi > kepuasan pengguna	0,201	Rendah
Kualitas pelayanan > penggunaan	0,252	Rendah
Kualitas pelayanan > kepuasan pengguna	-0,075	Sangat Rendah
Penggunaan > kepuasan pengguna	0,253	Rendah
Penggunaan > manfaat-manfaat bersih	-0,073	Sangat Rendah
Kepuasan pengguna > manfaat-manfaat bersih	0,785	Tinggi

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Nilai Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien determinasi (R Square / R²) menunjukkan besarnya ketepatan pengaruh antar variabel laten. Hasil uji nilai koefisien korelasi dalam tabel 4.34 berikut ini:

Tabel 4.34
Nilai R²

Variabel Laten	Koefisien Korelasi	Keterangan
Penggunaan	0,186	Lemah
Kepuasan pengguna	0,734	Kuat
Manfaat-manfaat bersih	0,564	Moderate

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Pengujian Kecocokan Model Gabungan

Hasil dari uji kecocokan model gabungan terdapat pada tabel 4.35 berikut ini:

Tabel 4.35
Nilai Goodness of Fit

Nilai	Variabel laten						Nilai rata-rata	Nilai akan
	SQ	IQ	SVQ	U	US	NB		
Communality	0,494	0,686	0,637	0,570	0,598	0,784	0,625	0,791
R ²			0,186	0,734	0,564		0,495	0,704

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Tabel 4.35 diatas menunjukkan bahwa nilai GoF sebesar 0,557 dan termasuk kedalam kriteria substansial. Artinya model keseluruhan dengan keenam variabel laten yang membentuknya memiliki validitas yang cukup substansial.

Analisis Pengujian Hipotesis

H1: Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t_{hitung} korelasi kualitas sistem sebesar

0,236 lebih kecil dari t_{tabel} (1,69726). Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H0 sehingga H1 ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Alasan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan karena PPAT/PPATS di Kabupaten Subang selaku pengguna diwajibkan untuk menggunakan Aplikasi BPHTB Online yang mengakibatkan responden tidak memiliki pilihan lain. Selain itu, karena sebagian besar penggunaan Aplikasi BPHTB Online dipengaruhi oleh permintaan klien pada PPAT/PPATS sehingga kualitas sistem yang baik tidak cukup menjadi alasan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Dan sebaliknya, jika kualitas sistem yang disediakan kurang baik, itu tidak akan menjadi alasan bagi responden untuk tidak menggunakan Aplikasi BPHTB Online.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizka dan Mudjahidin (2013) yang menyatakan seluruh variabel saling berhubungan baik secara positif maupun negatif termasuk variabel kualitas sistem terhadap penggunaan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Salim (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan penggunaan. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dody dan Zulaikha (2007) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak menjadi prediktor yang baik atas intensitas pengguna. Penggunaan dipengaruhi sebesar 92,4% oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

H2: Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t_{hitung} korelasi kualitas sistem sebesar 3,418 lebih besar dari t_{tabel} (1,69726). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan

untuk menolak H_0 sehingga H_1 diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif signifikan secara statistik terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien yang sedang/cukup. Alasan kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna karena PPAT/PPATS di Kabupaten Subang selaku pengguna merasa puas dengan kualitas sistem, hal ini dilihat dari kemudahan penggunaan, fungsi, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integritas, dan pentingnya Aplikasi BPHTB *Online*.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dody dan Zulaikha (2007) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak menjadi prediktor yang baik atas kepuasan pengguna. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti Purwaningsih (2010) menunjukkan korelasi positif antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Begitupula penelitian yang dilakukan oleh Rizka dan Mudjahidin (2013) yang menyatakan seluruh variabel saling berhubungan baik secara positif maupun negatif termasuk variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Dan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Salim (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.

Indikator yang secara signifikan mempengaruhi kualitas sistem dalam penelitian ini sebesar 61,4% mengenai kemudahan penggunaan $X_{1.1}$ (0,685), fungsi $X_{1.2}$ (0,662), keandalan $X_{1.3.1}$ (0,729) dan $X_{1.3.2}$ (0,719), fleksibilitas $X_{1.4}$ (0,738), kualitas data $X_{1.5.2}$ (0,598), integritas $X_{1.7}$ (0,650), dan pentingnya $X_{1.8}$ (0,820).

Dengan mengetahui bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, maka diharapkan kualitas dari Aplikasi BPHTB *Online* yang diberikan oleh DPPKAD Kabupaten Subang selaku penyedia sistem kepada

PPAT/PPATS di Kabupaten Subang selaku pengguna terus ditingkatkan sehingga baik DPPKAD maupun PPAT/PPATS merasakan tingkat kepuasan yang sesuai dengan kebutuhan melalui Aplikasi BPHTB *Online*. Akan tetapi masih ada faktor-faktor lain diluar indikator dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini sebesar 38,6%. Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t_{hitung} korelasi kualitas informasi sebesar 0,670 lebih kecil dari t_{tabel} (1,69726). Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_0 sehingga H_1 ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan.

H3: Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t_{hitung} korelasi kualitas informasi sebesar 1,113 lebih kecil dari t_{tabel} (1,69726). Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_0 sehingga H_1 ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Alasan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan karena PPAT/PPATS di Kabupaten Subang selaku pengguna diwajibkan untuk menggunakan Aplikasi BPHTB *Online* yang mengakibatkan pengguna tidak memiliki pilihan lain. Selain itu, karena sebagian besar penggunaan Aplikasi BPHTB *Online* bertujuan memperoleh output untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga kualitas informasi yang baik tidak cukup menjadi alasan responden untuk menggunakan sistem tersebut.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizka dan Mudjahidin (2013) yang menyatakan seluruh variabel saling berhubungan baik

secara positif maupun negatif termasuk variabel kualitas informasi terhadap penggunaan. Begitupula penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Salim (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan penggunaan. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dody dan Zulaikha (2007) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak menjadi prediktor yang baik atas intensitas pengguna. Penggunaan dipengaruhi sebesar 81,4% oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

H4: Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t_{hitung} korelasi kualitas informasi sebesar 1,113 lebih kecil dari t_{tabel} (1,69726). Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_0 sehingga H_1 ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Alasan kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna karena PPAT/PPATS selaku pengguna merasa informasi yang dihasilkan dari Aplikasi BPHTB *Online* merupakan informasi yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang baik tidak memberikan kepuasan bagi responden, karena informasi yang dihasilkan tidak dapat diproses dengan cepat.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susanti Purwaningsih (2010) menunjukkan korelasi positif antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Begitupula penelitian yang dilakukan oleh Rizka dan Mudjahidin (2013) yang menyatakan seluruh variabel saling berhubungan baik secara positif maupun negatif termasuk variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Dan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Salim (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan

positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dody Radityo dan Zulaikha (2007), menyatakan bahwa kualitas informasi tidak menjadi prediktor yang baik atas konstruk kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dipengaruhi sebesar 79,9% oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

H5: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t_{hitung} korelasi kualitas pelayanan sebesar 1,284 lebih kecil dari t_{tabel} (1,69726). Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_0 sehingga H_1 ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Alasan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan karena PPAT/PPATS selaku pengguna diwajibkan untuk menggunakan Aplikasi BPHTB *Online* yang mengakibatkan responden tidak memiliki pilihan lain. Selain itu, karena responden menggunakan Aplikasi BPHTB *Online* untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan tidak mempengaruhi responden untuk menggunakan sistem tersebut.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizka dan Mudjahidin (2013) yang menyatakan seluruh variabel saling berhubungan baik secara positif maupun negatif termasuk variabel kualitas pelayanan terhadap penggunaan. Begitupula penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Salim (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan penggunaan. Penggunaan dipengaruhi sebesar 74,8% oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

H6: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t_{hitung} korelasi kualitas pelayanan sebesar

0,497 lebih kecil dari t_{tabel} (1,69726). Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_0 sehingga H_1 ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Alasan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna karena PPAT/PPATS selaku pengguna sejauh ini belum mempermasalahkan kualitas pelayanan dikarenakan sistem Aplikasi BPHTB Online merupakan sistem yang baru.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susanti Purwaningsih (2010) menunjukkan korelasi positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Begitupula penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Salim (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

H₇: Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t_{hitung} korelasi penggunaan sebesar 1,535 lebih kecil dari t_{tabel} (1,69726). Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_0 sehingga H_1 ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Alasan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena penggunaan yang dilakukan oleh PPAT/PPATS selaku responden untuk memenuhi pekerjaan yang berhubungan dengan permintaan klien dalam transaksi BPHTB diwajibkan untuk menggunakan Aplikasi BPHTB Online sehingga penggunaan bukan berdasarkan tingkat kepuasan yang didapat PPAT/PPATS dari penggunaan Aplikasi BPHTB Online, melainkan tuntutan dari pekerjaan PPAT/PPATS.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizka dan Mudjahidin (2013) yang menyatakan seluruh variabel saling berhubungan baik secara positif maupun negatif termasuk variabel penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih. Dan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Salim (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara penggunaan berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih. Kepuasan Pengguna dipengaruhi sebesar 74,7% oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

H₈: Pengaruh Penggunaan Terhadap Manfaat-Manfaat Bersih

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t_{hitung} korelasi penggunaan sebesar 0,565 lebih kecil dari t_{tabel} (1,69726). Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_0 sehingga H_1 ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih. Alasan penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih karena PPAT/PPATS selaku pengguna diwajibkan untuk menggunakan Aplikasi BPHTB Online yang mengakibatkan responden tidak memiliki pilihan lain. Selain itu, karena penggunaan bersifat wajib, maka manfaat-manfaat bersih yang diperoleh responden bukan bergantung kepada penggunaan melainkan kepada kualitas yang diberikan oleh sistem tersebut.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dody dan Zulaikha (2007) yang menyatakan bahwa intensitas penggunaan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap dampak individu (manfaat-manfaat bersih). Begitupula penelitian yang dilakukan oleh Rizka dan Mudjahidin (2013) yang menyatakan seluruh variabel saling

berhubungan baik secara positif maupun negatif termasuk variabel penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih. Dan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Salim (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara penggunaan berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih. Manfaat-manfaat bersih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Manfaat-manfaat bersih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

H₀: Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat-Manfaat Bersih

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t_{hitung} korelasi kepuasan pengguna sebesar 7,611 lebih besar dari t_{tabel} (1,69726). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_0 sehingga H_1 ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih. Alasan kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih karena PPAT/PPATS selaku pengguna merasakan keuntungan berupa manfaat setelah menyelesaikan pekerjaannya dengan menggunakan Aplikasi BPHTB *Online*.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti Purwaningsih (2010) menunjukkan korelasi positif antara variabel kepuasan pengguna terhadap dampak individu (manfaat-manfaat bersih). Begitupula penelitian yang dilakukan oleh Rizka dan Mudjahidin (2013) yang menyatakan seluruh variabel saling berhubungan baik secara positif maupun negatif termasuk variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih. Dan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Salim (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pengguna

berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih.

Indikator yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penelitian ini sebesar 78,5% mengenai kadar $Y_{2.1}$ (0,715), ketepatan $Y_{2.2}$ (0,746), format $Y_{2.3}$ (0,767), dan kemudahan penggunaan $Y_{2.4.1}$ (0,785), $Y_{2.4.2}$ (0,826), $Y_{2.4.3}$ (0,795).

Dengan mengetahui bahwa kepuasan pengguna sangat berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih, maka diharapkan kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan pada Aplikasi BPHTB *Online* terus ditingkatkan. Sehingga baik pihak DPPKAD maupun PPAT/PPATS selaku pengguna sama-sama memperoleh keuntungan yang sesuai dengan kebutuhannya. Akan tetapi masih ada faktor-faktor lain diluar indikator dari variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih dalam penelitian ini sebesar 21,5%.

KESIMPULAN

Analisis kesuksesan sistem menggunakan kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean menggunakan 6 (enam) variabel yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih berdasarkan pengujian t-statistik memiliki kesimpulan bahwa untuk meningkatkan manfaat-manfaat bersih dari sistem Aplikasi BPHTB *Online*, maka harus selalu memperhatikan kepuasan pengguna. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Data yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dikarenakan singkatnya waktu yang digunakan dalam proses pengumpulan kuesioner. Penelitian ini juga dilakukan ketika Aplikasi BPHTB *Online* baru di terapkan + 4 (empat) bulan di Kabupaten Subang.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

a. Untuk Kepentingan Ilmiah

1) Pada penelitian selanjutnya sebaiknya perlu menambah jumlah populasi dan jumlah sampel sehingga peneliti dapat melihat kondisi sistem informasi Aplikasi BPHTB *Online* secara lebih luas.

2) Karena penelitian ini dilakukan ketika Aplikasi BPHTB *Online* baru diterapkan selama + 4 (empat) bulan maka disarankan ada penelitian yang dilakukan untuk melihat kesuksesan Aplikasi BPHTB *Online* di Kabupaten Subang pada masa mendatang.

3) Pada penelitian selanjutnya, pengambilan data sebaiknya dilakukan dengan pengawasan yang lebih baik sehingga pihak PPAT/PPATS dapat lebih serius dalam mengisi kuesioner.

4) Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah teknik pengumpulan data, yaitu menggunakan teknik wawancara secara langsung kepada PPAT/PPATS selaku responden.

5) Penelitian selanjutnya dapat menjadikan Camat yang menjabat pada periode dilakukannya penelitian selanjutnya, yang merupakan PPATS (Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara) sebagai responden.

b. Untuk kepentingan Terapan

1) Saran bagi DPPKAD di Kabupaten subang

Dikarenakan penggunaan Aplikasi BPHTB *Online* bersifat wajib dalam transaksi BPHTB *Online* maka harus disertai kualitas dari sistem informasi yang baik.

Kualitas sistem harus terus ditingkatkan dengan selalu memperbaharui sistem Aplikasi BPHTB *Online* sehingga baik penyedia sistem ataupun pengguna sistem sama-sama memperoleh keuntungan sesuai kebutuhan dengan adanya sistem yang lebih berkualitas.

Kualitas informasi harus lebih ditingkatkan dengan memberikan kelengkapan informasi secara tepat dan akurat yang sesuai dengan kebutuhan

pengguna baik dalam ketepatan informasi ataupun penyajian yang mudah dipahami.

Kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi dengan mengatasi permasalahan-permasalahan yang dialami oleh pengguna Aplikasi BPHTB *Online* selama proses transaksi BPHTB.

2) Saran bagi PPAT/PPATS

Diharapkan dapat memanfaatkan sistem Aplikasi BPHTB *Online* yang disediakan oleh DPPKAD Kabupaten Subang sebagai alat transaksi dalam segala pekerjaan yang berhubungan dengan BPHTB. PPAT/PPATS juga diharapkan dapat memberikan kritik dan saran sehingga sistem informasi akan diperbaharui dan dapat berfungsi secara optimal dan sesuai dengan tujuan serta kebutuhan.

REFERENCES

Peraturan dan Dokumen

Manual Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Kabupaten Subang.

Peraturan Bupati Subang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, dan Aset Kabupaten Subang.

Peraturan Bupati Subang Nomor Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Buku

Ghozali, Imam Prof Dr M.Com Akt. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hartono, Jogiyanto. 2009. Analisis & desain sistem informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktik aplikasi bisnis. Edisi III. Yogyakarta: ANDI.

Husein, Muhammad Fakhri dan Amin Wibowo. 2002. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Narimawati, Umi. 2010. Penulisan Karya Ilmiah. Bekasi: Genesis.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

Jurnal dan Skripsi

Andriany, Fitri. 2012. "Pengaruh Kepuasan Pengguna SIM_KAS Terhadap Kinerja Individu (Studi Kasus Pada Universitas Indonesia). Skripsi. Universitas Indonesia.

Ayu Noviana, Citra (2015). "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Dalam Memenuhi Pajak Penghasilannya Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pemilik *Online Shop* Yang Terdaftar Di Situs Tokopedia.Com)". Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja.

Istianingsih dan Utami, Wiwik. 2010. "Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia). Fakultas Ekonomi Mercubuana.

Jaya, I Gede Nyoman Mindra dan Sumertajaya, I Made. 2008. "Pemodelan Persamaan Struktural Dengan Partial Least Square". Semnas Matematika dan Pendidikan Matematika

Pramadani, Rizka Marsa dan Mujahidin. 2013. "Analisis Keberhasilan E-Procurement Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan System Success Model". JURNAL TEKNIK POMITS Vol.1, No.1. Surabaya.

Purwaningsih, Susanti. 2010. "Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) *Online* (Studi pada PT Jamsostek (PERSERO)). ISSN 1693-928X Vol.12 No.2. Semarang.

Radityo, Dody dan Zulaikha. 2007. "Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajiab Sebuah Kasus)". SNA X. Yogyakarta.

Salim, muhammad islam. 2014. "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta". *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Winidyaningrum, Celviana. 2009. "Pengaruh Sumber Daya Manusia Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Keterandalan Dan Ketepatanwaktuan Pelaporan Keuangan pemerintah Daerah Dengan Variabel Intervening Pengendalian Intern Akuntansi (Studi Empiris di Pemda Subosukawonosraten). *Tesis*. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Website

(Sutarman, 2009 dalam Ali, 2015). <http://www.pengertianpakar.com/2015/02/pengertian-fungsi-dan-tujuan-teknologi.html> (diakses pada 21-12-15).

(Badan Kepegawaian Negara, 2015) www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2015/02/Makalah-1.docx (diakses pada 21-12-15).

(Idris, 2015) http://www.stie.ptkb-aceh.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=102:ami&catid=41:arti&Itemid=59 (diakses pada 21-12-15).

(Eddi Wahyudi, 2010) http://www.kompasiana.com/eddiwahyudi/mulai-1-januari-2011-bphtb-telah-resmi-menjadi-pajak-daerah_55005d3f813311091bfa76c3 (diakses pada 21-12-15).

<http://pbb-bphtb.depok.go.id/> (diakses pada 21-12-15).

(manual BPHTB Bekasi Notaris) <http://ebphtbbekasi.com/postaxbphtb/manualbphtbbekasinotaris.pdf> (diakses pada 21-12-15).

<http://www.bekasikab.go.id/berita-pbb-dan-bphtb-2014--kabupaten-bekasi-lampaui-target.html#ixzz3uy8pZO1D> (diakses pada 21-12-15).

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/t5514ad1af157a/perbedaan-peraturan-daerah-kota-dan-peraturan-walikota> (diakses pada 24-12-15).

<https://books.google.co.id/books?id=tcsGCAAQBAJ&pg=PA341&lpg=PA341&dq=ives+et+al+1983&source=bl&ots=Flmf2jyaEE&sig=GGVFpnqRO3lOoazasVKjaCX4b4w&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjFup7jml7KAhWBCo4KHWTiBM4Q6AEISjAF#v=onepage&q=ives%20et%20al%201983&f=false> (diakses pada 3-1-16).

(Taufan Adi Kurniawan, 2009) <https://sijenius.wordpress.com/2009/10/04/model-kesuksesan-sistem-teknologi-informasi-delone-mclean-kritik-dan-pengembangan/> (diakses pada 3-1-16).

<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2339/BAB%20I.pdf?sequence=13> (diakses pada 6-1-16).

<http://eprints.uny.ac.id/9022/3/BAB%20%20-08412141046.pdf> (diakses pada 6-1-16).

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/38897/4/Chapter%20II.pdf> (diakses pada 6-1-16).

<http://www.dosenpendidikan.com/12-pengertian-dan-fungsi-sistem-informasi-menurut-para-ahli/> (diakses pada 7-1-16).

(Supono Syafiq, 2013) <https://supono.wordpress.com/2013/01/23/kualitas-data/> (diakses pada 7-1-16).

(Achmad Kamal dan Innike Desy Kristianti DK, 2012). <http://itqualitykamal.blogspot.co.id/2012/02/software-quality-factor.html> (diakses pada 7-1-16).

(Choir, 2010) <http://zonaekis.com/integrasi-sistem-informasi/> (diakses pada 7-1-16).

<http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html> (diakses pada 7-1-16).

<http://aboutlisrel.blogspot.co.id/2010/06/bag-iii-variabel-variabel-sem.html> (diakses pada 26-1-16).

<http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html> (diakses pada 7-3-16).

faktor-yang-mempengaruhi.html (diakses pada 7-3-16).

<http://kbbi.web.id/frekuensi> (diakses pada 7-3-16).

<http://kbbi.web.id/akses> (diakses pada 7-3-16).

<http://kbbi.web.id/pola> (diakses pada 7-3-16).

<http://kbbi.web.id/gantung> (diakses pada 7-3-16).

<http://bimajunita.blogspot.co.id/2015/03/makalah-sampling.html> (diakses pada 23-6-16).