

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN *E-CERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIMANTAP BAPENDA KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Rahmi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan *E-Cervice Quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIMANTAP yang dikembangkan oleh BAPENDA Kota Bandar Lampung. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya optimalisasi teknologi dalam pelayanan publik, khususnya dalam pelaporan dan pembayaran pajak daerah. Aplikasi SIMANTAP diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna dalam memenuhi kewajiban pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 85 responden, yaitu wajib pajak yang telah menggunakan aplikasi SIMANTAP. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($\beta = 0.396$, $t = 4.665$, $\text{Sig.} = 0.000$). Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($\beta = 0.017$, $t = 0.218$, $\text{Sig.} = 0.828$). *E-Cervice Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($\beta = 0.520$, $t = 5.118$, $\text{Sig.} = 0.000$). Secara simultan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *E-Cervice Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($F = 88.940$, $\text{Sig.} = 0.000$), dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 76,7%, yang menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan 76,7% variasi kepuasan pengguna. Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa kualitas sistem dan *E-Cervice Quality* merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi SIMANTAP. Saran diberikan kepada BAPENDA untuk terus memperbaiki ketepatan informasi yang diberikan melalui aplikasi agar selalu terkini dan tepat waktu sehingga pengguna tidak melewatkan informasi penting, serta mempertimbangkan pengembangan kemanan dan fitur terbaru untuk meningkatkan pengalaman dan keamanan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, *E-Cervice Quality*, Kepuasan Pengguna, SIMANTAP

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND E-CERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION OF THE SIMANTAP APPLICATION AT BAPENDA BANDAR LAMPUNG

by

Rahmi

This study aims to analyze the influence of system quality, information quality, and E-Cervice Quality on user satisfaction of the SIMANTAP application developed by the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Bandar Lampung City. The background of this research is based on the importance of optimizing technology in public services, particularly in regional tax reporting and payment. The SIMANTAP application is expected to improve efficiency, effectiveness, and user satisfaction in fulfilling tax obligations. The research method employed is quantitative with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 85 respondents, consisting of taxpayers who had used the SIMANTAP application. The data were analyzed using multiple linear regression with the aid of SPSS software. The results show that system quality has a positive and significant effect on user satisfaction ($\beta = 0.396$, $t = 4.665$, Sig. = 0.000). Information quality does not have a significant effect on user satisfaction ($\beta = 0.017$, $t = 0.218$, Sig. = 0.828). E-Cervice Quality has a positive and significant effect on user satisfaction ($\beta = 0.520$, $t = 5.118$, Sig. = 0.000). Simultaneously, system quality, information quality, and E-Cervice Quality significantly influence user satisfaction ($F = 88.940$, Sig. = 0.000), with a coefficient of determination (R^2) of 76.7%, indicating that the independent variables explain 76.7% of the variation in user satisfaction. The main conclusion of this study is that system quality and E-Cervice Quality are key factors in enhancing user satisfaction with the SIMANTAP application. Suggestions are provided for BAPENDA to continuously improve the accuracy and timeliness of information delivered through the application so that users do not miss important updates, as well as to consider enhancing security and developing new features to improve user experience and safety.

Keyword: System Quality, Information Quality, E-Cervice Quality, User Satisfaction, SIMANTAP