

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Deskripsi Teoritik**

##### **2.1.1 TAM (*Technology Acceptance Model*)**

Teori TAM (Technology Acceptance Model) dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 sebagai upaya untuk memahami dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi informasi oleh pengguna. TAM menjadi salah satu model yang paling banyak digunakan dalam studi mengenai adopsi teknologi karena kesederhanaannya dan keunggulannya dalam mengidentifikasi variabel utama yang memotivasi pengguna untuk menerima suatu sistem.

TAM menyatakan bahwa dua konstruk utama yang memengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam menggunakan sistem teknologi adalah:

1. Perceived Usefulness (kemanfaatan yang dirasakan).  
Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja tugasnya.
2. Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan).  
Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tidak memerlukan usaha yang besar.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000), keunggulan utama TAM terletak pada kesederhanaannya dan kemampuannya dalam menjelaskan variabel-variabel kunci dalam proses penerimaan teknologi dengan tingkat akurasi yang tinggi.

Mereka menyatakan bahwa penelitian yang menggunakan TAM secara konsisten menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan secara langsung memengaruhi niat dan perilaku penggunaan.

TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989), secara khusus memfokuskan pada dua variabel utama: *Perceived Usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan) dan *Perceived Ease of Use* (kemudahan dalam penggunaannya). Kedua variabel ini berpengaruh langsung terhadap *Behavioral Intention* (niat melakukan penggunaan sistem), yang kemudian mempengaruhi *Actual System Use* (penggunaan nyata dari sistem).

Dalam konteks penelitian ini, kemanfaatan dan kemudahan penggunaan sistem SIMANTAP yang dirasakan oleh wajib pajak diharapkan akan berdampak pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, TAM sangat relevan sebagai dasar untuk menjelaskan hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna aplikasi SIMANTAP.

Dengan demikian, TAM berfungsi sebagai fondasi utama dalam mengkaji faktor-faktor apa saja dari Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi sehingga mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIMANTAP.

### **2.1.2 UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)**

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003). UTAUT sebuah model teori yang digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi

oleh pengguna. Model ini menurut Venkatesh et al merupakan hasil sintesis konstruk-konstruk yang didalamnya membahas delapan model teoretis penerimaan teknologi yang lahir sebelumnya menjadi konstruk baru yang lebih sederhana (*parsimony*) Puteri dkk (2021).

Sebagai teori pendukung, penelitian ini juga mengacu pada Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). UTAUT menggabungkan delapan model teoritis sebelumnya menjadi sebuah kerangka kerja yang lebih komprehensif dalam menjelaskan adopsi teknologi. UTAUT mencakup empat konstruk inti:

1. Performance Expectancy – harapan bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kinerja.
2. Effort Expectancy – kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan sistem.
3. Social Influence – sejauh mana pengguna merasa terdorong oleh lingkungan sosial untuk menggunakan sistem.
4. Facilitating Conditions – persepsi atas dukungan teknis dan organisasi yang memadai.

UTAUT dikembangkan sebagai penyempurnaan dari berbagai teori sebelumnya, termasuk TAM, dengan menggabungkan konstruk utama seperti Performance Expectancy (harapan kinerja), Effort Expectancy (kemudahan penggunaan), Social Influence (pengaruh sosial), dan Facilitating Conditions (kondisi pendukung). Teori ini dirancang untuk memberikan kerangka kerja yang komprehensif dalam memahami perilaku penggunaan teknologi secara

luas, termasuk faktor-faktor yang memotivasi individu untuk menggunakan sistem dan seberapa puas mereka terhadap penggunaan tersebut.

Puteri dkk (2021) mendeskripsikan variabel-variabel yang membangun model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagaimana disampaikan di bawah:

*a. Performance Expectancy*

Kondisi dimana individu percaya bahwa menggunakan teknologi informasi akan membantu untuk mencapai keuntungan dalam meningkatkan kinerja. Ketika teknologi informasi dapat memberikan peningkatan dalam kinerja maka sistem informasi tersebut memberikan dampak positif bagi penggunanya.

*b. Effort Expectancy*

Tingkat kemudahan yang berkaitan dengan penggunaan teknologi. Minat pengguna teknologi tidak hanya diukur dari seberapa besar teknologi ini memberikan dampak positif tetapi juga apakah sistem dapat memberi kemudahan bagi penggunanya.

*c. Social Influence*

Sejauh mana orang individu mempersiapkan bahwa orang lain percaya bahwa dia kita menggunakan sistem yang baru. *Social Influence* sebagai penentu langsung Behavioural Intention (niat pelaku) direpresentasikan sebagai norma objektif dalam model TRA, TAM2, TPB/DTPB, *social factor* di MPCU, dan gambar di IDT.

d. *Facilitating Condition*

Sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung pengguna teknologi informasi. Kondisi pendukung mencerminkan pengaruh dari sumber daya pendukung terhadap minat pengguna teknologi informasi.

e. *Behavior Intention*

Ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Dalam konsep dasar model-model *user acceptance* yang telah dikembangkan, *behavior intention* menjadi konstruk intervening (variabel antara) dari hubungan reaksi pengguna atas pengguna teknologi informasi dengan *use behavior*. Peran *behavior intention* sebagai *predictor use behavior* telah diterima secara luas dalam berbagai *model user acceptance*.

f. *User Behaviour*

Intensitas dan atau frekuensi pemakaian dalam menggunakan teknologi informasi. Perilaku seseorang merupakan ekspresi dari keinginan atau minat seseorang (*intention*), dimana keinginan tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, perasaan (*affect*) dan konsekuensi-konsekuensi yang dirasakan (*perceived consequences*)

g. *Voluntariness Of Use*

Sejauh mana individu merasa bahwa dia memiliki pilihan untuk menggunakan teknologi informasi atau tidak.

Dalam penelitian ini, UTAUT digunakan untuk memperkuat pemahaman terhadap faktor-faktor eksternal yang memengaruhi perilaku pengguna aplikasi SIMANTAP, terutama dalam konteks kualitas layanan publik digital atau *e service quality* di instansi pemerintahan. Keberadaan dukungan institusi, pelatihan pengguna, serta kondisi sosial yang mendorong adopsi teknologi turut menjelaskan mengapa pengguna merasa puas terhadap sistem yang digunakan.

### **2.1.3 Kepuasan**

Kepuasan (*satisfaction*) berasal bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsi nya sama atau lebih besar yang diharapkan Irawan (2003).

#### **2.1.3.1 Kepuasan Pengguna Sistem Atau Aplikasi**

Usman dkk (2024), berpendapat bahwa kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan kondisi terpenuhinya keinginan dan harapan pengguna setelah menggunakan suatu layanan, Fauzia dkk (2024). DeLone dan McLean dalam Fauzia dkk (2024)

menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang berkorelasi dengan kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Menurut Oliver dalam Solikhah dkk (2024), Kepuasan pelanggan merupakan respons atas pemenuhan pelanggan yang berarti bahwa produk atau layanan memberikan pemenuhan yang menyenangkan terkait konsumsi, termasuk tingkat pemenuhan yang kurang atau lebihnya atas apa yang diharapkan.

Menurut Jogiyanto dalam Agustina dkk (2024) "Kepuasan pengguna merupakan reaksi yang ditimbulkan pemakai sistem terhadap hasil kerja sistem informasi". Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, Agustina dkk (2024).

Kepuasan pengguna sistem (*User Satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi, Hutape dkk (2024).

#### **2.1.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan**

Untuk mengukur kepuasan pengguna yang secara spesifik dalam penelitian ini pengguna adalah Pengguna Sistem maka pengukurannya juga kembali secara linier menggunakan model yang sama, dimana pengukuran kepuasan didasari pada pendapat McGill et al. (2003), untuk mengukur Kepuasan Pengguna sistem atau aplikasi didasarkan oleh beberapa indikator yang antara lain yaitu;

- 1) Efisiensi
- 2) Efektivitas

- 3) Kepuasan
- 4) dan kebanggaan menggunakan sistem.

Selain itu Usman dkk (2024) berpendapat bahwa untuk mengukur Kepuasan Pengguna Sistem atau aplikasi yaitu dengan indikator-indikator pengukur kepuasan pengguna, yang antara lain:

- 1) Efisiensi
- 2) Efektivitas
- 3) Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna memiliki beberapa indikator yang harus terpenuhi, menurut McGill et al dalam Agustina dkk (2024) indikator kepuasan pengguna adalah Efisiensi, Keefektifan, Kepuasan Pengguna, dan Kebanggaan menggunakan Sistem.

#### **2.1.4 Kualitas**

Kualitas merupakan kondisi yang terus diupayakan oleh seluruh perusahaan, dalam industri dan skala usaha yang beragam, termasuk juga oleh institusi pemerintah yang berpatok pada aturan dengan dasar penetapan undang-undang, aturan yang berbeda dari setiap daerah atau provinsi yang ada di Indonesia, disesuaikan karakteristik atau kebutuhan daerahnya masing-masing, namun menyampaikan pelayanan secara baik adalah amanat dari negara melalui aturan dalam fungsi pemerintahnya masing-masing kepada pelaksana pelayanan pemerintah untuk masyarakat Indonesia secara luas. Berikut akan dibahas kualitas dalam lingkup sistem yang berbasis digital yang memiliki fungsi menyelesaikan masalah managerial, dimana secara garis besar antara



privat (perusahaan perorangan/swasta) tidak begitu berbeda tentang penerapan Kualitas Sistem, beberapa ahli mendefinsikan Kualitas Sistem adalah sebagai berikut.

#### **2.1.4.1 Kualitas Sistem**

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Usman dkk (2024) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.

DeLone dan McLean dalam Usman dkk (2024), menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan. Berikut merupakan indikator-indikator kualitas informasi.

- 1) Akurasi
- 2) Kelengkapan
- 3) Format (Bentuk)
- 4) Ketepatan waktu
- 5) Relevansi

Hal serupa juga diutarakan terkait penilaian sistem yang berdasarkan dari output sistem yang berasal dari Sistem Informasi, dimana Kualitas Sistem merupakan kondisi struktur layanan sistem yang mudah digunakan dalam memenuhi kebutuhan dan menyediakan informasi bagi pengguna, Fauzia dkk (2014). Definsi yang lain juga menerangkan bahwa Kualitas sistem adalah

tingkat kemampuan sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna, Solikhah dkk (2024).

Menurut Jogiyanto dalam Agustina dkk (2024) “Kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri yang terfokus pada interaksi antara pemakai dan sistem”. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Chen dalam penelitian yang sama mengatakan bahwa ”Kualitas sistem merupakan sebuah ukuran untuk sistem informasi itu sendiri”.

Menurut DeLone dan McLean dalam Febrianti dan Fiddin (2024) kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem yaitu kualitas pada kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi.

#### **2.1.4.2 Indikator Kualitas Sistem**

DeLone dan McLean dalam Usman dkk (2024) Berikut merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem dari sistem informasi.

- 1) Kemudahan penggunaan
- 2) Kemudahan dipelajari
- 3) Kecepatan akses
- 4) Keandalan sistem
- 5) Fleksibilitas
- 6) Kegunaan fitur dan fungsi sistem
- 7) Keamanan

### 8) Bahasa

Pengukuran kualitas sistem menurut Nelson et al dalam fauzia dkk (2024) didasarkan oleh beberapa indikator, yaitu;

- 1) Reliabilitas sistem
- 2) Fleksibilitas sistem
- 3) Integrasi sistem
- 4) Aksesibilitas sistem
- 5) Waktu respons sistem.

Kualitas Sistem informasi dapat diukur dengan dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan), *flexibility* (fleksibilitas), *reliability* (keandalan), *response time* (waktu respon) dan *security* (keamanan), DeLone dan McLean dalam Solikhah dkk (2024). Semakin baik kualitas Sistem informasi yang digunakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna informasi tersebut, Prandhana *et al.*, dalam Solikhah dkk (2024)

Jogiyanto dalam Agustina (2024) menjelaskan bahwa “Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Indikator dari kualitas sistem menurut Jogiyanto dalam Agustina dkk (2024) adalah *reliability* (*reliabilitas* Sistem) untuk dapat mengukur sistem yang dioperasikan, *flexibility* (*fleksibilitas*) untuk dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna, dan *response time* (kecepatan akses) untuk dapat mengukur kecepatan waktu respon.

Beberapa definisi yang telah dibahas diatas oleh hampir seluruh ahli merupakan adaptasi dari model yang telah dihadirkan oleh DeLone dan

McLean (2003) dimana Kualitas Sistem yang dimaksud lahir dalam merespon masalah manajerial, atau ada dalam lingkup bidang studi Manajemen. Dalam lingkup bidang studi ini Sistem mengarah pada Sistem yang berbasis pada teknologi, yaitu suatu sistem yang digunakan untuk mendapatkan informasi (Sistem Informasi) guna mendukung keputusan manajerial, sehingga untuk mengukur Kualitas Sistem yang dimaksud adalah melihat output dari Sistem Informasi dengan indikator pengukuran kualitas sebagaimana telah juga disampaikan di atas.

#### **2.1.4.3 Kualitas Informasi**

Rohani & Hati dalam Pebriandeski dkk (2024) menjelaskan bahwa informasi merupakan data yang telah diproses kedalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi penerima dan memiliki nilai nyata yang dibutuhkan untuk proses pengambilan keputusan saat ini maupun saat mendatang. Definsi tentang informasi ini sejalan dengan pembahasan defenisi Kualitas Sistem yang diukur melalui output Sistem Informasi, sehingga patut juga untuk dijelaskan terlebih dahulu apa yang masuk dalam kategori informasi dan apa yang bukan. Kualitas informasi merupakan kondisi seberapa berguna, relevan, dan akuratnya suatu konten informasi yang disediakan oleh sistem, Fauzia dkk (2024). Kualitas informasi menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna, Pebriandeski dkk (2024).

Menurut DeLone dan McLean dalam Agustina (2024), " Kualitas informasi berkaitan dengan *system use*, *user statisfakation*, dan *net benefit*, kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari

sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi”.

Menurut Jogiyanto dalam Agustina dkk (2024), ”Kualitas informasi adalah tolak ukur kualitas hasil ataupun *output* dari sebuah sistem informasi”, Menurut DeLone dan McLean Febrianti dan Fiddin (2024) menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan (*reports*).

Menurut Machmud dalam Hutapea dkk (2024), kualitas informasi yang diperoleh seseorang dapat mendorong minat beli konsumen terhadap suatu barang atau jasa. Apabila kualitas informasi yang didapatkan konsumen tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dipastikan konsumen beralih ke tempat lain untuk mendapatkan informasi yang lebih baik.

#### **2.1.4.4 Indikator Kualitas Informasi**

Meskipun cara mengukur atau bagaimana mengetahui bahwa informasi yang dihasilkan berkualitas telah dijelaskan sebelumnya pada pembahasan atau definisi dari Kualitas Informasi di atas, secara khusus pengukuran kualitas informasi menurut DeLone dan McLean (2003) yang menemukan model pengukuran Kualitas Sistem dan Informasi karena dalam pembahasannya secara sistematis tidak dapat dipisahkan, pengukuran tersebut didasarkan oleh beberapa indikator, antara lain;

- 1) Kelengkapan
- 2) Relevan

- 3) Akurat
- 4) ketepatan waktu
- 5) dan format.

Sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa Kualitas Informasi merupakan bagian dalam pengukuran Kualitas Sistem, dan mengukur Kualitas Informasi memiliki dasar kriteria tertentu yang secara umum berdasarkan juga pada penjelasan di atas bahwa informasi yang berkualitas tentu mendatangkan nilai, bagi perusahaan atau institusi pemerintah dan konsumen atau masyarakat, sebelum mereka mengambil sebuah keputusan.

#### **2.1.4.5 *E-Cervice Quality***

Kualitas pelayanan merupakan variabel penting bagi perusahaan untuk memenuhi kepuasan kosumen atau pelanggannya, dan elektronik kualitas pelayanan (*E-Cervice Quality*) merupakan konsep menciptakan kualitas pelayanan bagi konsumen yang proses penyampaian pelayanannya dibantu atau meggunakan teknologi. Berdasarkan teori beberapa ahli telah mendefinisikan *E-Cervice Quality* sebagaimana berikut.

Terdapat perbedaaan layanan yang berbasis elektronik dengan layanan yang tidak berbasis pada elektronik. Adapun perbedaaan layanan berbasis elektronik dengan layanan non-elektronik yaitu layanan yang berbasis elektronik tidak terdapat interaksi pribadi antara antara konsumen dan karyawan dalam perusahaan/*business E-Cervice* yang mengarah pada pengukuran *E-Cervice Quality*, Singh dalam Arifah dan Auliya (2020). *E-Cervice Quality* merupakan pengembangan dari *E-Cervice Quality* yang basis pelayanannya non-

elektronik menjadi pelayanan yang berbasis elektronik dengan menggunakan jaringan internet sebagai medianya, Rahmalia dan Chan dalam Arifah dan Auliya (2020) menyampaikan bahwa pelayanan dalam lingkup elektronik salah satu penyampaianya dengan menggunakan media baru yang disebut dengan *website*.

Kesulitan membangun kualitas pelayanan non-elektronik dengan karakteristik produk yang tidak berwujud adalah konsumen tidak dapat menilai produk sebelum produk tersebut dikonsumsi terlebih dahulu, sementara mengonsumsi produk artinya membeli produk tersebut, dengan begitu sangat sulit bagi perusahaan untuk meyakinkan konsumennya bahwa produk yang dijual memiliki kualitas yang dapat memuaskan pembelinya tanpa harus membeli produk tersebut, kecuali perusahaan bersedia menggratiskan produknya (layanan) sebagai strategi promosi, karena lebih sulit lagi kalau perusahaan meminta calon konsumennya rela mengeluarkan uang untuk percaya bahwa layanan yang dijual perusahaan memiliki kualitas.

Upaya perusahaan untuk memasukkan variabel elektronik dengan secara dominan menggunakan kemampuan internet adalah upaya strategis untuk menghadapi masalah yang telah disebutkan di atas, memberikan kemudahan pada proses penggunaan pelayanan, dengan nilai keunggulan efisiensi, fleksibilitas, dan cepat adalah nilai-nilai yang diharapkan hadir melalui peran teknologi dalam penyampaian pelayanan. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Tobagus dalam Hernita dkk (2020) yang menyatakan bahwa *E-Cervice Quality* yaitu sejauh mana sebuah situs web memfasilitasi

penggunaan sesuatu secara efisien dan efektif. Pendapat lain yang mendukung pendapat ini yaitu dari saragih dalam Arifah dan Auliya (2020) yang berpendapat bahwa *E-Cervice Quality* adalah bentuk kualitas layanan yang lebih luas dengan media internet yang menghubungkan antara penjual dan pembeli untuk memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien.

Berdasarkan defenisi yang mendasari langkah strategis perusahaan maka dapat terlihat bahwa *E-Cervice Quality* secara sengaja dihadirkan untuk menjadikan keinginan perusahaan dalam menciptakan kepuasan konsumen atau pelanggannya semakin terwujud. Penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, yang menguji pengaruh *E-Cervice Quality* terhadap kepuasan konsumen telah dilakukan oleh Saragih dalam Rediyono dan Putera (2024) yang menyatakan bahwa *E-Cervice Quality* yang memenuhi harapan tidak hanya menghadirkan pengalaman positif, tetapi juga mampu meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan, dalam lingkup yang lebih luas. *E-Cervice Quality* menjadi media yang dapat menghubungkan penjual dan pembeli melalui teknologi internet, dan memfasilitasi kegiatan belanja secara efektif dan efisien.

#### **2.1.4.6 Indikator *E-Cervice Quality***

Zeithal dalam Rediono dan Putera (2024) juga mendefinisikan *E-Cervice Quality* secara sederhana dengan pendapatnya yaitu *E-Cervice Quality* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs atau web mampu memfasilitasi kegiatan transaksi (pembelian dan pengiriman) yang bersifat efisien, dan efektif, selain itu Zeithal dalam Rediono dan Putera (2024) menetapkan



indikator *E-Cervice Quality*, yang di dalam bukunya indikator *E-Cervice Quality* yang awalnya memiliki tujuh indikator dengan pembeda di dalamnya menjadi 4 indikator, yang antara lain.

- 1) Efisiensi (*efficiency*), kemudahan dan kecepatan yang dirasakan oleh pelanggan ketika mengakses dan menggunakan situs.
- 2) Pemenuhan (*Fulfillment*), sejauh mana situs ini mampu untuk menyediakan pesanan dan ketersediaan item yang terpenuhi secara tepat waktu.
- 3) Ketersediaan sistem (*System Availability*), kebenaran fungsi teknis dari situs yang digunakan.
- 4) Pribadi (*Privacy*), kemampuan situs tersebut untuk memberikan jaminan keamanan data dan melindungi informasi para pengguna.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Kesimpulan
1	Usman, Yusuf, dan Takdir, (2024)	Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kebermanfaatan Aplikasi Ebiliu Layanan Pajak Badan Keuangan Kota Gorontalo	Hipotesis 1 menyatakan bahwa kualitas sistem(SQ) Berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih(NB), Hipotesis 2 menyatakan bahwa kualitas informasi(IQ) Berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih(NB). Hipotesis tiga menyatakan bahwa kualitas layanan (SEQ) Berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (NB).
2	Pebriyandeski, Aprianus, Pratama, dan Ramadan (2024)	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Ngampooz	Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna, Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna, Kualitas layanan dan kemudahan berpengaruh positif dan

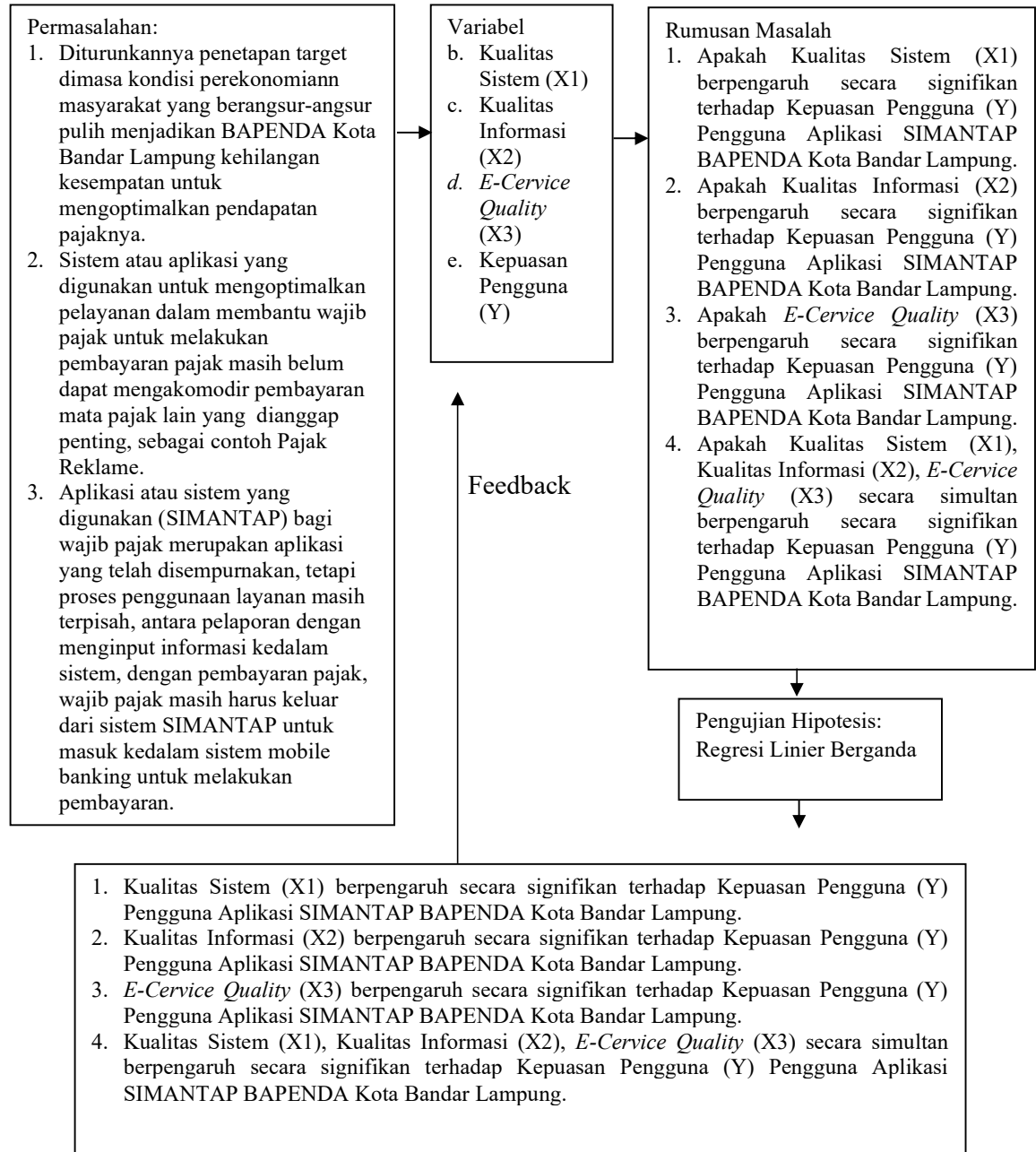
No	Nama	Judul	Kesimpulan
			signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara simultan.
3	Fauziah, Dwimawanti, Dan Priyadi. (2024)	Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (Dsw) Di Kota Depok	Kualitas sistem memiliki hubungan positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t sebesar 6,331. Kualitas informasi memiliki hubungan positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t sebesar 4,536. Kualitas layanan memiliki hubungan positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t sebesar 2,490. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai F sebesar 248,704.
4	Sholikhah, Nurhayati, dan Rahmani (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Mobile Banking BCA, Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Mobile Banking BCA.
5	Agustina, Afriana, dan Gustiana (2024)	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pemerinah Daerah (SIPD) Penganggaran Pada Puskesmas Di Kabupaten Barito Kuala	Secara parsial variabel kualitas sistem tidak berpengaruh dan variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi SIPD Penganggaran pada Puskesmas di Kabupaten Barito Kuala. Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna SIPD Penganggaran pada Puskesmas di Kabupaten Barito Kuala.
6	Febrianti, dan Fiddin (2024)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIPD	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan dan manfaat yang dirasakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIPD.

No	Nama	Judul	Kesimpulan
7	Hutapea, dan Hegarini	Pengaruh Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi E-Commerce Tiktok	Bahwa sistem informasi (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi <i>e-commerce</i> tiktok di Sumatera Utara Kabupaten Toba Samosir
8	Suma, Amali dan Lahinta (2023)	Analalisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kebermanfaatan Sistem Pada Simda Keuangan	Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel manfaat bersih pada aplikasi SIMDA Keuangan. Variabel kualitas informasi dan kualitas layanan, masing-masing berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel manfaat bersih pada aplikasi SIMDA Keuangan.
9	Muyasaroh, Gandhi, dan Kurniati (2023)	Pengukuran Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Fintech XYZ di Jawa Barat Serta Perancangan Pembuatan Prototipe Perbaikan	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Adapun dalam hal ini dilakukan analisis kebutuhan responden dan melakukan perbaikan prototipe.
10	Rahman, dan Bharata (2023)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PDAM Tirta Mahakan Cabang Kota Bangun	Kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kualitas sistem. Kepuasan pengguna secara signifikan dan positif dipengaruhi oleh variabel kualitas informasi. Kepuasan pengguna dipengaruhi secara negatif tetapi tidak signifikan oleh variabel kualitas layanan.
11	Ida, Hartiwi, dan Rokhayati (2023)	Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Satuan Kerja	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. Sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.
12	Xenia J. Mamakou, Panagiotis	Measuring customer satisfaction in electronic commerce: the impact of E-	The findings of this study validate the scales' reliability and validity in the realm of electronic commerce (e-

No	Nama	Judul	Kesimpulan
	Zaharias, dan Maria Milesi (2024)	<i>Cervice Quality</i> and user experience	commerce) in Greece. The findings also emphasize the favorable association between <i>E-Cervice Quality</i> and UX with overall satisfaction, while indicating that <i>E-Cervice Quality</i> plays a partial mediating role in the relationship between UX and customer satisfaction. Additionally, it offers valuable insights into the impacts of <i>E-Cervice Quality</i> and UX on overall satisfaction, providing managers and practitioners with a tool to evaluate the quality of their electronic services and make necessary adjustments to meet the needs of their customers
13	Umul Hidayatia, Sumarnia, Suprpto, Lisa'diyah Ma'rifatainia, Farida Hanuna, Opik Abdurrahman Taufika and Warnisa (2023)	The effect of system reliability, information sharing and service quality on e-learning net benefit in public sector organizations	The findings of this study revealed that information sharing, and service quality significantly impact user satisfaction, which in turn has a significant effect on net benefits. Additionally, system reliability was found to significantly impact user satisfaction. This theoretical implication suggests that there is a direct relationship between the level of information sharing and service quality provided by a public sector organization and the level of user satisfaction experienced by its usage of e-learning. The practical implication of the finding is that public sector organizations must prioritize the reliability of their e-learning systems. This includes investing in regular maintenance and updates, ensuring proper testing and quality control procedures, and addressing any issues or downtime quickly and effectively.
14	Yao Qin, Bahiyah Omar and Alessandro Musetti (2022)	The addiction behavior of short-form video app TikTok: The information quality and system quality perspective	We find that the system quality has a stronger influence than information quality in determining adolescents' experience with application and that the flow experience has significant direct and indirect effects on application addiction behavior. Notably, this study finds that application addiction is determined by users' mental concentration on the medium and its content. Several theoretical insights from the stimulus–organism–response

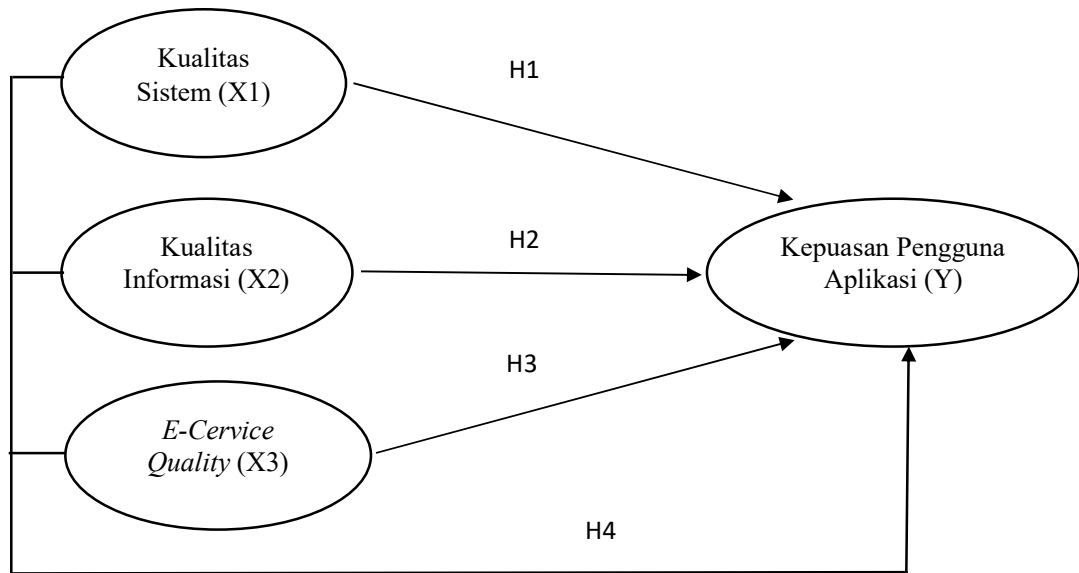
No	Nama	Judul	Kesimpulan
			(S–O–R) model and the flow theory are used to explain the findings.
15	Dadang Amiruddin, Sam'un Jaja Raharja, and Margo Purnomo (2025)	The Influence of Organisational Climate in ERP Implementation on Information System Service Quality and User Satisfaction: A Study on an Indonesian Petrochemical Company	The results of this study showed the significance of organisational climate in determining critical success factors for ERP implementation, including system, service, and information quality, leading to user satisfaction, were determined by both system and information quality. The findings also revealed that non-technical factors in organisations, namely organisational climate, determined the success of ERP implementation in company in the petrochemical manufacturing company.
16	Panyahutia, Hedy Vanni Alamb, Ida Nurhayatic, Helnanelisd, Halim Tjiwidjajae, Fitri Hilmiyatif, Anak Agung Ngurah Gunawang, and Gunawan Setyo Prabowoh (2024)	The role of information system quality and perceived usefulness on user satisfaction and sustainable e-learning	The results of the study indicate the quality of the information system has a positive effect on user satisfaction, Perceived Usefulness has a positive effect on user satisfaction and user satisfaction has a positive effect on sustainable e-learning. The implication is that every element at every level in formal educational institutions must pay serious attention to personal factors, including attention to student achievement expectations, relative excellence expected by students, student suitability with the e-learning system chosen in an institution's formal education, and the attitude of students who are willing to accept and continuously use e-learning. In this way, students will be consistent in using e-learning so that student achievement, which is the main goal of every school, can be achieved. The limitation of this research is that it does not provide prior understanding to respondents regarding the scope of the meaning of sustainable elearning.

## 2.3 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**

## 2.4 Model Penelitian



**Gambar 2. 2**  
**Model Peneliltian**

## 2.5 Hipotesis

### 2.5.1 Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi

Berdasarkan teori yang telah disampaikan sebelumnya tentang Kualitas Sistem, oleh Solikhah dkk (2024) yang berpendapat bahwa Kualitas sistem adalah tingkat kemampuan sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Kemudian teori lain yang juga disampaikan oleh DeLone dan McLean dalam Usman dkk (2024), menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan.

Dalam teorinya DeLone dan McLean juga menyampaikan bahwa kualitas suatu sistem diindikatori oleh beberapa hal yang diantaranya; (1) Akurasi, (2) Kelengkapan, (3) Format (Bentuk), (4) Ketepatan Waktu, dan (5) Relevansi. Maka jika kita melihat antara teori sebelumnya yang didalamnya terdapat kalimat kebutuhan, atau sistem yang berkualitas dapat menyentuh kebutuhan pengguna sistem, dan tentu ada karakteristik bagaimana sebuah sistem dapat dikatakan berkualitas, yang karakter kualitas tersebut dapat melihat pada indikator Kualitas sistem itu sendiri. Keterkaitan antara dua teori diatas tentu memberikan gambaran akan hubungan antara Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna Sistem, terlebih lagi ada pernyataan yaitu sistem dikatakan berkualitas jika memenuhi kebutuhan dari pengguna sistem tersebut. Semakin baik kualitas Sistem informasi yang digunakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna informasi tersebut, Prandhana *et al.*, dalam Solikhah dkk (2024).

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Pebriandeski dkk (2024) sejalan memberikan dukungan atas pernyataan bahwa terdapat hubungan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna, dengan tema penelitiannya yaitu “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Ngampooz” menyatakan bahwa Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.



Penelitian lain yang juga menyatakan bahwa terdapat hubungan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna yaitu penelitian Fauzia dkk (2024), dengan tema penelitiannya “Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok *Single Window* (Dsw) Di Kota Depok” juga menyatakan bahwa Kualitas Sistem memiliki hubungan positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan pada teori yang menyampaikan terdapat hubungan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna, dimana pernyataan tersebut juga telah didukung oleh hasil dari dua penelitian sebelumnya, maka atas dasar pertimbangan tersebut, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H1: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP BAPENDA Kota Bandar Lampung.

### **2.5.2 Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Kualitas Informasi secara teori menerangkan bahwa Kualitas Informasi adalah kondisi yang menerangkan seberapa berguna, relevan, dan akuratnya suatu konten yang masuk didalam atau dikemas sebagai informasi, yang disediakan atau dihasilkan dari sebuah sistem, Fauzia dkk (2024). Pernyataan yang lain juga disampaikan oleh Pebriandeski dkk (2024) yang berpendapat bahwa informasi dikatakan memiliki kualitas jika informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan penggunanya, atau pengguna sistem yang mencari informasi.

Dalam pembahasan Kualitas Informasi juga secara defenisi mengatakan, saat informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan maka informasi tersebut dikategorikan sebagai informasi yang berkualitas. Pembahasan dua teori tersebut tentu telah memberikan gambaran bahwa ada hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Sistem, hal tersebut nampak pada kalimat sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna dikatakan sebagai sistem yang berkualitas.

Definsi yang disampaikan oleh Machmud dalam Hutapea dkk (2024) telah memberikan ilustrasi tentang hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna, dengan pernyataannya bahwa kualitas informasi yang diperoleh seseorang dapat mendorong minat beli konsumen terhadap suatu barang atau jasa. Keterkaitan antara satu definisi dengan definisi yang lainnya yang memberikan gambaran adanya hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, yang diantaranya adalah;

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Usaman dkk (2024), dengan tema penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan” dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa hipotesis 2 penelitian menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan aplikasi. Penelitian lain yang juga sependapat dengan adanya hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna adalah penelitian yang dilakukan oleh Agustina dkk, dengan tema

penelitiannya “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pemerinah Daerah (SIPD) Penganggaran Pada Puskesmas Di Kabupaten Barito Kuala”, penelitian tersebut mengemukakan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi SIPD Penganggaran pada Puskesmas di Kabupaten Barito Kuala.

Berdasarkan pada teori yang menyampaikan tentang hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna, dimana pernyataan tersebut juga telah didukung oleh hasil dari dua penelitian sebelumnya, maka atas dasar pertimbangan tersebut, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H2: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP BAPENDA Kota Bandar Lampung.

### **2.5.3 *E-Cervice Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Singh dalam Arifah dan Auliya (2020). *E-Cervice Quality* merupakan pengembangan dari *E-Cervice Quality* yang basis pelayanannya non-elektronik menjadi pelayanan yang berbasis elektronik dengan menggunakan jaringan internet sebagai medianya. Upaya strategis dalam mengembangkan pelayanan non-elektronik yang berkualitas menjadi pelayanan elektronik yang berkualitas adalah upaya perusahaan untuk dapat menghadirkan nilai-nilai seperti efisiensi, fleksibilitas, kecepatan dan efektifitas dengan menambah peran teknologi, yang artinya juga perusahaan ingin tetap menjaga kepuasan konsumennya sejalan dengan perubahan zaman.

Kata kunci yang mewakili keunggulan dari pelayanan berbasis teknologi (fleksibel, efisien, cepat, dan efektif) ada dalam penelitian yang dilakukan oleh Tobagus dalam Hernita dkk (2020) yang menyatakan bahwa *E-Cervice Quality* yaitu sebagai sejauh mana sebuah situs web memfasilitasi penggunaan sesuatu secara efisien dan efektif. Pendapat lainnya yang mendukung yaitu disampaikan oleh saragih dalam Arifah dan Auliya (2020) yaitu bahwa *E-Cervice Quality* adalah bentuk kualitas layanan yang lebih luas dengan media internet yang menghubungkan antara penjual dan pembeli untuk memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien.

*E-Cervice Quality* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dinyatakan oleh Saragih dalam Rediyono dan Putera (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “Kajian Literatur Atas Layanan Digital Marketing berbasis *Mobile Apps* Dan *E-Cervice Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan”, penelitiannya menyatakan *E-Cervice Quality* yang memenuhi harapan tidak hanya menghadirkan pengalaman positif, tetapi juga mampu meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan, dalam lingkup yang lebih luas. *E-Cervice Quality* menjadi media yang dapat menghubungkan penjual dan pembeli melalui teknologi internet, dan memfasilitasi kegiatan belanja secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pada teori yang menyampaikan tentang hubungan antara *E-Cervice Quality* dengan Kepuasan Pengguna, dimana pernyataan tersebut juga

telah didukung oleh hasil penelitian sebelumnya, maka atas dasar pertimbangan tersebut, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H3: *E-Cervice Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP BAPENDA Kota Bandar Lampung.

#### **2.5.4 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, *E-Cervice Quality*, Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Mengacu pada hipotesis 1, 2, dan 3 yang didasari dari penjelasan tentang teori setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *E-Cervice Quality*), dimana pada teori tersebut telah memberikan gambaran mengenai hubungan antara setiap variabel bebas (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *E-Cervice Quality*) dengan Kepuasan Pengguna Sistem atau Aplikasi, selain itu juga didukung oleh dua penelitian terdahulu dari setiap pembahasan pada hipotesis 1,2, dan 3, maka atas dasar hal tersebut, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H4: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *E-Cervice Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP BAPENDA Kota Bandar Lampung.