

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB I LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Sistem Informasi .....	7
2.2 Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi <i>Delone</i> dan <i>Mclean</i> .....	7
2.3 Variabel dan Indikator .....	12
2.4 Populasi dan Sample .....	14
2.5 Teknik Pengukuran .....	14
2.6 Menentukan Jumlah Sample .....	15
2.7 Uji Validitas dan Realibilitas .....	17
2.7.1 Uji Validitas .....	17
2.7.2 Uji Realibilitas .....	17
2.8 Uji Asumsi Klasik.....	18

2.8.1	Uji Normalitas.....	18
2.8.2	Uji Autokorelasi.....	19
2.8.3	Uji Multikolinearitas.....	19
2.8.4	Uji Heteroskedastisitas.....	19
2.9	Analisis Regresi Linear Berganda.....	19
2.10	SPSS.....	20
2.11	Pengertian Pendapatan Daerah.....	21
2.12	Pengertian Pajak.....	21
	2.12.1 Pengertian Pajak Daerah.....	22
2.13	Sitem <i>e-payment</i> .....	23
2.14	Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi	27
	2.14.1 Sejarah (BPPRD) Kota Jambi .....	27
	2.14.2 Visi dan Misi (BPPRD) Kota Jambi .....	27
	2.14.3 Struktur Organisasi (BPPRD)Kota Jambi .....	28
	2.14.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....	29
2.15	Penelitian Terdahulu .....	30

## **BAB II METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Proses Alur Penelitian .....	35
3.2	Tahap Perencanaan.....	36
	3.2.1 Jenis Penelitian.....	36
	3.2.2 Menentukan Batasan Masalah .....	36
	3.3.3 Menentukan Data yang dibutuhkan .....	36
3.3	Tahap Pengumpulan Data .....	37
	3.3.1 Menentukan Populasi dan Sample .....	38
	3.3.2 Melakukan Wawancara dan Kuisioner .....	39
	3.3.2.1 Wawancara.....	39
	3.3.2.2 Penyebaran Kuisioner .....	39
	3.3.3 Studi Literatur .....	41
3.4	Pengolahan Data.....	41
3.5	Tahap Analisis Data .....	41
	3.5.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	41

3.5.2	Model Delone dan McLean .....	42
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	42
3.5.4	Regresi Linear Berganda .....	42
3.5.5	Uji Hipotesis .....	43
3.6	Tahap Pembuatan Laporan .....	43

### **BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1	Analisis Sisstem .....	44
4.2	Alur Proses Bisnis Sisteme- <i>payment</i> .....	49
4.2.1	Identifikasi Masalah .....	49
4.3	Pengukuran Kesuksesan <i>Delone</i> dan <i>Mclean</i> .....	52
4.3.1	Model Kesuksesan Sistem <i>e-payment</i> Berdasarkan Model Kesuksesan <i>Delone</i> dan <i>Mclean</i> .....	54
4.4	Deskripsi Karakter Responden.....	55
4.4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.4.3	Responden Berdasarkan Intensitas Pengguna Sistem.....	58
4.4.4	Responden Berdasarkan Status .....	59
4.5	Uji Validitas dan Realibilitas .....	60
4.5.1	Uji Validitas .....	61
4.5.2	Uji Realibilitas .....	63
4.6	Hasil Pengolahan Kuisisioner.....	65
4.6.1	Variabel Kualitas Informasi .....	66
4.6.2	Variabel Kualitas Sistem.....	67
4.6.3	Variabel Kualitas Layanan.....	68
4.6.4	Variabel Kepuasan Pengguna .....	69
4.6.5	Variabel Manfaat Bersih .....	70
4.7	Deskripsi Pengolahan Angket .....	72
4.8	Uji Asumsi Klasik .....	78
4.8.1	Uji Normalitas .....	78
4.8.2	Uji Multikolinearitas .....	83
4.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	84

4.8.4	Uji Autokorelasi.....	86
4.9	Uji Regresi Linear Berganda.....	87
4.9.1	Uji Koefisien Determinasi(R <sup>2</sup> ).....	91
4.10	Uji Hipotesis .....	92
4.10.1	Uji T .....	92
4.10.2`	Uji F.....	97
4.11	Pembahasan.....	99
4.11.1	Hasil Uji Validitas.....	100
4.11.2	Hasil Uji Realibilitas.....	100
4.11.3	Hasil Analisis Deskripsi Responden .....	100
4.11.4	Hasil Uji Normalitas .....	101
4.11.5	Hasil Uji Multikolinearitas .....	101
4.11.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	101
4.11.7	Hasil Uji Autokorelasi .....	102
4.11.8	Hasil Uji T.....	101
4.11.9	Hasil Uji F.....	103
4.12	Pengaruh Kualitas Sistem <i>e-payment</i> terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersi .....	103
4.12.1	Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	103
4.12.2	Pengaruh Variabel Kualitas Informasi Terhadap kepuasan Pengguna.....	104
4.12.3	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	104
4.12.4	Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih .....	105
4.12.5	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih .....	105
4.12.6	Pengaruh Variabel Kualitas Sistem ,Informasi dan Layanan terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih.....	105
4.13	Rekomendasi.....	106

**BAB IV PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	107
5.2	Saran .....	108

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT HIDUP**