

**PENGUKURAN KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN
SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) MENGGUNAKAN
MODEL DELONE & MCLEAN**

FIKRI FADILAH

1706619022



Intelligentia - Dignitas

**Penyusunan Skripsi ini sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

***MEASURING THE SUCCESS OF THE MOTOR VEHICLE TAX
PAYMENT INFORMATION SYSTEM WITH THE SAMSAT
DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) USING THE DELONE &
MCLEAN MODEL***

FIKRI FADILAH

1706619022



Intelligentia - Dignitas

***This thesis is prepared to fulfil one of the requirements to obtain a
Bachelor of Accounting Degree at The Faculty of Economics and
Business, State University of Jakarta***

BACHELOR OF ACCOUNTING STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2026

ABSTRAK

Fikri Fadilah: Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Menggunakan Model DeLone & McLean

Penelitian ini bertujuan menganalisis kesuksesan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) menggunakan model DeLone dan McLean melalui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap niat menggunakan serta kepuasan pengguna, kemudian pengaruh niat menggunakan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei terhadap 150 wajib pajak kendaraan bermotor yang pernah menggunakan SIGNAL. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dengan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* melalui SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna, sedangkan niat menggunakan menjadi prediktor utama manfaat bersih. Kepuasan pengguna juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, meskipun pengaruhnya lebih kecil. Model mampu menjelaskan 48,4% variasi niat menggunakan, 43,2% kepuasan pengguna, dan 42,1% manfaat bersih. Temuan menegaskan pentingnya peningkatan layanan bantuan, keakuratan informasi, kestabilan sistem, keamanan data, dan sinkronisasi status pembayaran untuk memperkuat keberlanjutan penggunaan serta manfaat aplikasi SIGNAL bagi wajib pajak dan mendukung peningkatan efisiensi pelayanan pajak kendaraan bermotor nasional.

Kata kunci : Kualitas Informasi; Kualitas Layanan; Kualitas Sistem; Manfaat Bersih; SIGNAL.

ABSTRACT

Fikri Fadilah: *Measuring the Success of the Motor Vehicle Tax Payment Information System with the Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Using the DeLone & McLean Model*

This study examines the success of the National Digital Samsat application (SIGNAL) using the DeLone and McLean model by analyzing the effects of system quality, information quality, and service quality on intention to use and user satisfaction, followed by the effects of intention to use and user satisfaction on net benefits. A quantitative survey design involved 150 motor vehicle taxpayers who had used SIGNAL. Data were collected through a questionnaire using a five-point Likert scale and analyzed with Partial Least Squares Structural Equation Modeling in SmartPLS 4. The results show that system quality, information quality, and service quality have positive and significant effects on intention to use and user satisfaction. Service quality has the strongest effect on user satisfaction, while intention to use is the main predictor of net benefits. User satisfaction also positively and significantly affects net benefits, although its effect is smaller. The model explains 48.4% of the variance in intention to use, 43.2% in user satisfaction, and 42.1% in net benefits. These findings emphasize improving support services, information accuracy, system stability, data security, and payment status synchronization.

Keywords : *Information quality; Net Benefits; Service quality; SIGNAL; System quality.*

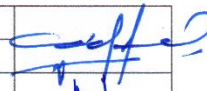
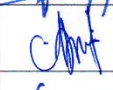
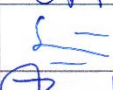
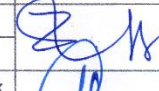
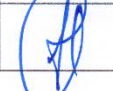
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

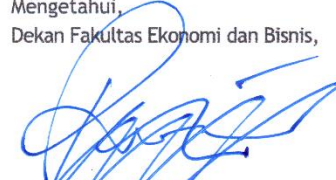
Nama Mahasiswa : Fikri Fadilah
NIM : 1706619022
Program Studi/Fakultas : S1 Akuntansi/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Pembayaran
Pajak Kendaraan Bermotor dengan SAMSAT Digital
Nasional (SIGNAL) Menggunakan Model Delone & McLean

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/Tidak Lulus**)
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 23 Juli 2026.

Tim Penguji,

Ketua	Unggul Purwohedi, M.Si., Ph.D. NIP. 197908142006041002	
Penguji 1	Aji Ahmad Sasmi, S.Ak., M.Ak. NIP. 199406062023211027	
Penguji 2	Surya Anugrah, S.E., M.Ak. NIP. 199506242024061001	
Pembimbing 1	Dr. Etty Gurendrawati, M.Si.Ak. NIP. 196803141992032002	
Pembimbing 2	Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, S.E.Ak., M.Ak. NIP. 199102282020121010	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIDN/NUPTK. 0027067204

Koordinator Program Studi S1 Akuntansi,


Dwi Handarini, S.Pd., M.Ak.
NIDN/NUPTK. 0031078901

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Fikri Fadilah
NIM : 1706619022
Program Studi : S1 Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor dengan SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL)
Menggunakan Model Delone & McLean

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 13 Agustus 2026

Yang menyatakan,



(Fikri Fadilah)
NIM. 1706619022

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fikri Fadilah
NIM : 1706619022
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Alamat email : fikrifadilah27@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul:

Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) Menggunakan Model Delone & McLean

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Agustus 2026

Penulis

(Fikri Fadilah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“PENGUKURAN KESUKSESAN SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Selama proses penyusunan skripsi, peneliti mendapatkan banyak dukungan, doa, dan masukan dari banyak pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih antara lain kepada:

1. Kedua orang tua serta keluarga yang selalu mendukung dan memberikan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi;
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
3. Dwi Handarini, S.Pd., M.Ak., selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
4. Dr. Etty Gurendrawati, M.Si, Ak., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan saran selama proses penyusunan skripsi;

5. Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, SE.,Ak., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran selama proses penyusunan skripsi;
6. Annisa Indah Safitri, Wahyu Widodo, Aysar Dimas Putra Pratama dan Hilman Nabil Syah Putra teman terdekat yang kebersamaian kegiatan perkuliahan dan selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti;
7. Teman-teman S1 Akuntansi 2019 yang telah memberi dukungan, informasi, dan motivasi kepada peneliti.

Peneliti menyadari masih banyak keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf atas segala kekurangan yang ada serta mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat menjadi salah satu sumber referensi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Jakarta, Agustus 2026

Fikri Fadilah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Teori Pendukung	14
2.1.1 Sistem Informasi.....	14
2.1.2 Pajak.....	15
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor	17

2.1.4 SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL)	18
2.1.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	18
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	27
2.2.1 Kerangka Teori.....	27
2.2.2 Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
3.2 Desain Penelitian.....	44
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.4 Pengembangan Instrumen	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.6.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	49
3.6.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	51
3.6.3 Uji Hipotesis	54
4.1 Deskripsi Data	55
4.1.1 Profil Responden.....	55
4.1.2 Profil Data.....	56
4.2 Hasil	63
4.2.1 Uji <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	63
4.2.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	68
4.2.3 Uji Hipotesis	74
4.3 Pembahasan.....	80

4.3.1 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	80
4.3.2 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	83
4.3.3 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	85
4.3.4 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	88
4.3.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	91
4.3.6 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	94
4.3.7 Pengaruh <i>Intention to Use</i> terhadap <i>Net Benefit</i>	96
4.3.8 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Net Benefit</i>	99
BAB V KESIMPULAN	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Implikasi.....	105
5.2.1 Implikasi Teoritis	105
5.2.2 Implikasi Praktis	106
5.3 Keterbatasan Penelitian	107
5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN – LAMPIRAN	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) . 19

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir 32



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan per Tahun 2025	3
Tabel 3.1 Instrumen Pernyataan Kuesioner	46
Tabel 4.1 Tabel Rentang Kriteria	56
Tabel 4.2 Hasil <i>Outer Loadings</i>	63
Tabel 4.3 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	64
Tabel 4.4 Hasil <i>Cross Loadings</i>	65
Tabel 4.5 Hasil <i>Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT)</i>	67
Tabel 4.6 Hasil <i>Construct Reliability</i>	68
Tabel 4.7 Hasil <i>Collinearity Statistics (Inner VIF)</i>	69
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	70
Tabel 4.9 <i>Effect Size (f-Square)</i>	71
Tabel 4.10 Hasil Relevansi Prediktif	73
Tabel 4.11 Hasil <i>Model Fit</i>	74
Tabel 4.12 Hasil <i>Path Coefficients</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian.....	119
Lampiran 2 – Tabulasi Data Penelitian	122
Lampiran 3 – Profil Responden	140
Lampiran 4 – Analisis Deskriptif Variabel.....	141
Lampiran 5 – Analisis Deskriptif Indikator dan Pernyataan Kuesioner	144
Lampiran 6 – Penyebaran Kuesioner Secara Online.....	147
Lampiran 7 – Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	148
Lampiran 8 – Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	150

