



Analisis Efektivitas Aplikasi E-Samsat sebagai Sarana Pembayaran Pajak dengan Metode Eucs

Rizal Ependi^{1*}, Sofiansyah Fadli²

¹⁻² Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Lombok, Praya, Indonesia

Email: efendir662@gmail.com¹, sofiansyah182@gmail.com²

Alamat: Jl. Basuki Rahmat No. 105 Praya Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat 83511 Indonesia

*Korespondensi penulis: efendir662@gmail.com@email.com

Abstract: *The purpose of this study is to assess how effective. of the e-Samsat application as a vehicle tax payment platform using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) approach. The EUCS model evaluates five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data collection was carried out by means of questionnaires provided to 33 participants who are e-Samsat users in Central Lombok. The analysis methods include convergent validity testing, AVE, discriminant validity, and construct reliability. The findings indicate an average overall satisfaction score of 3.68 out of 5, classifying the e-Samsat application as "effective". This result suggests that e-Samsat has largely met user expectations, especially in terms of accessibility and information accuracy, although improvements are still needed to reach the "highly effective" category.*

Keywords: *e-Samsat, EUCS, Digital Tax Paymen, Service Effectiveness, User Satisfaction.*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai seberapa efektif aplikasi e-Samsat sebagai platform pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model EUCS mengevaluasi lima dimensi, yaitu konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada 33 partisipan yang merupakan pengguna e-Samsat di Lombok Tengah. Metode analisis yang digunakan meliputi pengujian validitas konvergen, *Average Variance Extracted* (AVE), validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata kepuasan keseluruhan sebesar 3,68 dari skala 5, yang mengklasifikasikan aplikasi e-Samsat sebagai "efektif". Hasil ini menunjukkan bahwa e-Samsat secara umum telah memenuhi ekspektasi pengguna, terutama dalam hal aksesibilitas dan keakuratan informasi, meskipun masih diperlukan beberapa perbaikan untuk mencapai kategori "sangat efektif".

Kata kunci: e-Samsat, EUCS, Pembayaran Pajak Digital, Efektivitas Layanan, Kepuasan Pengguna.

1. LATAR BELAKANG

Kewajiban membayar pajak dikenakan kepada setiap pemilik kendaraan bermotor dan menjadi salah satu factor pendapatan utama daerah. Namun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak belum memenuhi standar yang diharapkan. Salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya kepatuhan tersebut adalah keengganan masyarakat untuk mengunjungi kantor Samsat secara langsung. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala, seperti antrean yang panjang, keterbatasan waktu, jarak lokasi yang cukup jauh, serta kenyamanan pelayanan tatap muka yang dianggap kurang optimal. (Huwaita et al. 2024;), (Novina Herawati and Stephanie Hidayat 2022;), (Septaviani Wiguna and

Hidayat 2023). Kondisi ini mendorong pemerintah untuk mengembangkan layanan publik berbasis digital, diantaranya melalui penerapan sistem e-Samsat.

Berbagai studi terdahulu mengindikasikan bahwa implementasi layanan e-Samsat berdampak positif untuk peningkatan tingkat Ketaatan wajib pajak menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi e-Samsat (Agustine and Finatariani 2024) (Ramadani et al. 2024;), (Restina and Sari 2023).

Namun demikian, masih terdapat sejumlah tantangan dalam penerapan sistem ini, seperti belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan e-Samsat, keterbatasan infrastruktur digital di beberapa wilayah, serta kurangnya sosialisasi yang menyeluruh (Aldi et al. 2025) (Huwaidaa et al. 2024) (Ramadani et al. 2024). Oleh karena itu, Penelitian lanjutan diperlukan untuk menyoroti persepsi dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi e-Samsat, khususnya melalui pendekatan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, yang mengukur aspek seperti konten, akurasi, bentuk tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (Lattu, Sihabuddin, and Jatimiko Wisuda 2022) (Nimah and Haryatmi 2022) (Santoso et al. 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi e-Samsat dengan menggunakan pendekatan EUCS sebagai alat ukur. Dengan memahami tingkat kepuasan pengguna, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas layanan digital perpajakan serta mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor secara berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pajak

Pajak merupakan tanggung jawab fiskal yang dibebankan kepada masyarakat dan pelaku usaha untuk negara tanpa imbalan secara langsung. Artinya, tidak ada manfaat nyata bagi pembayar pajak yang jujur, tetapi tanpa disadari mendapat manfaat darinya (Clara Shinta Alverina 2022). (Huwaidaa et al. 2024)

➤ Pengertian Pajak Menurut Para Ahli

- MJH Smeets : Pajak merupakan kewajiban masyarakat kepada pemerintah yang diatur dalam ketentuan atau norma umum. Pemungutan pajak dilakukan tanpa hambatan guna mendukung pembiayaan pengeluaran negara.

- Rochmat Soemitro : Pajak adalah kewajiban yang dikenakan kepada rakyat oleh negara sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, yang bersifat wajib dan tidak memberikan imbalan langsung kepada pembayarannya.

EUCS

Dalam konteks EUCS, berbagai penelitian yang telah dilakukan untuk menangkap evaluasi menyeluruh dari persepsi pengguna akhir terhadap suatu sistem informasi (seperti kepuasan), termasuk faktor-faktor yang memengaruhi terbentuknya kepuasan tersebut.

EUCS merupakan metode yang digunakan untuk meninjau sejauh mana pengguna merasa puas terhadap suatu sistem aplikasi, dengan cara membandingkan ekspektasi pengguna dengan pengalaman aktual dalam menggunakan sistem informasi tersebut. (Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1991).

Berikut adalah keterangan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode EUCS menurut Doll & Torkzadeh:

- *Content*
Mengukur keefektifan aplikasi berdasarkan isi sistem, termasuk kelengkapan modul dan relevansi informasi dengan kebutuhan pengguna.
- *Accuracy*
Menilai keakuratan sistem dalam mengolah input menjadi informasi, termasuk frekuensi kesalahan atau error yang terjadi.
- *Format*
Mengukur dari segi tampilan, estetika, dan kemudahan tampilan sistem dalam menyajikan informasi.
- *Ease of Use*
Menilai kemudahan penggunaan sistem, seperti dalam memasukkan, mengolah, dan mencari data.
- *Timeliness*
Mengukur ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi, termasuk kecepatan respon terhadap input pengguna.

Skala likert

Skala likert adalah alat ukur yang digunakan untuk mengetahui sikap, pendapat seseorang, misalnya iya– tidak, bagus- tidak bagus , dan lain-lain Dengan demikian data yang di proleh merupakan data nominal, dimana jawaban positif diberi nilai 1 dan negatif diberi nilai 0(Saputri and Alvin 2020).

Tabel 1. skala likert

Skor skala	Kategori penilaian
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Variable Dan Indikator penelitian

Dalam penelitian ini, variabel dan indikator merupakan acuan dalam penyusunan kuesioner disajikan pada tabel berikut.

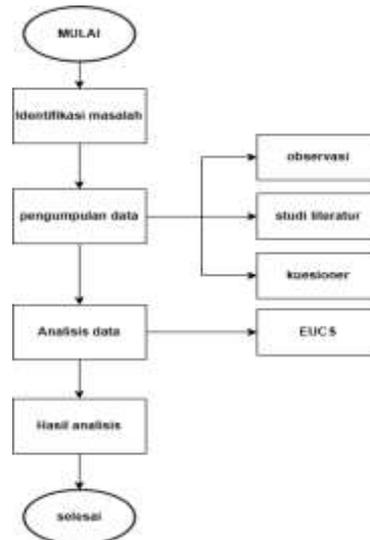
Tabel 2. Variabel Dan Indikator

Variabel	Indikator
Content (Isi)	C1: Informasi yang tepat C2: Informasi yang lengkap C3: Informasi yang sesuai
Accuracy (keakuratan)	1. A1:Keakuratan pajak 2. A2:Data E-samsat yang akurat
Format (Tampilan)	3. F1: ata letak menu dan informasi mudah 4. F2: Desain dan navigasi antarmuka mudah dipahami
Ease (kemudahan)	5. E1: E-Samsat mudah digunakan 6. E2: Aplikasi yang responsif 7. E3: Proses pembayaran melalui aplikasi cukup sederhana
Time line (ketepatan waktu)	8. T1: dapat mengakses aplikasi kapan saja 9. T2: informasi diberikan tepat waktu 10. T3: transaksi berjalan cepat dan efisien

3. METODE PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Penelitian ini diawali dengan identifikasi permasalahan yang berkaitan dengan keefektivitas aplikasi sebagai fokus utama. Selanjutnya, dilakukan studi literatur untuk memperoleh landasan teori yang mendukung serta menelusuri jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan topik penelitian ini. penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yang dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitiian

➤ **Identifikasi masalah**

Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi permasalahan terkait:

- Efektivitas pelayanan e-Samsat dibandingkan dengan layanan konvensional.
- Kendala teknis atau non-teknis yang dihadapi pengguna atau petugas Samsat.
- Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi e-Samsat.

➤ **Pengumpulan data**

- Metode yang relevan untuk mengukur efektivitas dan kepuasan:
- Observasi: Melihat langsung bagaimana masyarakat menggunakan aplikasi e-Samsat.
- Studi Literatur: Mengkaji teori efektivitas sistem informasi dan penelitian sejenis.
- Kuesioner: Instrumen pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan tertulis yang disampaikan kepada responden guna mengumpulkan informasi yang dibutuhkan yang dibutuhkan dalam suatu penelitian

➤ **Analisis Data**

- Data dari kuesioner dianalisis secara kuantitatif (misalnya dengan skala Likert).
- Hasilnya digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, yang menjadi indikator efektivitas.

➤ **Hasil Analisis**

- Menampilkan tingkat efektivitas aplikasi berdasarkan dimensi EUCS.
- Menyimpulkan kekuatan dan kelemahan aplikasi e-Samsat berdasarkan penilaian pengguna.

Lokasi penelitian

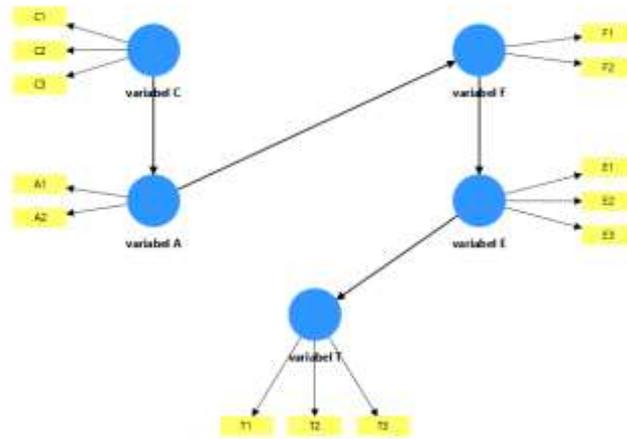
Penelitian ini dilakukan di Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) yang berada di Jl. Gajah Mada No. 104, Leneng, kec. Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat.

Populasi penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang telah dibuat berdasarkan indikator dari variabel-variabel yang diteliti. Kuesioner tersebut berhasil dijawab dan dikembalikan secara lengkap oleh sebanyak **33** responden, yang secara sukarela berpartisipasi dalam penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

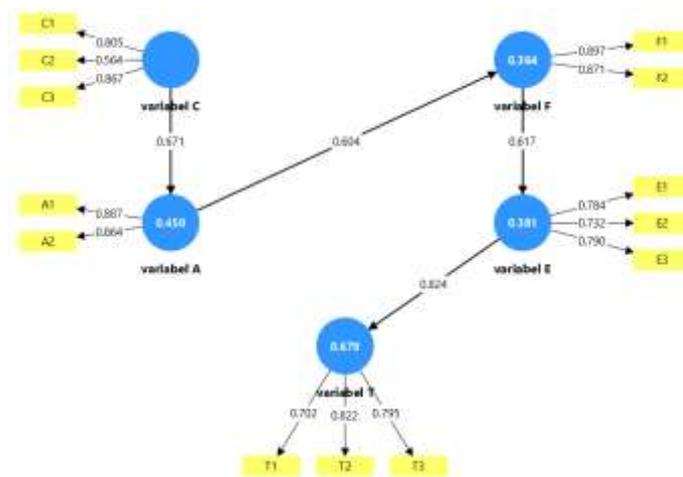
Proses penelitian ini terdiri dari beberapa langkah, dimulai dari perumusan ide dan identifikasi masalah terkait efektivitas aplikasi e-Samsat. Selanjutnya dilakukan studi literatur untuk memperoleh dasar teori. Data dikumpulkan melalui observasi, studi literatur, dan menggunakan kuesioner ber-skala Likert 1 hingga 5. Analisis data dilakukan secara kuantitatif untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi berdasarkan dimensi EUCS, yang mencakup Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Hasil analisis digunakan untuk menyimpulkan kekuatan dan kelemahan aplikasi e-Samsat.



Gambar 2 .Diagram Alur Pemodelan

➤ Uji validitas konvergen

Dalam uji validitas konvergen, Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan, variabel dipahami dengan baik oleh responden, ditunjukkan oleh nilai outer loading $\geq 0,7$ yang menandakan pertanyaan memadai. Dalam uji validitas konvergen menggunakan SmartPLS, item dinyatakan valid jika memiliki nilai minimal 0,7, yang berarti 70% kuesioner valid(Muttakin, Dwi Aprillia, and Kumalasari 2022), maka dapat dilihat hasil uji validitas konvergenya pada gambar di bawah ini:

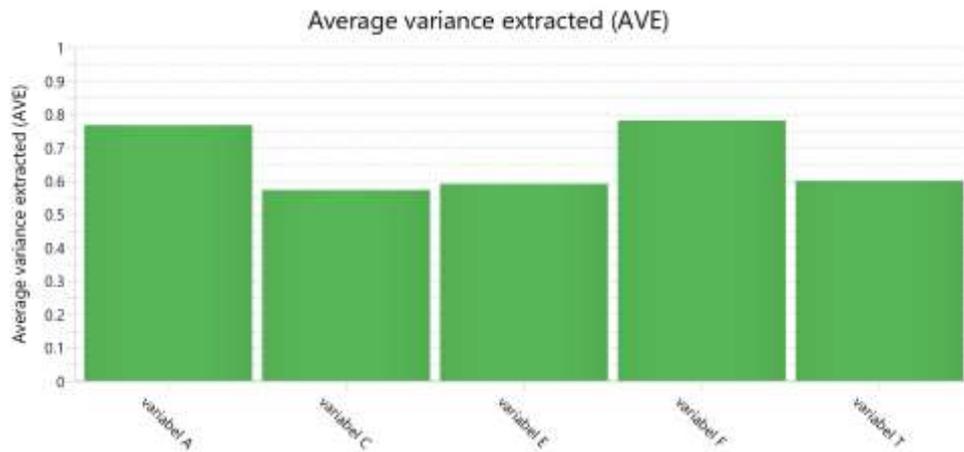


Gambar 3.Uji Validitas Konvergen

Apabila terdapat indikator yang tidak memenuhi kriteria validitas, maka indikator tersebut perlu dihilangkan dan dilakukan pengujian ulang terhadap model yang telah diperbarui.

➤ Uji Nilai Ave Variance Extracted (AVE)

Tahapan berikutnya yaitu meninjau nilai AVE pada konstruk laten. Hal ini disebabkan oleh semakin kuatnya representasi variabel indikator terhadap konstruk laten, maka semakin besar pula proporsi variansi yang dapat dijelaskan oleh konstruk tersebut akan semakin besar (Lattu et al. 2022). Suatu konstruk dikatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai AVE-nya mencapai setidaknya 0,5.



Gambar 4 Uji Nilai AVE

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh nilai AVE dari setiap konstruk atau indikator menunjukkan angka di atas 0,5. Maka dari itu, kita dapat menyimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memenuhi kriteria convergent validity.

➤ Uji Validitas Diskriminan

Penelitian ini juga melakukan pengujian terhadap Validitas diskriminan. Uji Validitas Diskriminan dilakukan dengan membandingkan nilai yang ada pada table cross loading, sutau indicator dikatakan valid secara diskrimina jika nilai loading tertinggi terletak pada konstruk yang dituju dibandingkan dengan nilai loading (Oktarina et al. 2023) (Kukuh Bhagaskara, Rachmat Pramukty, and Tri Yulaeli 2023). Hasil pengujian ini dapat dilihat pada table di bawah.

Table 4. Uji Validitas Diskriminan

	Variabel A	variabel C	variabel E	variabel F	variabel T
A1	0.887	0.642	0.469	0.518	0.628
A2	0.864	0.529	0.664	0.541	0.794
C1	0.550	0.805	0.336	0.379	0.443
C2	0.341	0.564	0.297	0.188	0.203
C3	0.593	0.867	0.534	0.680	0.511
E1	0.514	0.462	0.784	0.463	0.532
E2	0.324	0.523	0.732	0.528	0.502
E3	0.611	0.266	0.790	0.442	0.817
F1	0.599	0.536	0.533	0.897	0.587
F2	0.461	0.502	0.559	0.871	0.482
T1	0.479	0.599	0.641	0.645	0.702
T2	0.630	0.279	0.586	0.446	0.822
T3	0.753	0.354	0.676	0.321	0.795

➤ Uji Reliabilitas Konstruk

Selanjutnya mengukur reliabilitas konstruk dengan perhitungan melalui software SmartPLS. Suatu indikator dianggap reliabel apabila nilai Croanbach's Alpha dan Composite Reliability pada setiap variable laten menunjukkan angka di atas 0,7. Adapun hasil pengujian reliabilitas melalui SmartPLS disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Konstrukt

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_c)
Variabel A	0.70	0.87
Variabel C	0.62	0.80
Variabel E	0.66	0.82
Variabel F	0.72	0.88
Variabel T	0.67	0.83

➤ Mengolah data responden

Data responde ini akan di olah dengan cara menghitung nilai rata rata dari setiap indicator menggunakan skala likert. Selanjutnya, hasil dari perhitungan tersebut di interpretasikan berdasarkan kategori rentang skor yang telah di terapkan guna menilai tingkat efektivitas system yang di teliti.

Tabel 6. Data responde

Variabel	Indikator	Skor rata rata Per Dimensi
<i>Content</i> (Isi)	1. C1: informasi yang tepat	3,72
	2. C2: informasi yang lengkap	
	3. C3: informasi yang sesuai	
<i>Accuracy</i> (keakuratan)	4. A1: keakuratan pajak	3,82
	5. A2: Data E-samsat yang akurat	
<i>Format</i> (Tampilan)	6. F1: at a letak menu dan informasi mudah	3,58
	7. F2: Desain dan navigasi antarmuka mudah dipahami	
<i>Ease</i> (kemudahan)	8. E1: E-Samsat mudah digunakan	3,61
	9. E2: Aplikasi yang responsif	
	10. E3: Proses pembayaran melalui aplikasi cukup sederhana	
<i>Time line</i> (ketepatan waktu)	11. T1: dapat mengakses aplikasi kapan saja	3,66
	12. T2: informasi diberikan tepat waktu	
	13. T3: transaksi berjalan cepat dan efisien	

Karena kita sudah mempunyai skor rata rata per dimensi maka:

$$\text{Skor EUCS Total} = \frac{\text{Content} + \text{Accuracy} + \text{format} + \text{ease} + \text{time line}}{5}$$

- Content =3,72
- Accuracy =3,82
- Format =3,58
- Ease =3,61
- Time Line =3,66

$$\text{Skor EUCS Total} = \frac{3,72 + 3,82 + 3,58 + 3,61 + 3,66}{5} = 3,68$$

Tabel7. Interpretasi skor EUCS

Rentang Skor	Interpretasi
4,01 – 5,00	Sangat efektif
3,01 – 4,00	Efektif
2,01 – 3,00	Cukup efektif
1,01 - 2,00	Kurang efektif
0 - 1,00	Tidak efektif

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa: Aplikasi e-Samsat Lombok Tengah tergolong efektif menurut pengguna berdasarkan lima dimensi kepuasan pengguna dalam model EUCS. Meskipun belum mencapai kategori “sangat efektif,” hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi telah memenuhi harapan

pengguna dalam hal isi, akurasi, kemudahan penggunaan, tampilan format, dan ketepatan waktu penyampaian informasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyatakan bahwa aplikasi e-samsat Lombok Tengah tergolong efektif dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak secara digital. Hal ini dinilai dari lima dimensi dalam EUCS, yaitu: Content (Isi) – 3,72, Accuracy (Keakuratan) – 3,82, Format (Tampilan) – 3,58, Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) – 3,61 Timeliness (Ketepatan Waktu) – 3,66, Dengan skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,68, aplikasi ini berada dalam kategori "efektif" berdasarkan interpretasi skala yang digunakan. Penelitian juga melakukan berbagai uji validitas dan reliabilitas seperti uji konvergen, AVE, diskriminan, dan reliabilitas konstruk yang mendukung bahwa instrumen pengukuran yang digunakan valid dan reliabel. Walaupun belum mencapai tingkat “sangat efektif”, aplikasi e-Samsat telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna dalam hal kemudahan akses, akurasi informasi, tampilan yang cukup baik, dan waktu pelayanan yang relatif tepat. Untuk Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar dari berbagai daerah guna memperoleh gambaran yang lebih representatif mengenai efektivitas aplikasi e-Samsat secara nasional. Penelitian juga dapat membandingkan e-Samsat dengan aplikasi layanan publik digital lainnya untuk menilai keunggulan dan kelemahan relatifnya. Aspek keamanan data dan tingkat kepercayaan pengguna penting untuk dimasukkan dalam evaluasi karena berpengaruh terhadap kepuasan dan adopsi aplikasi. Terakhir, studi longitudinal secara berkala dapat memberikan pemahaman terhadap perkembangan efektivitas aplikasi dari waktu ke waktu.

DAFTAR REFERENSI

- Agustine, N., & Finatariyani, E. (2024). The influence of the E-Samsat program and mobile Samsat on taxpayer compliance in vehicle tax payment with service quality satisfaction as an intervening variable. [Nama Jurnal Tidak Diketahui], 1, 31–53.
- Aldi, M., Putra, E., Rizki, M., Putra, H., Emylia, N., & Musari, K. (2025). Dampak digitalisasi layanan E-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(2023), 661–665.
- Alverina, C. S., & Rahmi, N. (2022). Pengaruh program E-Samsat dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di daerah Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 581–591.

- Bhagaskara, K., Pramukty, R., & Yulaeli, T. (2023). Pengaruh tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak dan penerapan sistem E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(1), 74–88. <https://doi.org/10.58192/profit.v2i1.449>
- Herawati, N., Latifa, & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh penerapan E-Samsat dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus pada wajib pajak di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 10(1), 50–59. <https://doi.org/10.26740/jpak.v10n1.p50-59>
- Huwaidaa, N., Kamilah, K., & Universitas Islam Negeri Sumatera. (2024). Analisis efektivitas program E-Samsat dalam pengoptimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (Studi pada UPTD PPD Medan Selatan Bapenda Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(204), 595–602.
- Lattu, A., Sihabuddin, & Wisuda, J. (2022). Analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan e-learning. *JURSIKTEKNI (Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi)*, 4(1), 39–50.
- Muttakin, F., Aprillia, D. D., & Kumalasari, M. (2022). Analisis pengaruh kualitas layanan website terhadap pengguna akhir menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 3(3), 300–308. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v3i3.4403>
- Nimah, A. I., & Haryatmi, E. (2022). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Daily Apps berbasis web di internal divisi digital marketing PT. Transcosmos Indonesia dengan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4), 544–556. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v3i4.186>
- Oktarina, N., Muttakin, F., Anofrizen, A., & Fronita, M. (2023). Analisa usability pada sistem perpustakaan menggunakan metode user centered design. *Techno.Com*, 22(2), 441–452. <https://doi.org/10.33633/tc.v22i2.7975>
- Ramadani, D., & Politeknik Negeri Lhokseumawe. (2024). Dampak implementasi sistem E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Lhokseumawe. [Nama Jurnal Tidak Diketahui], 1, 33–40.
- Restina, R., & Sari, P. Z. (2023). Pengaruh kepatuhan wajib pajak, program pemutihan pajak dan layanan E-Samsat terhadap pendapatan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Surabaya Timur. *Jurnal Kompetensi Ilmu Sosial*, 2(1), 20–31. <https://doi.org/10.29138/jkis.v2i1.18>
- Santoso, T., Sulistianto, S., Muhammad, F. F., & Muhammad, N. H. (2024). Analisa kepuasan pengguna aplikasi mobile MRT-J menggunakan metode EUCS. *Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)*, 7(2), 174–185.
- Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of user satisfaction level in the Bina Darma Information Systems Study Program portal using End User Computing Satisfaction method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>
- Wiguna, S., & Hidayat, V. S. (2023). Pengaruh penerapan E-Samsat dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus Kantor Samsat Kawalayaan). *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, 4(2), 70–82. <https://doi.org/10.28932/jafta.v4i2.7758>