

## EVALUASI *FITNESS FUNCTION* APLIKASI PBB ONLINE MENGUNAKAN PENDEKATAN *HOT FIT MODEL*

(Studi Kasus : Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah – Pemerintah Kota Surabaya)

Dhika Wahyu Octaviani<sup>1</sup>, Erma Suryani<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Anwar Medika, Indonesia

<sup>2</sup> Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, Indonesia

email : [dhika.octaviani@uam.ac.id](mailto:dhika.octaviani@uam.ac.id)

---

**Abstract:** Sumber pemasukan negara terbesar di Indonesia adalah lewat penerimaan pajak. Pembagian penerimaan pajak dibagi menjadi 2, yaitu Pajak Pusat yang dikelola langsung oleh Direktorat Jendral Pajak dan Pajak Daerah yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota/Kabupaten. Sebagai kota terbesar kedua di Indonesia, Kota Surabaya telah menjadi kota pertama yang menjadi percontohan untuk pengelolaan pajak daerah sendiri sejak tahun 2011 yang dikelola oleh pemerintah kota salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dalam mengoptimalkan pelayanan maka sejak bulan Februari 2017 Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pelayanan PBB secara *online* melalui aplikasi berbasis situs web. Hingga saat ini situs pelayanan PBB *online* masih terus beroperasi dan belum ada evaluasi yang dilakukan. Oleh karena itu diperlukan sebuah evaluasi untuk situs pelayanan yang ada saat ini. Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan dalam memberikan evaluasi seperti *Task TechnologyFit* (TTF) *Analysis*, *End User Satisfaction*, *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Hot Fit Model*. *Hot Fit Model* merupakan model yang lengkap dan paling sesuai dengan kondisi permasalahan yang ada karena menangani variabel Komponen Manusia (*Human*), Komponen Organisasi (*Organization*), dan Komponen Teknologi (*Technology*). Penelitian ini menghasilkan hipotesis yang diajukan banyak yang sudah memenuhi dan masih ada yang belum memenuhi. Adapun faktor-faktor yang paling berpengaruh hingga kurang berpengaruh adalah Kualitas Layanan > Kualitas Informasi > Struktur (Organisasi) > Kepuasan Pengguna > Kualitas Sistem > Penggunaan Sistem.

**Keywords:** *Fitness Function*, *HOT Fit*, Tax, and PBB

**Abstrak:** The largest source of state income in Indonesia is through tax revenue. The distribution of tax revenue is divided into 2, namely Central Tax which is managed directly by the Directorate General of Taxes and Regional Taxes managed by the Provincial Government and City/Regency Government. As the second largest city in Indonesia, Surabaya City has become the first city to become a pilot for its own local tax management since 2011 managed by the city government, one of which is the Land and Building Tax (PBB). In optimizing services, since February 2017 Taxpayers can apply for PBB services online through a website-based application. Until now, the online PBB service site is still operating and no evaluation has been carried out. Therefore, an evaluation is needed for the current service site. There are several methods that can be done in providing evaluation such as *Task TechnologyFit* (TTF) *Analysis*, *End User Satisfaction*, *Technology Acceptance Model* (TAM), and *Hot Fit Model*. The *Hot Fit Model* is a complete model and best suits the existing problem conditions because it handles the variables of Human Components, Organization Components, and Technology Components. This research resulted in hypotheses proposed, many of which have met and some have not fulfilled. The most influential to less influential factors are Quality of Service > Quality of Information > Structure (Organization) > User Satisfaction > System Quality > System Usage.

---

**Kata kunci :** *Fitness Function*, *HOT Fit*, Pajak, dan PBB

Copyright (c) 2023 The Authors. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran wajib masyarakat kepada kas negara yang berdasarkan sesuai dengan ketentuan undang-undang (Nurmantu, 2005). Pemerintah memungut pajak kepada masyarakatnya berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk menutupbiayayang harus dikeluarkan oleh pemerintah dalam mencapai kesejahteraan bersama. Dapat dikatakan bahwa pajakadalah pembayaran kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dimana pembayaran pajak tidak mendapatkan balasan secara langsung dan hasilnya digunakan untuk kepentingan umum.

Sumber pemasukan negara terbesar di Indonesia adalah lewat penerimaan pajak. Pembagian penerimaan pajak dibagi menjadi 2, yaitu Pajak Pusat yang dikelola langsung oleh Direktorat Jendral Pajak dan Pajak Daerah yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota/Kabupaten. Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengalihan pengelolaan PBB dilaksanakan mulai 1 Januari 2011 ke seluruh pemerintahan kabupaten/kota dimulai paling lambat 1 Januari 2014. Kota Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia sejak tahun 2011 dipercaya sebagai kota pertama yang menjadi percontohan untuk pengelolaan pajak daerah sendiri oleh pemerintah kota salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuang, 2012). Saat ini, di kota Surabaya PBB diatur dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya nomor 10 tahun 2010 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Dalam mengoptimalkan pelayanan maka sejak bulan Februari 2017 Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pelayanan PBB secara *online* melalui aplikasi berbasis web. Hal ini dilakukan seiring dengan perkembangan teknologi yang cukup pesat, sehingga permohonan pelayanan PBB yang selama ini diajukan secara konvensional dapat dilayani dengan lebih cepat, efisien, efektif, dan akurat sehingga dapat memaksimalkan pelayanan pada masyarakat.

Layanan PBB *Online* antara lain melayani permohonan non-SK, yaitu pelayanan permohonan informasi dari PBB yang dimiliki tanpa melakukan perubahan data seperti keterangan NJOP (Nilai Jual Objek Pajak), cetak Salinan SPPT (Surat Pemberitahuan

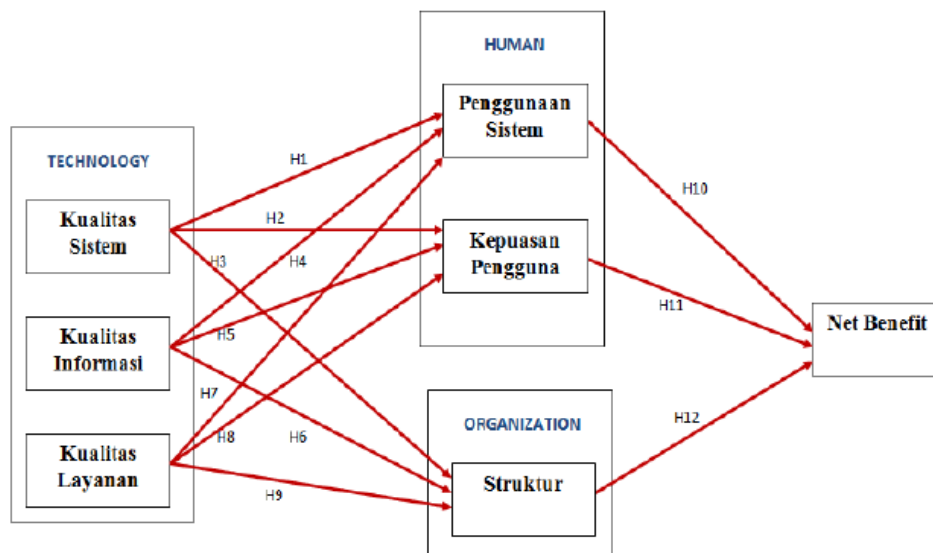
Pajak Terhutang), Surat Keterangan Lunas PBB, dan Legalisir SPPT. Alur proses setiap permohonan pelayanan PBB hampir sama yaitu diawali dengan mengisi formulir permohonan dan dilanjutkan dengan mengunggah kelengkapan berkas.

Penelitian ini akan mengambil studi kasus di Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya sebagai pengelola pajak PBB di kota Surabaya yang juga merupakan kota percontohan yang pertama kali diberikan kewenangan untuk mengelola PBB sendiri di Indonesia. Aplikasi PBB *Online* sejak awal diterapkan dan hingga saat ini situs pelayanan PBB *online* masih terus beroperasi dan belum pernah ada evaluasi yang dilakukan. Oleh karena itu diperlukan sebuah proses evaluasi untuk situs pelayanan yang ada saat ini. Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan dalam memberikan evaluasi pada aplikasi pelayanan berbasis web antara lain Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan dalam memberikan evaluasi seperti *Task TechnologyFit* (TTF) *Analysis*, *End User Satisfaction*, *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Hot Fit Model*. *Hot Fit Model* merupakan model yang lengkap dan paling sesuai dengan kondisi permasalahan yang ada karena didalamnya menangani variabel Komponen Manusia (*Human*), Komponen Organisasi (*Organization*), dan Komponen Teknologi (*Technology*). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penilaian berdasarkan uji *Fitness Function* dengan *Hot Fit* model pada aplikasi PBB *Online*, sehingga penilaian tersebut dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan layanan dari aplikasi PBB *Online*. Melalui hasil evaluasi yang dilakukan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan PBB di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya dan Wajib Pajak yang telah berkontribusi melakukan pembayaran PBB mendapatkan pelayanan optimal dan memenuhi harapan Wajib Pajak kota Surabaya.

## **METODE**

Dalam pelaksanaan penelitian, terlebih dahulu dilakukan studi kepustakaan yang dilanjutkan dengan kajian pustaka dan telaah proses bisnis. Pengembangan model penelitian dilakukan untuk merancang kerangka model penelitian yang akan digunakan dalam penelitian. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *HOT Fit* (Yusof, dkk., 2008) yang dimodifikasi berdasarkan pada rujukan penelitian terdahulu. Model dalam penelitian dirujuk dari beberapa model yang telah digunakan pada penelitian-penelitian terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh Kodarisman dan Nugroho (2013), dan

Erlirianto, dkk (2015). Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.3 berikut.



Gambar 1. Model Penelitian

Gambar 1 diatas menampilkan model penelitian dan variabel yang akan digunakan dalam penelitian berdasarkan model *HOT Fit*. Terdapat 7 variabel yang akan digunakan. Variabel tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada aspek teknologi, struktur organisasi pada aspek organisasi, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem pada aspek manusia dan *net benefit*. Model *HOT Fit* pada penelitian ini dimodifikasi dengan menghilangkan variabel lingkungan (*environment*). Berdasarkan rujukan model penelitian terdahulu, bagian penting dalam mengukur keberhasilan sistem adalah dinilai dari struktur organisasi yang terdiri dari tipe, kultur, politik, hierarki, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, manajemen, kepemimpinan, dukungan top manajemen dan dukungan staf (Kodarisman dan Nugroho, 2013).

Menurut Yusof, dkk (2006), model *Hot Fit* dapat mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi dengan melihat kesesuaian teknologi yang digunakan dengan pengguna teknologi. Teknologi yang dikatakan sesuai (*fit*) dengan pengguna teknologi ditunjukkan dengan pengaruh kualitas sistem dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna akan mempengaruhi kepuasan penggunaannya (Erimalata, 2016).

Jika kebutuhan dan keinginan pengguna terhadap sistem informasi terpenuhi, maka akan terjadi kepuasan pengguna (Riswari, 2015).

Setelah tahap pengembangan model penelitian dilaksanakan, selanjutnya tahapan menentukan variabel dan indikator berdasarkan model penelitian. Pada penelitian ini terdapat 2 jenis variabel yaitu variabel laten dan variabel indikator atau manifes.

Setelah tahap persiapan dilakukan, tahapan selanjutnya adalah pengumpulan data. Dalam tahap pengumpulan data terdapat beberapa proses yang dilakukan, yaitu penyusunan kuisisioner, menentukan populasi dan sampel, dan uji asumsi kuisisioner.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner cocok digunakan untuk pengumpulan data dengan jumlah responden yang cukup besar dan wilayah tersebar luas (Sugiyono, 2016). Isi pertanyaan dari kuisisioner ini berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditentukan sebelumnya.

Populasi pada penelitian ini adalah pegawai di bidang PBB di BPKPD Pemkot Surabaya. Berdasarkan data pegawai yang terdaftar di bagian Tata Usaha jumlah pegawai di bidang PBB ada 102 pegawai.

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang dapat mewakili seluruh populasi yang digunakan pada penelitian. Sampel pada penelitian ini diambil secara acak dari seluruh populasi yang digunakan. Agar sampel dapat mewakili, maka jumlah total sampel dihitung menggunakan formula Slovin seperti berikut ( $\alpha = 5\%$ ):

$$n = \frac{N}{1 + Na^2} = \frac{102}{1 + 102(0.05)^2} = 81 \text{ orang pegawai}$$

Maka sampel pegawai di bidang PBB di BPKPD Pemkot Surabaya yang akan digunakan pada penelitian ini sebanyak 81 orang pegawai.

### **Uji Asumsi Kuisisioner**

Setelah data berhasil dikumpulkan dari penyebaran kuisisioner, tahap selanjutnya adalah uji asumsi kuisisioner atau uji asumsi klasik. Tujuan dari uji asumsiklasik adalah untuk memberikan kepastian bahwa hasil analisis PLS yang didapat memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas adalah ketepatan atau keandalan suatu alat ukur yang digunakan dalam melakukan fungsi ukurnya. Instrumen dikatakan valid jika nilai korelasi (pearson

correlation) adalah positif dan nilai probabilitas korelasi lebih kecil sama dengan ( $\leq$ ) taraf signifikan ( $\alpha$ ).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah konsistensi dari alat ukur setelah digunakan berulang-ulang terhadap subjek dalam kondisi yang sama. Pengujian reliabilitas instrumen dapat menggunakan metode Alpha Cronbach, dimana jika nilai Alpha Cronbach lebih besar ( $>$ ) dari pada  $r$  tabel, maka disimpulkan instrumen reliabel.

### **Analisis PLS**

Partial Least Square (PLS) menurut Wold merupakan metode analisis yang powerful oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. PLS sebagai teknik analisis data dengan software SmartPLS versi 3 yang dapat di-download dari <http://www.smartpls.de>. Karena metode PLS mempunyai keunggulan tersendiri diantaranya: data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai rasio dapat digunakan pada model yang sama) dan ukuran sampel tidak harus besar. Walaupun PLS digunakan untuk menkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **Uji Asumsi Kuisisioner**

##### **1. Uji Valliditas**

Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan kuisisioner mengukur hal yang akan diteliti dengan baik. Pengujian validitas pada setiap bulir variabel indikator dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *corrected item-total Correlation* untuk uji validitas bulir dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 22*.

Instrumen dikatakan valid apabila memiliki nilai *corrected item-total Correlation*  $>$   $R$  tabel, dengan menggunakan nilai  $\alpha = 0.05$  dan  $N = 81$  maka nilai  $R$  tabel yang diperoleh adalah 0.220. Tidak terdapat bulir variabel indikator yang tidak valid dalam penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kuisisioner terbukti valid dalam mengukur variabel indikator yang diinginkan dalam pengamatan.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang dapat menunjukkan sejauh mana kuesioner dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil dari pengukuran dari kuesioner tetap konsisten bila di lakukan penelitian lebih dari 1 kali dengan gejala yang sama.

Kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian harus memiliki nilai reliabilitas yang tinggi dan perhitungan reliabilitas dapat dilakukan apabila kuesioner yang digunakan telah valid. Berdasarkan hasil pengujian validitas dapat diketahui bahwa kuesioner telah valid maka uji reliabilitas dapat dilakukan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan merupakan metode Cronbach's alpha dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 22*. Berikut merupakan hasil analisis dengan menggunakan SPSS 22 pda tabel 2.

**Tabel 1.** Uji Reliabilitas SPSS

Variabel	Cronbach's alpha	Keputusan
KS	0.797	reliabel
KI	0.85	reliabel
KL	0.775	reliabel
PS	0.860	reliabel
KP	0.842	reliabel
ST	0.795	reliabel
NB	0.891	reliabel

Berdasarkan Tabel 2 dapat di simpulkan bahwa seluruh variabel laten reliabel karena memiliki nilai Cronbach's alpha yang besar. Maka dapat disimpulkan bahwa apabila dilakukan pengamatan berulang kali dengan menggunakan kuesioner yang sama maka akan menghasilkan hasil yang sama.

## 3. Analisa PLS

Partial Least Square(PLS) dikembangkan pertama kali oleh Herman Wold (1982). Ada beberapa metode yang dikembangkan berkaitan dengan PLS yaitu model PLS Regression (PLS-R) dan PLS Path Modeling (PLS-PM ). PLS Path Modeling dikembangkan sebagai alternatif pemodelan persamaan struktural ( SEM) yang dasar teorinya lemah. PLS-PM berbasis varian berbeda dengan metode SEM dengan software AMOS, Lisrel, EQS menggunakan basis kovarian.



Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode Partial Least Square (PLS). PLS merupakan metode alternatif analisis dengan Structural Equation Modelling (SEM) yang berbasis variance. Keunggulan metode ini adalah tidak memerlukan asumsi dan dapat diestimasi dengan jumlah sampel yang relatif kecil. Alat bantu yang digunakan berupa program SmartPLS Versi 3 yang dirancang khusus untuk mengestimasi persamaan struktural dengan basis variance. Program SmartPLS Versi 3 dapat diperoleh secara gratis di [www.smartpls.de](http://www.smartpls.de).

#### 4. Spesifikasi Model

Pada penelitian ini, analisa PLS digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan variabel-variabel yang terdiri atas variabel independen dan variabel dependen yang ada dalam sebuah model. Model yang dibuat berdasarkan HOT-Fit Model. Berdasarkan model tersebut akan ditentukan suatu sistem yang berinteraksi sebagai suatu rangkaian aliran jalur, dimana aliran jalur tersebut menggambarkan hubungan antar satu variabel dengan variabel lainnya.

#### 5. Identifikasi Variabel

Pada analisa PLS penting untuk mengetahui jenis-jenis variabel dan sifatnya serta implementasinya. Variabel utama yang digunakan dalam permodelan PLS merupakan variabel laten yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung melainkan dengan menggunakan beberapa variabel indikator untuk mengukurnya. Namun pada kondisi tertentu pada model PLS tidak menggunakan variabel laten tetapi menggunakan variabel indikator secara langsung jika satu variabel hanya memiliki satu variabel indikator.. Daftar variabel yang digunakan pada pemodelan SEM berdasarkan kerangka teori HOT-Fit seperti pada tabel 4.3.

Tabel 2. Variabel Indikator berdasar HOT-Fit Model

No.	Variabel Laten	Variabel Indikator	Keterangan
1.	<b>Kualitas Sistem (KS)</b>	KS1	Kemudahan Penggunaan
		KS2	Kemudahan Dipelajari
		KS3	<i>Response Time</i>
		KS5	Keluwesan Sistem ( <i>Fleksibility</i> )



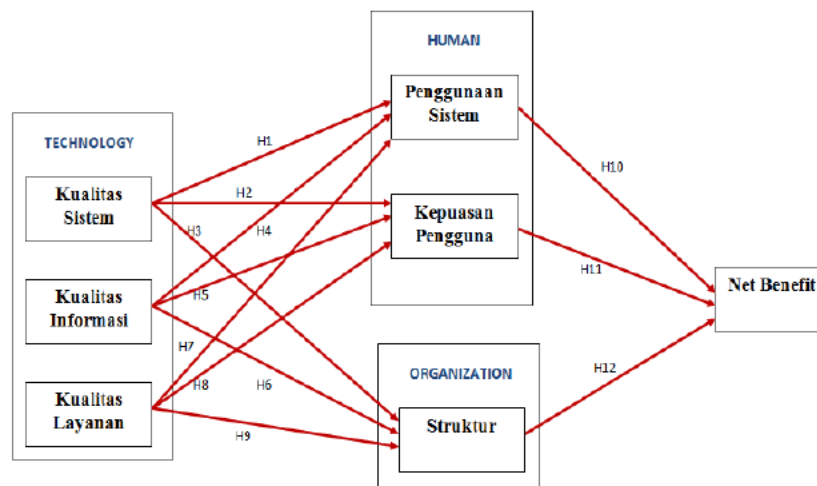
		KS6	<i>Availability</i>
		KS7	<i>Security</i>
		KS8	<i>Efficiency</i>
		KS9	<i>Data Accuracy</i>
		KS10	<i>Data Curency</i>
		KS11	<i>Usefulness feature and function</i>
2.	<b>Kualitas Informasi (KI)</b>	KI1	Importance
		KI2	Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )
		KI3	Kelengkapan ( <i>Complete</i> )
		KI4	<i>Usefulness</i>
		KI5	Kesesuaian ( <i>Relevancy</i> )
		KI6	Mudah Dipahami
		KI7	Format
		KI8	<i>Accuracy</i>
		KI9	Ringkas
		KI10	<i>Reliability</i>
		KI11	Data Entry Method
3.	<b>Kualitas Layanan (KL)</b>	KL1	Technical Support
		KL2	Daya Tanggap ( <i>Responssiveness</i> )
		KL3	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
		KL4	Empati ( <i>Emphaty</i> )
		KL5	<i>Follow-up Service</i>
4.	<b>Penggunaan Sistem (PS)</b>	PS1	<i>Motivation Use</i>
		PS2	Attitude
		PS3	Expectation/Belief
		PS4	Knowledge/Expertise
		PS5	Acceptance
		PS6	Training

5.	<b>Kepuasan Pengguna (KP)</b>	KP1	Kegunaan ( <i>Perceived usefullness</i> )
		KP2	Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> )
		KP3	Kepuasan Terhadap Fungsi Sistem
		KP4	Menikmati Penggunaan Sistem
		KP5	<i>Software Satisfaction</i>
6.	<b>Struktur (ST)</b>	ST1	Dukungan Manajemen
		ST2	Strategi
		ST3	Pelatihan
		ST4	Perencanaan
		ST5	Komunikasi
7.	<b>Nett Benefit (NB)</b>	NB1	Efektif
		NB2	Efisien
		NB3	Keuntungan Langsung
		NB4	Peningkatan Kinerja

### Pengolahan Data dengan SmartPLS

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS versi 3.2.7. Data yang diolah adalah data skala likert yang telah diisi oleh responden dan telah disesuaikan agar dapat diolah pada *software* SmartPLS. Hasil data yang telah diolah berupa *loading factor*, signifikansi masing-masing variabel laten dan juga bentuk modelnya. Eksekusi dari SmartPLS perlu dilakukan beberapa kali hingga validitas dan reliabilitasnya tercapai.

Implementasi PLS dengan menggunakan SmartPLS digambarkan sesuai dengan Hipotesa dan permodelan H<sub>0</sub>-Fit yang telah dibahas pada Bab sebelumnya seperti yang terlihat pada gambar gambar 4.1.

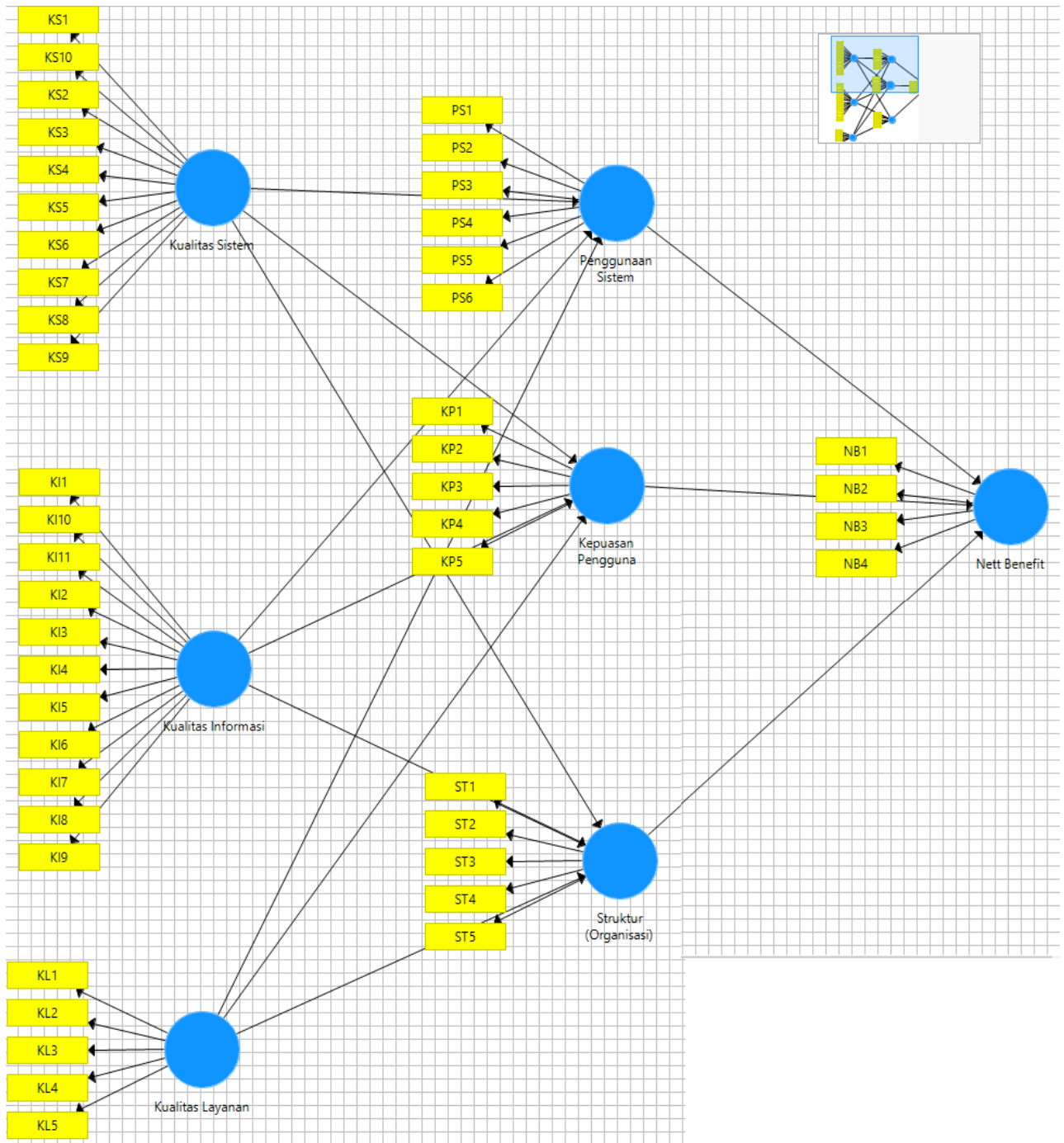


**Gambar 2.** Hipotesa berdasar HOTA-Fit Model

Secara umum, proses analisis dengan SmartPLS 3 adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan data dalam file Microsoft excel dengan format CSV (comma delimited).
2. Membuka program (software) SmartPLS 3
3. Membuat new project
4. Meng-import data yang sudah disiapkan (point 1)
5. Menggambar model penelitian yang terdiri dari beberapa variabel laten
6. Memasukkan data kuesioner (indikator) ke dalam variabel laten
7. Melakukan pengujian kualitas model pengukuran (PLS algoritma)
8. Melakukan pengujian hipotesis (bootstrapping)

Pada gambar di bawah merupakan hasil diagram jalur yang dibentuk dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Setelah memasukkan data hasil responden yang telah disiapkan sebagai new project pada aplikasi SmartPLS, selanjutnya dibuatlah diagram jalur dari variabel yang ada sesuai dengan Hipotesa model HOTA-Fit seperti pada Gambar 4.2.

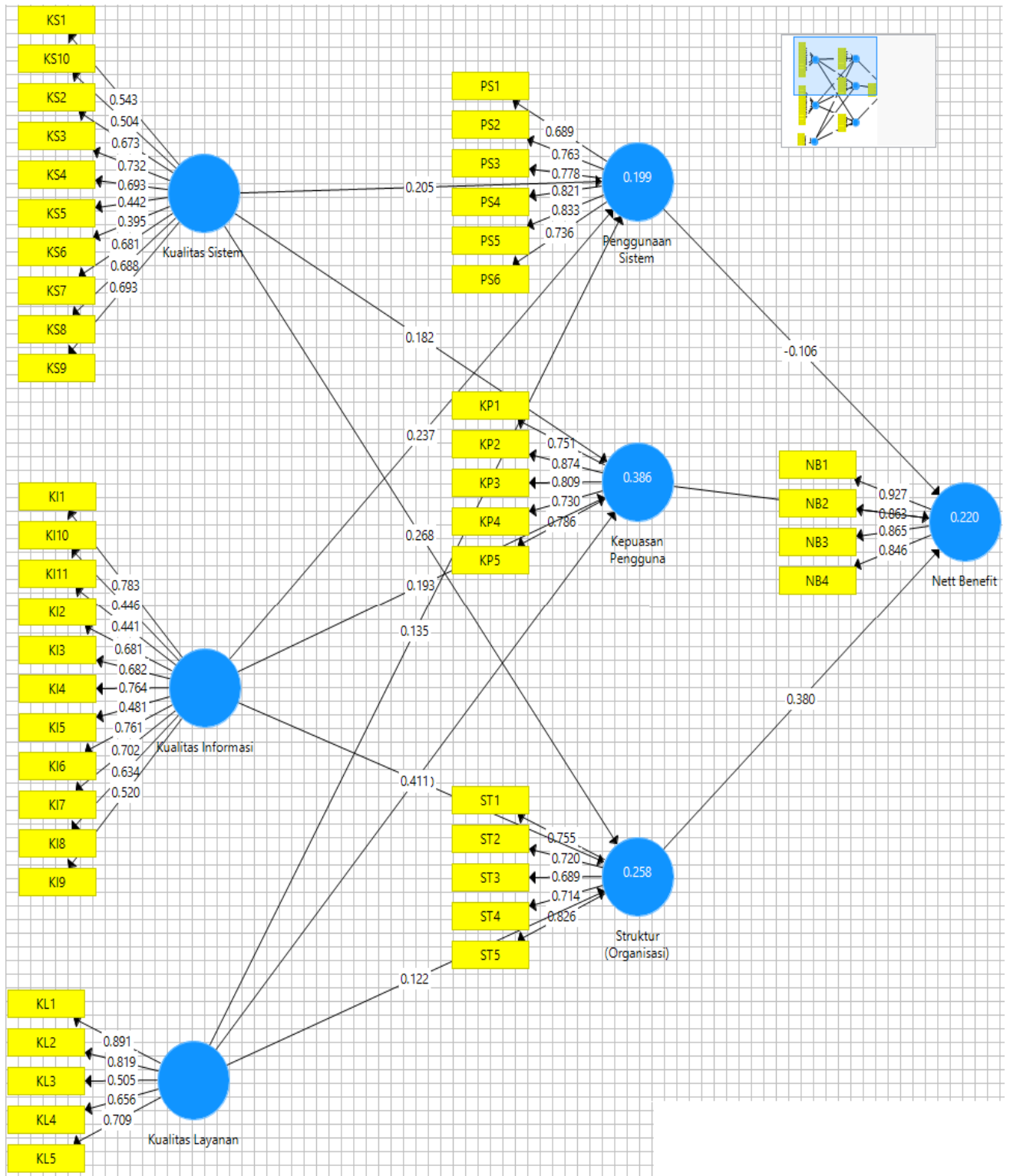


**Gambar 4.** Diagram Jalur PLS dengan SmartPLS

### a. Uji Kualitas Model

Dalam melakukan uji kualitas model pengukuran dapat digunakan fitur calculate yang terdapat pada aplikasi SmartPLS. Cara melakukannya adalah dengan Klik menu Calculate -> PLS Algorithm. Setelah proses Calculation selesai, maka akan keluar hasil

pengujian kualitas model pengukuran. Pada diagram jalur terlihat muncul angka pada symbol variabel laten serta garis penghubungnya seperti yang tampak pada Gambar 4.3.



Gambar 5. Diagram Jalur Setelah Kalkulasi

Pada Gambar 5 Kotak berwarna kuning melambangkan indikator dari variabel laten seperti yang sebelumnya telah dijelaskan pada Tabel 5. Variabel Laten dilambangkan dengan Lingkaran berwarna biru. Setelah proses kalkulasi muncul angka pada garis penghubung antara variabel indikator dengan variabel laten, pada garis penghubung antar variabel laten, serta pada variabel laten itu sendiri. Angka yang muncul diantara variabel indikator dan variabel laten merupakan nilai Outer Loading. Angka yang muncul diantara variabel laten merupakan nilai dari Path Coefficient. Sedangkan angka yang muncul pada variabel laten merupakan nilai dari penghitungan R Square. Penjelasan lebih lanjut dari nilai yang telah didapatkan akan diuraikan pada subbab berikutnya dibawah ini.

Penyimpulan mengenai kualitas model pengukuran mengacu pada *rule of tumbs* berikut ini:

Tabel 3. Rule of Tumbs Validitas dan Reliabilitas pada PLS

Uji	Parameter	Rule of tumbs
<b>Validitas Konvergen</b>	Faktor Loading (Outer Loading)	>0,7
	Average Variance Extracted (AVE)	>0,5
	Communality	>0,5
<b>Validitas Deskriminan</b>	Akar AVE dan korelasi variabel laten	Akar AVE > korelasi variabel laten (Discriminant Validity)
	Cross Loading (Discriminant Validity)	>0,7 dalam satu variabel
<b>Reliabilitas</b>	Cronbach Alpha	>0,6
	Composite Reliability	>0,6

Sumber: Chin (1995); Werts et al. (1974) Salisbury et al. (2002); Hartono dan Abdillah (2011).

### Outer Loadings

Tabel 4. Hasil Outer Loading

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Nett Benefit	Penggunaan Sistem	Struktur (Organisasi)
KI1		0,783					
KI10		0,446					
KI11		0,441					
KI2		0,681					
KI3		0,682					
KI4		0,764					
KI5		0,481					
KI6		0,761					
KI7		0,702					

KI8		<b>0,634</b>					
KI9		<b>0,520</b>					
KL1			<b>0,891</b>				
KL2			<b>0,819</b>				
KL3			<b>0,505</b>				
KL4			<b>0,656</b>				
KL5			<b>0,709</b>				
KP1	<b>0,751</b>						
KP2	<b>0,874</b>						
KP3	<b>0,809</b>						
KP4	<b>0,730</b>						
KP5	<b>0,786</b>						
KS1				<b>0,543</b>			
KS1 0				<b>0,504</b>			
KS2				<b>0,673</b>			
KS3				<b>0,732</b>			
KS4				<b>0,693</b>			
KS5				<b>0,442</b>			
KS6				<b>0,395</b>			
KS7				<b>0,681</b>			
KS8				<b>0,688</b>			
KS9				<b>0,693</b>			
NB1					<b>0,927</b>		
NB2					<b>0,863</b>		
NB3					<b>0,865</b>		
NB4					<b>0,846</b>		
PS1						<b>0,689</b>	
PS2						<b>0,763</b>	
PS3						<b>0,778</b>	
PS4						<b>0,821</b>	
PS5						<b>0,833</b>	
PS6						<b>0,736</b>	
ST1							<b>0,755</b>
ST2							<b>0,720</b>
ST3							<b>0,689</b>
ST4							<b>0,714</b>
ST5							<b>0,826</b>

Pada tabel 5 di atas ini nampak hasil outer loadings pada aplikasi SmartPLS (pada aplikasi SPSS diistilahkan dengan Factor Loadings) digunakan untuk mengukur validitas konvergen dari model pengukuran (instrumen). Pada kasus ini, hasil uji outer loadings



menunjukkan skor yang diberikan warna merah merupakan nilai yang kurang dari rule of tumbs 0,70 (Chin, 1998). Skor kurang dari 0,70 juga nampak pada konstruk KMUK4 dan KSI3. Dari hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki nilai merah memiliki validitas konvergen yang kurang baik, sehingga sebaiknya variabel ini dieliminasi dan tidak diikuti dalam pengujian hipotesis. Jika variabel akuntabilitas tetap diuji hipotesisnya maka hasil penelitian akan memiliki validitas yang lemah.

Tetapi pada kriteria rule of tumbs, beberapa memiliki perbedaan pendapat. Ada yang mensyaratkan harus lebih dari 0,70 seperti Chin (1998) dan ada yang boleh kurang dari 0,70 tetapi paling tidak lebih dari 0,40 seperti pendapat Lai dan Fan (2008) serta Vinzi et al. (2010). Sehingga dapat dilihat bahwa hanya pada KS6 yang telah ditandai dengan warna kuning yang tidak memenuhi dan memiliki validitas konvergen yang kurang

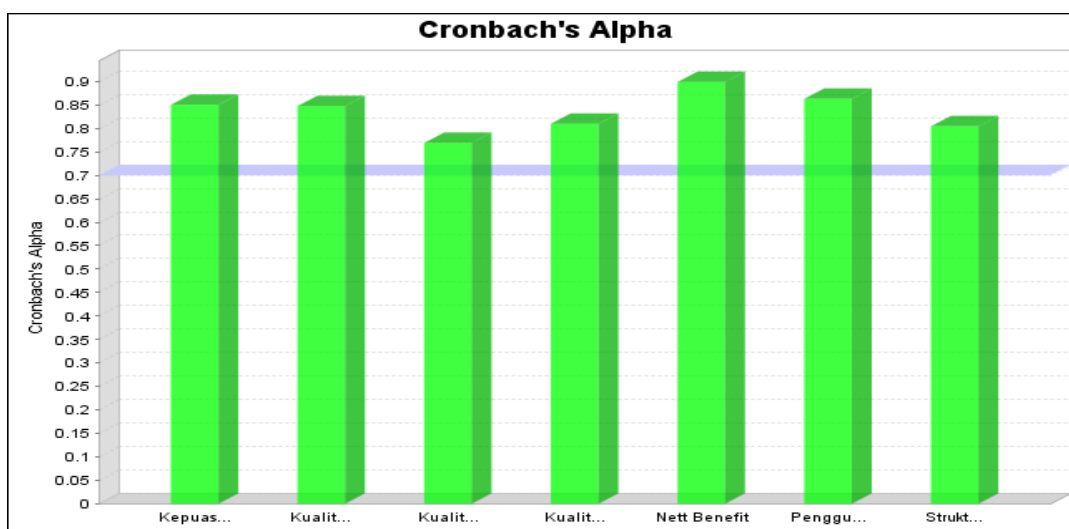
### Discriminant Validity

Tabel 5. Hasil Discriminant Validity

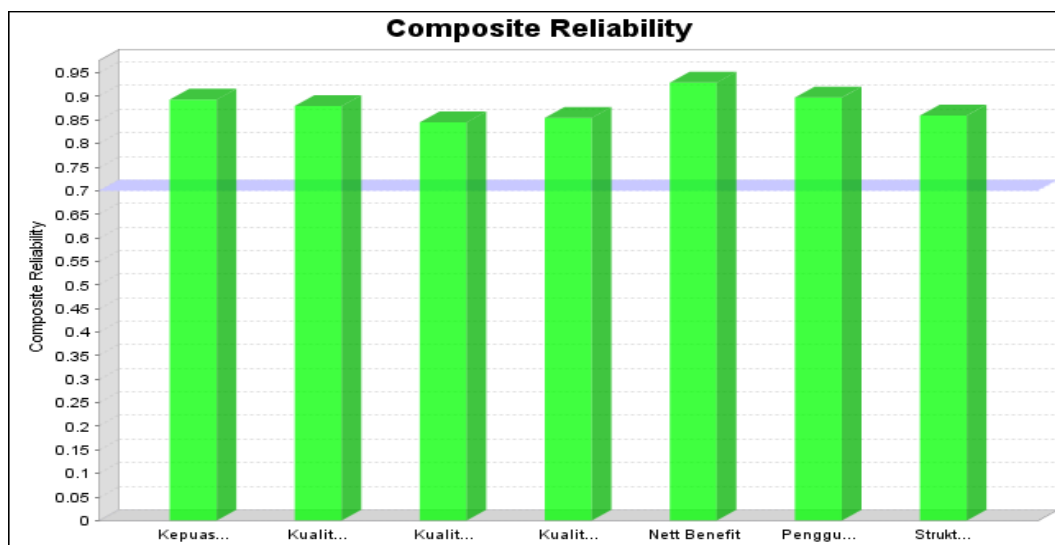
	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Nett Benefit	Penggunaan Sistem	Struktur (Organisasi)
KI1	0,449	0,783	0,255	0,287	0,262	0,306	0,269
KI10	0,185	0,446	0,094	0,329	0,177	0,256	0,230
KI11	0,207	0,441	0,299	0,221	0,140	0,148	0,169
KI2	0,132	0,681	0,130	0,230	0,168	0,273	0,338
KI3	0,354	0,682	0,303	0,219	0,185	0,183	0,395
KI4	0,294	0,764	0,279	0,154	0,181	0,271	0,368
KI5	0,102	0,481	0,174	0,291	0,220	0,168	0,218
KI6	0,328	0,761	0,268	0,270	0,195	0,244	0,268
KI7	0,259	0,702	0,163	0,214	0,135	0,226	0,170
KI8	0,128	0,634	0,200	0,220	0,065	0,299	0,152
KI9	0,242	0,520	0,287	0,312	0,219	0,138	0,136
KL1	0,510	0,274	0,891	0,429	0,407	0,258	0,318
KL2	0,411	0,267	0,819	0,320	0,273	0,323	0,257
KL3	0,312	0,171	0,505	0,365	0,399	-0,098	0,211
KL4	0,461	0,315	0,656	0,222	0,154	0,241	0,219
KL5	0,282	0,222	0,709	0,241	0,117	0,266	0,170
KP1	0,751	0,194	0,404	0,341	0,202	0,163	0,259
KP2	0,874	0,384	0,503	0,436	0,214	0,220	0,308
KP3	0,809	0,321	0,415	0,309	0,342	0,149	0,335
KP4	0,730	0,286	0,413	0,283	0,356	0,171	0,328
KP5	0,786	0,395	0,461	0,333	0,244	0,247	0,362
KS1	0,275	0,080	0,098	0,543	0,232	0,055	0,190
KS10	0,292	0,183	0,265	0,504	0,142	0,116	0,279

KS2	0,208	0,185	0,265	0,673	0,091	0,120	0,210
KS3	0,363	0,241	0,342	0,732	0,312	0,162	0,227
KS4	0,276	0,275	0,271	0,693	0,167	0,315	0,192
KS5	0,194	0,124	0,236	0,442	0,193	0,208	0,181
KS6	0,072	0,187	0,271	0,395	0,144	0,190	0,194
KS7	0,321	0,299	0,394	0,681	0,240	0,373	0,344
KS8	0,263	0,281	0,128	0,688	0,103	0,165	0,303
KS9	0,288	0,341	0,289	0,693	0,209	0,315	0,360
NB1	0,336	0,256	0,414	0,338	0,927	0,156	0,358
NB2	0,214	0,222	0,414	0,192	0,863	0,107	0,344
NB3	0,268	0,263	0,297	0,256	0,865	0,150	0,380
NB4	0,365	0,233	0,175	0,267	0,846	0,045	0,375
PS1	0,160	0,315	0,221	0,202	0,184	0,689	0,238
PS2	0,107	0,237	0,215	0,281	0,119	0,763	0,292
PS3	0,264	0,211	0,246	0,282	0,114	0,778	0,420
PS4	0,273	0,307	0,337	0,289	0,102	0,821	0,419
PS5	0,218	0,311	0,182	0,298	0,067	0,833	0,444
PS6	0,074	0,282	0,196	0,280	-0,003	0,736	0,394
ST1	0,419	0,298	0,236	0,265	0,326	0,461	0,755
ST2	0,293	0,304	0,263	0,204	0,191	0,207	0,720
ST3	0,065	0,211	0,088	0,173	0,169	0,318	0,689
ST4	0,358	0,312	0,228	0,321	0,173	0,221	0,714
ST5	0,300	0,346	0,323	0,465	0,513	0,472	0,826

Selanjutnya, menurut perhitungan cross loading (discriminant validity) di atas pada Tabel 6, dapat disimpulkan semua variabel memiliki korelasi tertinggi pada dirinya sendiri dibandingkan dengan korelasi pada variabel lain. Dengan demikian, syarat validitas diskriminan pada kasus penelitian ini terpenuhi.



Gambar 6. Hasil Diagram Batang Cronbach's Alpha



Gambar 7. Hasil Diagram Batang Composite Reliability

Sementara, untuk skor **Cronbach Alpha** pada tabel 4.4 dan **Composite Reliability** pada tabel 4.5 yang mengukur reliabilitas model pengukuran didapatkan hasil yang bagus, yakni lebih dari *rule of thumbs* 0,60 (Werts et al., 1974 dikutip dari Salisbury et al. 2002). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model pengukuran semua variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Setelah uji kualitas model pengukuran selesai dilakukan dan model pengukuran dinyatakan valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis dengan Bootstrapping.

## Pembahasan

### Pengujian Hipotesis dengan Bootstrapping

Pengujian Hipotesis dengan Bootstrapping pada SmartPLS dapat dilakukan seperti tahap calculation sebelumnya. Yaitu dengan klik menu Calculate-Bootstrapping.

#### 1. Path Coefficients

Rule of thumbs dari terdukungnya suatu hipotesis penelitian adalah: (1) jika koefisien atau arah hubungan variabel (ditunjukkan oleh nilai original sample) sejalan dengan yang dihipotesiskan, dan (2) jika nilai t statistik lebih dari 1,64 (two-tailed) atau 1,96 (one-tailed) dan probability value (p-value) kurang dari 0,05 atau 5%.

Tabel 6. Hasil Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kepuasan Pengguna -> Nett Benefit	0,216	0,211	0,093	2,325	0,020

Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0,193	0,204	0,090	2,145	0,032
Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem	0,237	0,250	0,112	2,123	0,034
Kualitas Informasi -> Struktur (Organisasi)	0,260	0,281	0,093	2,786	0,006
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0,411	0,421	0,122	3,377	0,001
Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem	0,135	0,121	0,175	0,768	0,443
Kualitas Layanan -> Struktur (Organisasi)	0,122	0,115	0,105	1,162	0,246
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0,182	0,182	0,103	1,767	0,078
Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem	0,205	0,222	0,143	1,431	0,153
Kualitas Sistem -> Struktur (Organisasi)	0,268	0,283	0,135	1,994	0,047
Penggunaan Sistem -> Nett Benefit	-0,106	-0,096	0,171	0,619	0,536
Struktur (Organisasi) -> Nett Benefit	0,380	0,381	0,140	2,714	0,007

Hasil yang diberikan pada Path Coefficients, hipotesis yang terdukung yang memenuhi rule of tumbs ditandai dengan warna kuning pada T-Statistics dan P-Value. Pada T-Statistics yang memenuhi memiliki nilai lebih dari 1.64 dan untuk P-Value memiliki nilai dibawah 0.05 atau dibawah 5%. Hipotesa yang memenuhi antara lain:

1. Kepuasan Pengguna -> Nett Benefit
2. Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna
3. Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem
4. Kualitas Informasi -> Struktur (Organisasi)
5. Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna
6. Kualitas Sistem -> Struktur (Organisasi)
7. Struktur (Organisasi) -> Nett Benefit

Dari hasil diatas juga dapat disimpulkan bahwa variabel pertama memiliki pengaruh yang positif pada variabel kedua.

## 2. Outer Model

Pada penelitian ini, dilakukan beberapa penilaian *outer model* antara lain *convergent validity*, *average variance extracted*, *composite reliability*, *discriminant validity*.

### Convergent Validity

*Convergent Validity* dapat dilihat dari *Outer Loading* yang ada pada model tersebut. *Convergent Validity* adalah besarnya *loading factor* dari tiap konstruk yang ada (Ghozali, 2008). Pada pengujian pertama, dapat dilihat pada Tabel 4.5 hasil kalkulasi dari aplikasi SmartPLS menunjukkan bahwa masih ada *loading factor* yang memiliki nilai dibawah 0,70.

Tetapi masih diatas 0.5 masih dianggap cukup namun *Loading factor* tersebut kurang optimal untuk digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas.

**Validitas (Average Variance Extracted/AVE)**

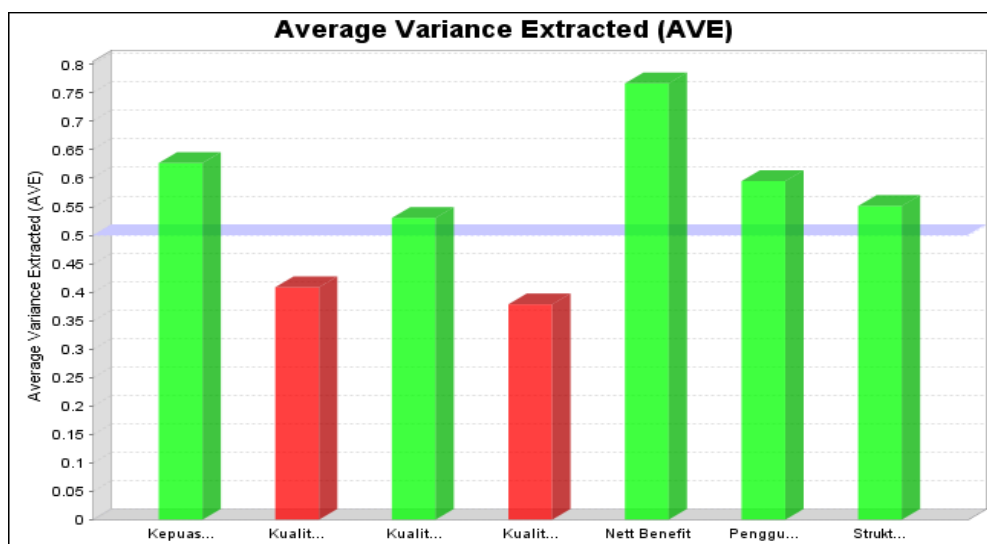
Nilai average variance extracted (AVE) tiap variabel laten adalah diatas 0,5. Menurut Ghozali (2008). Hal ini menyatakan bahwa model telah valid dan telah memenuhi syarat validitas. Formula untuk penghitungan AVE adalah:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum_i \text{var}(\varepsilon_i)}$$

**Construct Reliability and Validity**

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pengguna	0.850	0.855	0.893	0.627
Kualitas Informasi	0.847	0.872	0.880	0.409
Kualitas Layanan	0.769	0.813	0.845	0.531
Kualitas Sistem	0.810	0.830	0.855	0.379
Nett Benefit	0.899	0.905	0.929	0.767
Penggunaan Sistem	0.863	0.867	0.898	0.595
Struktur (Organisasi)	0.804	0.864	0.860	0.552

Gambar 8. Hasil Construct Reliability dan Validity



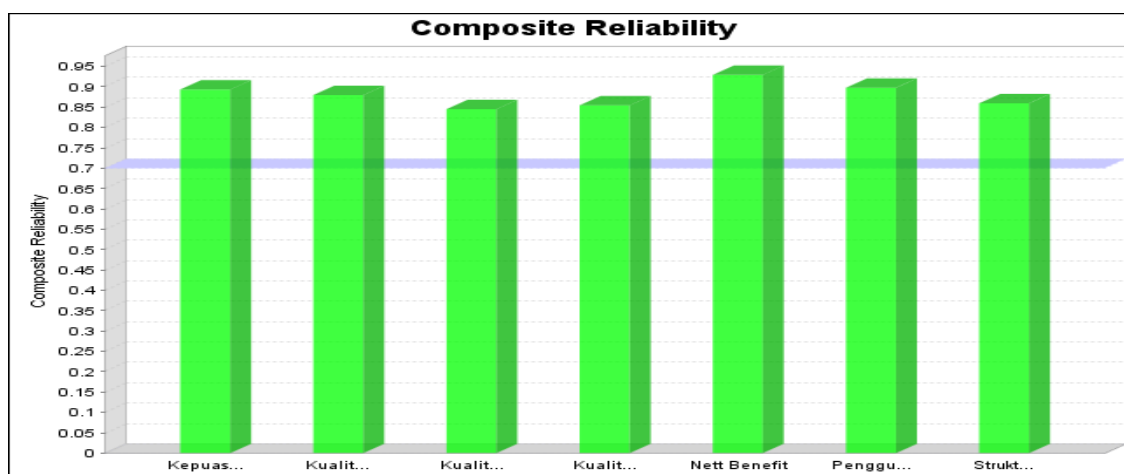
Gambar 9. Diagram Batang AVE

Pada hasil AVE diatas terlihat pada gambar 4.6 terlihat bahwa terdapat beberapa warna merah yaitu pada variabel kualitas informasi dan kualitas sistem. Hal ini diperkuat

pada ilustrasi diagram batang pada gambar gambar 4.7 bahwa kedua variabel tersebut berada dibawah garis. Hal ini menunjukkan bahwa nilai ini menggambarkan validitas yang kurang konvergen variabel tersebut yang kurang memadai yang mempunyai arti bahwa variabel laten tersebut kurang mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator – indikatornya dalam rata-rata.

### Reliabilitas

Pada gambar 4.8 dapat dilihat nilai composite reliability tiap variabel laten adalah diatas 0,7. Menurut Ghozali (2008), hasil reliabilitas komposit akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika berada diatas 0,7. Hal ini menyatakan bahwa model telah reliable. Hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan model telah valid dan reliable, maka model dapat dilaporkan hasil penilaian modelnya (outer model).



Gambar 10. Diagram Batang Composite Reliability

### Discriminant Validity

Nilai dari Discriminant Validity dapat dilihat dari nilai Cross Loading dimana nilai korelasi indikator terhadap konstraknya harus lebih tinggi dari pada nilai korelasi indikator terhadap konstruk lainnya. Pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa indikator yang dimiliki oleh konstruk yang sama yang ditandai dengan warna kuning memiliki nilai yang paling tinggi jika dibandingkan dengan nilai lainnya.

Tabel 8. Hasil Discriminant Validity

#### Fornell-Larcker Criterion

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Nett Benefit	Penggunaan Sistem	Struktur (Organisasi)
Kepuasan Pengguna	0,792						
Kualitas Informasi	0,406	0,639					

Kualitas Layanan	0,557	0,350	0,728				
Kualitas Sistem	0,431	0,377	0,428	0,615			
Nett Benefit	0,344	0,279	0,363	0,304	0,876		
Penggunaan Sistem	0,241	0,362	0,305	0,352	0,128	0,772	
Struktur (Organisasi)	0,404	0,404	0,328	0,419	0,417	0,477	0,743

**Inner Model**

Pada penelitian ini, pengujian model struktural antara lain *R-square*, dan *f-square*.

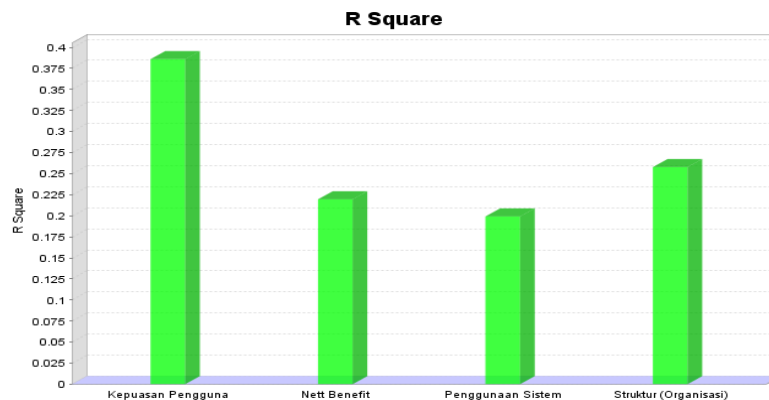
**R-Square**

Pengujian struktural model dimulai dengan melihat nilai R-square untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model structural. Nilai R-square sebesar 0,67 menunjukkan bobot yang kuat, nilai R-square 0,33 menunjukkan bobot yang sedang, dan nilai R-square 0,19 menunjukkan bobot yang lemah (Chin, 1998).

Pada penelitian ini variabel endogen hanya kepuasan pengguna. Hasil pengolahan data menggunakan smartPLS menunjukkan nilai *R-square* untuk variable endogen Nett Benefit adalah 0,22 yang berarti lebih kecil dari 0,33 dan lebih besar 0,19 dari nilai *R-square* menunjukkan bobot yang lemah. Variable endogen dijelaskan oleh variable eksogennya.

Tabel 7. hasil R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0,386	0,362
Nett Benefit	0,220	0,189
Penggunaan Sistem	0,199	0,168
Struktur (Organisasi)	0,258	0,229



Gambar 11. Hasil R Square

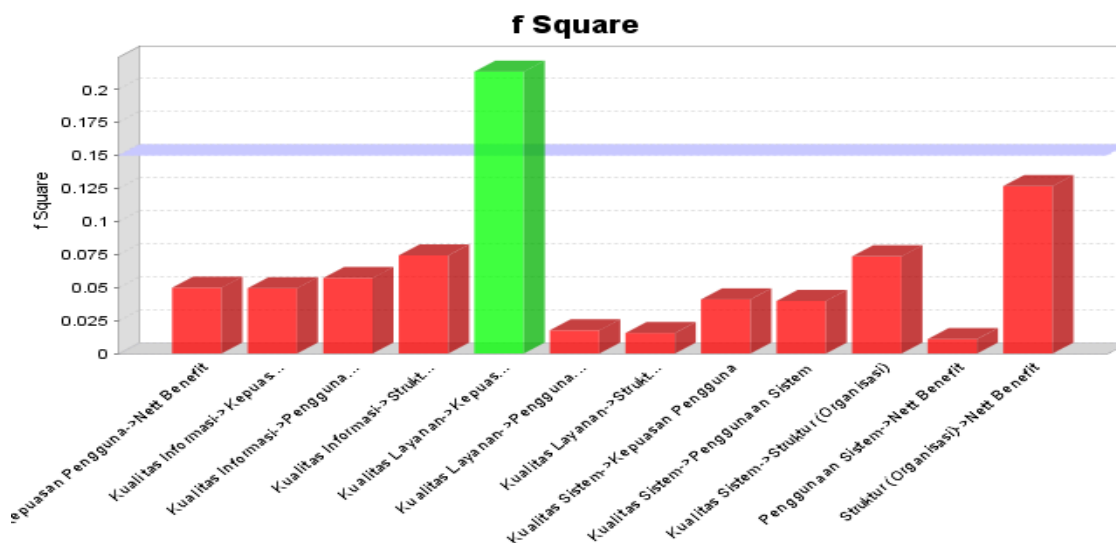


Berdasarkan nilai R-square pada tabel 4.9 dan diagram batang pada gambar 4.9 Nett Benefit sebesar 0,22 yang berarti variabilitas variable berdasarkan model Hot Fit yang dijelaskan oleh variabel dari aspek Human yaitu Penggunaan Sistem (PS) dan Kepuasan Pengguna(KP), Aspek Organization yaitu pada variabel Struktur Manajemen (ST), serta pada aspek Technology yaitu variabel Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), dan Kualitas Layanan (KL) sebesar 22%, sedangkan 88% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti pada model ini.

### **F Square**

Ukuran pengaruh f-Square dibagi menjadi 3, dijelaskan oleh sarwono (2015) antara lain:

- Nilai f-Square sebesar 0,02 dikategorikan sebagai pengaruh lemah variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural.
- Nilai f-Square sebesar 0,15 dikategorikan sebagai pengaruh cukup variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural.
- Nilai f-Square sebesar 0,35 dikategorikan sebagai pengaruh kuat variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural.



Gambar 11. Diagram Batang F Square

Pada diagram batang yang ditunjukkan pada gambar 4.10, terlihat bahwa variabel yang memenuhi batas cukup pada f-square hanya pada variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penggunayang berada diatas batas 0.15 yang menunjukkan pengaruh cukup variabel eksogen pada tatanan struktural.

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan indikator t value dibandingkan dengan nilai t table. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t value lebih besar daripada t table, dan hipotesis dinyatakan ditolak apabila nilai t value lebih kecil daripada nilai t table. Nilai P Value juga dapat digunakan untuk menentukan uji hipotesis yaitu apabila nilai P Value lebih kecil dari nilai signifikansi (alpha) 0,05 maka hipotesis dinyatakan diterima, sedangkanapabila nilai P Value lebih besar dari nilai signifikansi (alpha) 0,05, maka hipotesis dinyatakan ditolak. Signifikansi pengaruh antara variabel laten dapat dilihat dari nilai koefisien parameter (t statistic) dan nilai signifikansi t value. Hasil pengujian terhadap hipotesis yang diajukan ditunjukkan pada tabel 4.10.

Tabel 8. Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

Hubungan Variabel	Hipotesis	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Hasil
Kepuasan Pengguna -> Nett Benefit	H11	2,325	0,020	DITERIMA
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	H5	2,145	0,032	DITERIMA

Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem	H4	2,123	0,034	DITERIMA
Kualitas Informasi -> Struktur (Organisasi)	H6	2,786	0,006	DITERIMA
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	H8	3,377	0,001	DITERIMA
Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem	H7	0,768	0,443	DITOLAK
Kualitas Layanan -> Struktur (Organisasi)	H9	1,162	0,246	DITOLAK
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	H2	1,767	0,078	DITOLAK
Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem	H1	1,431	0,153	DITOLAK
Kualitas Sistem -> Struktur (Organisasi)	H3	1,994	0,047	DITERIMA
Penggunaan Sistem -> Nett Benefit	H10	0,619	0,536	DITOLAK
Struktur (Organisasi) -> Nett Benefit	H12	2,714	0,007	DITERIMA

Berdasarkan table 10 diketahui bahwa semua hipotesis yang diajukan pada penelitian ini diterima karena memiliki nilai t value lebih besar dari nilai t table. Dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesis terdapat 7 hipotesis yang diterima dan 5 hipotesis yang ditolak. Hipotesis yang diterima merupakan variabel yang memiliki pengaruh terhadap variabel lainnya, sedangkan kebalikannya pada hipotesis yang ditolak merupakan variabel yang tidak memiliki pengaruh pada variabel lain.

Hasil pengujian hipotesis H1 adalah ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Penggunaan Sistem dari segi Kualitas Sistem. Hasil pengujian hipotesis H2 adalah ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan significant yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna dari segi Kualitas Sistem.

## Pembahasan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang penting dalam pembiayaan pembangunan dan penyediaan pelayanan publik. Dalam era digitalisasi saat ini, pemerintah telah mengadopsi aplikasi PBB online untuk mempermudah proses perhitungan dan pembayaran pajak. Namun, untuk memastikan keefektifan dan keberhasilan aplikasi tersebut, evaluasi terhadap fitness function menjadi penting. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam evaluasi ini adalah pendekatan Hot Fit Model (Akbar & Mukhtar, 2019).

Fitness function adalah metrik yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu sistem atau aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna (Puspitasari & Nugroho,

2018). Dalam konteks aplikasi PBB online, fitness function mencakup beberapa aspek yang harus dipertimbangkan. Pertama, keakuratan perhitungan pajak harus menjadi prioritas utama. Aplikasi tersebut harus mampu menghasilkan perhitungan yang akurat dan konsisten sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Selain itu, keandalan sistem juga menjadi hal yang krusial. Aplikasi harus dapat beroperasi secara stabil dan tidak mengalami gangguan yang berkepanjangan (Khasanah & Imani, 2022). Kemudian, kecepatan dan responsivitas sistem juga harus diperhatikan. Pengguna aplikasi PBB online harus dapat mengakses dan menggunakan aplikasi dengan cepat dan tanpa hambatan. Terakhir, aspek keamanan juga sangat penting. Aplikasi tersebut harus melindungi data sensitif pengguna dan menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan.

Pendekatan Hot Fit Model adalah salah satu metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur kinerja dan kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi atau sistem. Pendekatan ini melibatkan empat dimensi utama, yaitu Hot (kehangatan), Fit (kesesuaian), Model (model pengukuran), dan Psikologi Pengguna (Khasanah & Imani, 2022). Kehangatan dalam konteks evaluasi aplikasi PBB online dapat diartikan sebagai persepsi pengguna terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kehangatan adalah antarmuka pengguna yang intuitif, tampilan visual yang menarik, dan kemudahan penggunaan. Pengguna harus merasa nyaman dan tidak kesulitan dalam menjalankan proses perhitungan dan pembayaran pajak melalui aplikasi. Kesesuaian mengacu pada sejauh mana aplikasi PBB online memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Evaluasi kesesuaian dapat dilakukan melalui pengumpulan data pengguna, seperti survei kepuasan pengguna atau wawancara, untuk menentukan sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dengan tepat (Franki & Sari, 2022). Fitur-fitur yang relevan dan fungsionalitas aplikasi juga harus sesuai dengan tujuan penggunaan, seperti kemampuan menghitung pajak dengan akurat, memberikan pemberitahuan pembayaran, dan penyediaan informasi yang jelas mengenai peraturan pajak.

Model pengukuran dalam pendekatan Hot Fit Model digunakan untuk mengukur dan menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi (Putra et al., 2020). Model pengukuran yang dapat digunakan adalah kuisioner atau skala penilaian yang dirancang secara khusus untuk mengukur aspek-aspek yang telah disebutkan sebelumnya. Dalam konteks aplikasi PBB online, kuisioner dapat mencakup pertanyaan tentang keakuratan

perhitungan pajak, keandalan sistem, kecepatan akses, dan keamanan data. Dimensi psikologi pengguna melibatkan faktor-faktor psikologis yang dapat memengaruhi persepsi dan penilaian pengguna terhadap aplikasi. Misalnya, pengguna mungkin memiliki ekspektasi tertentu terkait pengalaman penggunaan aplikasi yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Selain itu, faktor emosional, seperti kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi sebelumnya, juga dapat memainkan peran penting dalam evaluasi psikologi pengguna (Kodoati & Hartomo, 2022).

Implementasi evaluasi fitness function aplikasi PBB online menggunakan pendekatan Hot Fit Model dapat dilakukan dengan beberapa langkah. Pertama, pengembang aplikasi perlu merancang kuisisioner atau skala penilaian yang sesuai dengan dimensi-dimensi Hot Fit Model. Kuisisioner harus mencakup pertanyaan-pertanyaan yang relevan untuk mengukur kehangatan, kesesuaian, dan aspek-aspek lain yang terkait dengan aplikasi PBB online. Kemudian, kuisisioner tersebut dapat didistribusikan kepada pengguna yang telah menggunakan aplikasi PBB online. Data yang terkumpul kemudian dapat dianalisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan mendapatkan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan aplikasi. Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis data, pengembang aplikasi dapat mengidentifikasi area-area perbaikan yang perlu diperhatikan. Misalnya, jika terdapat masalah kecepatan akses yang signifikan, pengembang dapat memprioritaskan peningkatan infrastruktur jaringan atau meningkatkan efisiensi aplikasi. Selain itu, pengembang juga dapat menggunakan umpan balik pengguna untuk meningkatkan kehangatan dan kesesuaian aplikasi dengan melakukan perubahan desain antarmuka atau menambahkan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh pengguna (Makalalag et al., 2017).

Evaluasi fitness function aplikasi PBB online menggunakan pendekatan Hot Fit Model merupakan langkah penting dalam memastikan keefektifan dan keberhasilan aplikasi tersebut. Dengan menggunakan dimensi-dimensi Hot Fit Model, evaluasi dapat dilakukan secara komprehensif, mengukur kehangatan, kesesuaian, dan aspek-aspek lain yang relevan (Mujianto et al., 2017). Pendekatan ini memberikan panduan yang sistematis untuk mengumpulkan data, menganalisis tingkat kepuasan pengguna, dan mengidentifikasi area perbaikan yang perlu diperhatikan (Sulistyanto & Ariutama, 2018). Dengan demikian, evaluasi ini dapat membantu pengembang aplikasi PBB online untuk meningkatkan kinerja dan pengalaman pengguna.

Dalam evaluasi fitness function aplikasi PBB online, keakuratan perhitungan pajak menjadi prioritas utama. Pengguna harus dapat mempercayai hasil perhitungan yang diberikan oleh aplikasi (Rozanda & Masriana, 2017). Keandalan sistem juga sangat penting, karena pengguna tidak boleh mengalami gangguan atau kerusakan yang dapat menghambat proses perhitungan dan pembayaran pajak. Kecepatan dan responsivitas aplikasi juga harus diperhatikan, karena pengguna mengharapkan akses yang cepat dan lancar ke informasi dan fitur yang disediakan (Ayuardini & Ridwan, 2019). Terakhir, keamanan data pengguna harus dijaga dengan ketat, mengingat data sensitif yang terkait dengan pajak dan properti yang disimpan dalam aplikasi. Pendekatan Hot Fit Model memberikan kerangka kerja yang jelas dan terstruktur dalam melakukan evaluasi fitness function aplikasi PBB online. Dimensi-dimensi Hot Fit Model, yaitu kehangatan, kesesuaian, model pengukuran, dan psikologi pengguna, membantu pengembang dalam memahami aspek-aspek yang penting dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna (Borman et al., 2017). Dengan menggunakan kuisioner atau skala penilaian yang tepat, pengembang dapat mengumpulkan data yang relevan dan menganalisisnya untuk mendapatkan wawasan yang berharga (Nofikasari et al., 2016).

Evaluasi fitness function aplikasi PBB online menggunakan pendekatan Hot Fit Model merupakan langkah yang penting dalam memastikan kualitas dan keberhasilan aplikasi tersebut. Dengan memperhatikan dimensi-dimensi Hot Fit Model, pengembang dapat mengukur kehangatan, kesesuaian, dan aspek-aspek lain yang relevan dalam aplikasi (Wiyati & Sarja, 2019). Implementasi evaluasi ini memungkinkan pengembang untuk memahami kebutuhan pengguna dengan lebih baik, meningkatkan kinerja dan pengalaman pengguna, serta membuat perbaikan yang diperlukan (Adila & Dahtiah, 2020). Dengan demikian, evaluasi fitness function aplikasi PBB online menggunakan pendekatan Hot Fit Model memiliki manfaat yang signifikan dalam membangun aplikasi yang efektif dan memuaskan pengguna.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Variabel yang mewakili HOT-Fit pada penelitian ini yaitu pada aspek Human (Manusia) yang terdiri dari variabel: Penggunaan Sistem (PS) dan Kepuasan Pengguna (KP), aspek Organization (Struktur Organisasi), dan aspek Technology (Teknologi) yang terdiri dari variabel: Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), dan Kualitas Layanan (KL). Kebutuhan

Proses Pelayanan yang telah diterapkan pada aplikasi PBB Online berdasarkan data yang diperoleh dari kuisioner yang diberikan yang dibuat berdasarkan permodelan HOT-Fit dan telah dilakukan serangkaian pengujian pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Aplikasi PBB Online belum sesuai dengan kebutuhan karena belum memenuhi kebutuhan proses pelayanan PBB di BPKPD Pemkot Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, tingkat pengaruh pada faktor-faktor tersebut berasal dari nilai T-Statistics yang didapatkan dari hasil uji Path Coefisien berdasarkan yang paling berpengaruh hingga yang kurang berpengaruh adalah Kualitas Layanan (Aspek Technology) > Kualitas Informasi (Aspek Technology) > Struktur (Aspek Organisasi) > Kepuasan Pengguna (Aspek Human) > Kualitas Sistem (Aspek Technology) > Penggunaan Sistem (Aspek Human). Sehingga faktor yang paling berpengaruh berdasarkan permodelan HOT-Fit tersebut yaitu faktor Kualitas Layanan (Aspek Technology) dapat diprioritaskan untuk menjadi fokus utama pengembangan aplikasi agar sesuai dengan kebutuhan proses pelayanan di BPKPD Pemkot Surabaya.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Adila, R. N., & Dahtiah, N. (2020). Evaluasi Penerapan Sistem E-Budgeting dengan Pendekatan Human Organization Technology Fit Model pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 11(1), 847–853.
- Akbar, R., & Mukhtar. (2019). Evaluasi e-tracer study menggunakan HOT (Human-Organization-Technology) Fit model. *Jurnal JTIIK (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 3(2).  
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1283715&val=17177&title=Evaluasi%20e-Tracer%20Study%20menggunakan%20HOT%20Human-Organization-Technology%20Fit%20Model>
- Ayuardini, M., & Ridwan, A. (2019). Implementasi metode Hot Fit pada evaluasi tingkat kesuksesan sistem pengisian KRS terkomputerisasi. *Faktor Exacta*, 12(2), 122–131.
- Borman, R. I., Rosidi, A., & Arief, M. R. (2017). Evaluasi penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian (simpeg) di badan kepegawaian daerah kabupaten pamekasan dengan pendekatan human-organization-technology (hot) fit model. *Respati*, 7(20).



- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, "Pengalihan PBB Perdesaan dan Perkotaan," 5 Desember 2012. [Online]. Available: <http://www.pajak.go.id/content/pengalihan-pbb-perdesaan-dan-perkotaan>. [Accessed 5 Januari 2018].
- Franki, F., & Sari, I. (2022). Evaluasi Rekam Medis Elektronik dengan Metode HOT-fit di Klinik Saraf RS Mitra Plumbon. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 13(1), 43–51.
- F. Tjiptono, Manajemen Jasa, Yogyakarta: ANDI Offset, 2004.
- Khasanah, L., & Imani, F. F. (2022). Literature Review Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Metode Hot-Fit. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 10(1), 1–8.
- Kodoati, K. S., & Hartomo, K. D. (2022). Evaluasi Keberhasilan F-Learn Menggunakan Human Organization Technology (HOT) Fit Model pada Universitas Kristen Satya Wacana. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(3), 2096–2111.
- L. Erlirianto, A. Ali and A. Herdiyanti, "The Implementation of the Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit) Framework to Evaluate the Electronic Medical Record (EMR) System in a Hospital," in *Procedia Computer Science* 72, 2015.
- Makalalag, D., Agushybana, F., & Mawarni, A. (2017). Evaluasi Sistem Informasi Pelayanan Rekam Medis di RSJ Prof. Dr. VL Ratumbusang Provinsi Sulawesi Utara dengan Pendekatan Hot Fit Model. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 5(2), 82–93.
- Mujianto, A. H., Soedijono, B., & Henderi, H. (2017). Pengukuran tingkat kesuksesan penerapan website Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) online di perguruan tinggi swasta dengan pendekatan Human Organization Technology (HOT) Fit model. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 24–33.
- Nofikasari, I., WA, B. S., & Sunyoto, A. (2016). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Pendekatan Model Delone & McLean, HOT FIT dan UTAUT (Studi Kasus: STMIK Duta Bangsa Surakarta). *DutaCom*, 12(1), 81–90.
- Puspitasari, E. R., & Nugroho, E. (2018). Evaluasi implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit di rsud kabupaten temanggung dengan menggunakan metode hot-fit. *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(3), 45–60.

- Putra, A. D., Dangnga, M. S., & Majid, M. (2020). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan metode hot fit di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(1), 61–68.
- Rozanda, N., & Masriana, A. (2017). Perbandingan Metode Hot Fit dan Tam dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). *Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi Dan Industri*, 327–336.
- R. Kodarisman and E. Nugroho, "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor," *JNTETI*, Vols. Vol. 2, No. 2, pp. 24-32, 2013.
- Sulistiyanto, N. B., & Ariutama, I. G. A. (2018). Evaluasi Aplikasi ST/SKI Di BPKP DKI Jakarta Dengan Pendekatan HOT-FIT Model. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 2(4), 512–530.
- S. Erimalata, "Pendekatan HOT-Fit Framework dalam Generalized Structural Component Analysis pada Sistem Informasi Manajemen Barang Milik Daerah: Sebuah Pengujian Efek Resiprokal," *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, Vols. Vol. 17, No. 2,, pp. 141-157, 2016.
- S. Nurmantu, Pengantar Perpajakan, Jakarta: Jakarta Granit, 2005.
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung: CV. ALFABETA, 2009.
- Wiyati, R. K., & Sarja, N. L. A. K. Y. (2019). Evaluasi penerapan sistem informasi absensi Online dengan hot fit model. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 5(1).