

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN LULUS DARI TIM PENILAI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Ruang Lingkup Penulisan .....	6
1.5 Manfaat Penulisan.....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Profil Sekretariat DJBC .....	10
2.1.1 Layanan Kesekretariatan DJBC.....	11
2.2 Media Sosial Instagram Pemerintah .....	12
2.3 Instagram Sekretariat DJBC .....	17
2.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean .....	19
2.4.1 Kualitas Sistem (System Quality).....	21
2.4.2 Kualitas Informasi (Information Quality).....	21
2.4.3 Kualitas Layanan (Service Quality).....	22
2.4.4 Penggunaan ( <i>Use</i> ) .....	23
2.4.5 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	24
2.5 Penelitian Terdahulu .....	25
2.6 Kerangka Penelitian .....	29
BAB III METODE DAN PEMBAHASAN .....	30
3.1 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.1.1 Metode Penelitian .....	30

3.1.2 Jenis Data .....	30
3.1.3 Sumber Data.....	31
3.1.4 Populasi.....	32
3.1.5 Sampel.....	33
3.1.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.1.7 Periode Penelitian .....	34
3.1.8 Operasionalisasi Variabel .....	34
3.1.9 Metode Analisis Data.....	38
3.2 Gambaran Umum Sekretariat DJBC.....	40
3.3 Pembahasan Hasil .....	43
3.3.1 Karakteristik Responden.....	43
3.3.2 Spesifikasi Model.....	45
3.3.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	47
3.3.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	54
3.3.5 Pembahasan.....	58
3.3.6 Saran dan Masukan Pengguna .....	64
 BAB IV SIMPULAN.....	 68
4.1 Kesimpulan .....	68
4.2 Saran .....	70
 DAFTAR PUSTAKA .....	 72
 LAMPIRAN.....	 75
 SURAT RISET .....	 86
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	 87

## **DAFTAR TABEL**

Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel .....	34
Tabel III.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel III.3 Responden berdasarkan Usia .....	43
Tabel III.4 Responden berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel III.5 Responden berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel III.6 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	48
Tabel III.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel III.8 Hasil Uji Fornell-Lacker Criterion.....	52
Tabel III.9 Hasil Uji Fornell-Lacker Criterion Revisi .....	53
Tabel III.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	55
Tabel III.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	56
Tabel III.12 Hasil Uji Stone-Geisser (Q Square).....	57
Tabel III.13 Hasil Uji Koefisien Jalur.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Media Sosial Paling Favorit di Dunia .....	2
Gambar I.2 Grafik Media Sosial Paling Favorit di Indonesia.....	3
Gambar II.1 Tampilan Akun Instagram @sekretariatbc .....	19
Gambar II.2 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean .....	20
Gambar II.3 Kerangka Penelitian.....	29
Gambar III.1 Tampilan Profil Instagram @sekretariatbc .....	32
Gambar III.2 Bagan Organisasi Sekretariat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai ..	41
Gambar III.3 Spesifikasi Model Penelitian.....	46
Gambar III.4 Spesifikasi Model Penelitian (Revisi) .....	53
Gambar III.5 Hasil Uji IPMA dari Konstruk/Variabel Kepuasan Pengguna.....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Layanan Kesekretariatan DJBC .....	75
Lampiran 2 Kuesioner pada Google Forms .....	78
Lampiran 3 Penyebaran Kuesioner .....	81
Lampiran 4 Hasil Kuesioner .....	82
Lampiran 5 Hasil Outer Loading .....	84
Lampiran 6 Hasil Uji Cross Loading .....	85