

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Profil Sekretariat DJBC

Sekretariat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan salah satu unit eselon II di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Berdasarkan PMK No. 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, Sekretariat DJBC memiliki tugas bertanggung jawab atas koordinasi dalam pelaksanaan tugas, pembinaan, dan penyediaan dukungan administrasi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Sekretariat DJBC juga menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinasikan kegiatan di lingkungan DJBC;
- 2) Menyelenggarakan pembinaan sekaligus penataan organisasi dan tata laksana, administrasi dan pengembangan pegawai, keuangan, pengelolaan barang milik negara, serta juga membina jabatan fungsional di lingkungan DJBC;
- 3) Melaksanakan kegiatan tata usaha, kerumahtanggaan, persuratan dan kearsipan DJBC.

Sekretariat DJBC terdiri dari Bagian Organisasi dan Tata Laksana; Bagian Administrasi Kepegawaian; Bagian Pengembangan Kepegawaian; Bagian Keuangan; Bagian Pengelolaan Barang Milik Negara; Bagian Umum; dan

Kelompok Jabatan Fungsional yang mana pada masing-masing memiliki tugas serta fungsi yang berbeda. Sekretariat DJBC merupakan unit yang mendukung pelaksanaan kinerja pegawai pada instansi DJBC sehingga dalam hal ini pengguna layanan dari Sekretariat DJBC sendiri adalah seluruh pegawai yang ada di lingkungan DJBC.

2.1.1 Layanan Kesekretariatan DJBC

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya yaitu sebagai unit yang mendukung kinerja seluruh pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Sekretariat DJBC mempunyai beberapa layanan yang diberikan kepada satuan kerja di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Layanan kesekretariatan yang diberikan oleh Sekretariat DJBC berbeda pada masing-masing Bagian yang berada di bawah naungan Sekretariat DJBC.

Adapun layanan yang diberikan berdasarkan data dari Sekretariat DJBC antara lain: (i) Bagian Organisasi dan Tata Laksana yang bertanggung jawab atas penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Penilaian Kantor Pelayanan Terbaik (KPT). (ii) Bagian Administrasi Kepegawaian dalam hal ini memegang peranan penting dalam urusan kepegawaian, termasuk penerbitan pemberitahuan kenaikan gaji berkala, pengusulan kenaikan pangkat, izin cuti, hingga pemberhentian dengan hormat bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). (iii) Bagian Pengembangan Kepegawaian memberikan layanan kesekretariatan seperti menangani penawaran beasiswa, penerbitan surat tugas belajar, dan pembinaan administrasi. (iv) Bagian Keuangan bertugas melayani dalam hal mengurus pencairan biaya perjalanan dinas, tunjangan kinerja, serta pembayaran gaji dan

tunjangan lainnya. Selanjutnya, (v) Bagian Pengelolaan Barang Milik Negara yang menyelenggarakan tindak lanjut terhadap penggunaan dan penghapusan barang. Dan terakhir (vi) Bagian Umum bertanggung jawab atas administrasi umum kantor, termasuk manajemen arsip, layanan pemeriksaan pasien, serta pemeliharaan fasilitas kantor dan kendaraan dinas. Seluruh bagian ini berperan penting dalam mendukung operasional dan administrasi Kantor Pusat DJBC serta Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Penjelasan lebih detail terkait layanan kesekretariatan DJBC terdapat pada lampiran 1.

2.2 Media Sosial Instagram Pemerintah

Di era digital, media sosial telah menjadi platform penting dalam menyebarkan informasi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Salah satu platform yang paling populer adalah Instagram, dengan basis pengguna yang besar dan beragam, pemerintah pun mulai memanfaatkan Instagram sebagai sarana dalam menyebarkan informasi dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, media sosial adalah “media berbasis internet yang bersifat dua arah (Web 2.0) dan terbuka bagi siapa saja, yang memungkinkan para penggunanya dengan mudah berinteraksi, berpartisipasi, berdiskusi, berkolaborasi, berbagi, serta menciptakan dan berbagi isi”. Menurut pendapat lain media sosial merupakan platform daring yang memungkinkan pengguna tidak hanya untuk melihat konten, tetapi juga aktif dalam membuat, memberikan komentar, dan menyebarkan

berbagai jenis konten dalam format teks, gambar, audio, dan video (Hidayatullah, 2020).

Saat ini media sosial telah memberikan beberapa manfaat antara lain berupa kemudahan komunikasi, akses cepat terhadap informasi, pengembangan jaringan sosial dan profesional, pemasaran efektif, ekspresi kreatif, pembelajaran, kesadaran sosial, hiburan, dukungan politik, dan koneksi emosional. Selain itu, media sosial memberikan manfaat bagi pemerintah dengan memfasilitasi komunikasi efektif dengan masyarakat, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, memperluas cakupan informasi, memobilisasi dukungan untuk kebijakan atau program, serta meningkatkan partisipasi warga dalam proses politik. Dengan menggunakan media sosial, pemerintah dapat lebih mudah menyampaikan informasi publik, mendengarkan umpan balik dari masyarakat, dan berinteraksi secara langsung dengan warga negara. Hal ini dapat membantu meningkatkan efisiensi, kepercayaan, dan legitimasi pemerintah. Menurut PermenpanRB nomor 83 tahun 2012, terdapat beberapa manfaat dari media sosial, antara lain:

- 1) menyebarkan informasi dari pemerintah agar dapat diterima oleh masyarakat luas;
- 2) memperkuat peran dari aparatur negara serta masyarakat melalui platform media sosial;
- 3) menginformasikan strategi dan tujuan terkait pembangunan masa depan;
- 4) membangun komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat;
- 5) meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat akan kebijakan dan program pemerintah;

- 6) menampung aspirasi, opini, dan saran dari masyarakat mengenai kebijakan dan program pemerintah.

Instagram telah menjadi salah satu platform media sosial yang sedang populer dan digunakan secara luas pada saat ini. Nama "Instagram" merupakan gabungan dari dua kata yaitu "insta" dan "gram". Kata “insta” berasal dari kata "instan" yang merujuk pada kemampuan aplikasi untuk menampilkan foto secara instan, layaknya kamera polaroid. Sementara itu, kata “gram” berasal dari kata "telegram" yang menggambarkan fungsi utama Instagram, yaitu untuk mengirimkan informasi (dalam bentuk foto dan video) kepada pengguna lain dengan cepat (Mahendra, 2017). Instagram sendiri memiliki beberapa fitur dalam penggunaannya, fitur-fitur tersebut antara lain:

- 1) Profil dan Bio

Merupakan bagian penting dari identitas *online* pengguna. Profil dan bio digunakan untuk memperkenalkan diri, mempromosikan merek atau bisnis, menarik perhatian pengikut, dan menyediakan informasi kontak.

- 2) Unggah foto dan video

Pengguna Instagram dapat mengunggah foto dan video yang nantinya akan terlihat di beranda pengikut mereka. Pengguna dapat memilih konten dari galeri atau album ponsel, atau menggunakan kamera secara langsung. Konten tersebut dapat diedit dengan menggunakan efek-efek yang tersedia untuk memperbaiki tampilannya. Selain itu, pengguna juga dapat mengunggah beberapa konten sekaligus.

- 3) Fitur Instagram *Stories*

Fitur Instagram *Stories* telah menjadi favorit di Indonesia, dengan jumlah unggahan yang mencapai 400 juta. Pengguna memiliki kesempatan untuk menggunakan fitur-fitur interaktif seperti *Poll Sticker* dan *Ask Me Questions* guna membangun komunikasi yang lebih interaktif dengan pengguna lainnya. Selain itu, terdapat juga fitur *On This Day* yang memungkinkan pengguna untuk berbagi kenangan-kenangan berharga dari masa lalu

4) *Caption*

Caption merupakan deskripsi atau penjelasan yang berkaitan dengan foto atau video yang akan diunggah. *Caption* yang menarik dapat membuat pengikut tertarik untuk membaca secara keseluruhan isi deskripsi tersebut.

5) *Komentar*

Fitur komentar memungkinkan pengguna untuk mengomentari *posting-an* yaitu seperti unggahan foto atau video yang menarik. Pengguna juga dimungkinkan untuk men-*tag* pengguna lain dalam komentar.

6) *Highlights*

Highlights adalah fitur Instagram yang memungkinkan bagi pengguna untuk menyimpan *Stories* agar tetap muncul di profil, meskipun *Stories* tersebut sudah lebih dari 24 jam.

7) *Direct Message (DM)*

Fitur *Direct Message* merupakan suatu fitur yang memungkinkan pengguna untuk mengirimkan pesan, foto, ataupun video kepada satu atau beberapa pengguna lainnya sekaligus.

8) *Reels*

Reels Instagram adalah fitur yang memungkinkan bagi pengguna untuk membuat video pendek berdurasi hingga 60 detik. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk merekam dan mengedit video, serta menambahkan berbagai efek kreatif, musik, dan teks untuk menampilkan konten yang menarik dan menarik perhatian.

9) Instagram *ads*

Instagram *ads* merupakan fitur iklan yang disediakan oleh Instagram. Dengan adanya fitur ini, pengguna dapat mempromosikan produk atau layanan dengan membayar sejumlah uang kepada Instagram. Iklan yang dibuat akan muncul di beranda atau *feed* akun pengguna lain yang bukan merupakan pengikut dari pengiklan

10) *Live* Instagram

Fitur *Live* Instagram memungkinkan bagi pengguna untuk melakukan kegiatan siaran langsung secara *realtime* kepada pengikutnya selama periode waktu hingga satu jam. Setelah siaran langsung selesai, pengguna memiliki opsi untuk membagikan ulang tayangan tersebut ke IGTV atau membagikannya dari arsip siaran langsung tersebut. Dengan fitur ini, pengguna dapat terhubung secara langsung dengan pengikut mereka, berinteraksi secara *real-time*, dan berbagi momen-momen penting atau konten yang relevan dengan audiens mereka.

11) *Shopping*

Fitur *Shopping* di Instagram ditujukan bagi pebisnis dan kreator yang ingin menjual produk. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengaitkan produk

langsung ke *posting*-an mereka. Dengan demikian, pengguna dapat melihat, menjelajahi, dan membeli produk secara langsung dari Instagram tanpa perlu beralih ke platform lain.

Dengan adanya fitur-fitur dari Instagram seperti yang telah disebutkan, platform ini menjadi media sosial yang tidak hanya sebagai media komunikasi biasa namun juga menjadi sarana bagi pengguna untuk terhubung, berbagi, dan mengekspresikan diri dengan cara yang berbeda-beda di platform Instagram ini.

2.3 Instagram Sekretariat DJBC

Dalam rangka keterbukaan informasi dan pemberian fasilitas komunikasi dengan pengguna layanan kesekretariatan, Sekretariat DJBC membuat akun media sosial salah satunya adalah Instagram. Instagram telah menjadi platform yang populer dan efisien dalam menjangkau banyak orang, terutama bagi pengguna aktif platform tersebut. Melalui platform Instagram, Sekretariat DJBC dapat menggunakannya untuk menyampaikan informasi yang relevan dengan tugas dan fungsi Sekretariat DJBC seperti peraturan dan kebijakan terbaru, berita yang berhubungan dengan kesekretariatan serta informasi layanan kesekretariatan yang diberikan dengan cara mengunggah foto maupun video. Selain itu, Instagram juga dapat dijadikan sebagai sarana komunikasi bagi para pengguna layanan kesekretariatan dengan menggunakan fitur komentar maupun pesan langsung yang digunakan untuk menjawab pertanyaan dan berinteraksi secara langsung dengan pengguna layanan kesekretariatan di lingkungan DJBC.

Media sosial Instagram Sekretariat DJBC dibentuk berdasarkan Keputusan Sekretaris Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-96/BC.01/2020 tentang

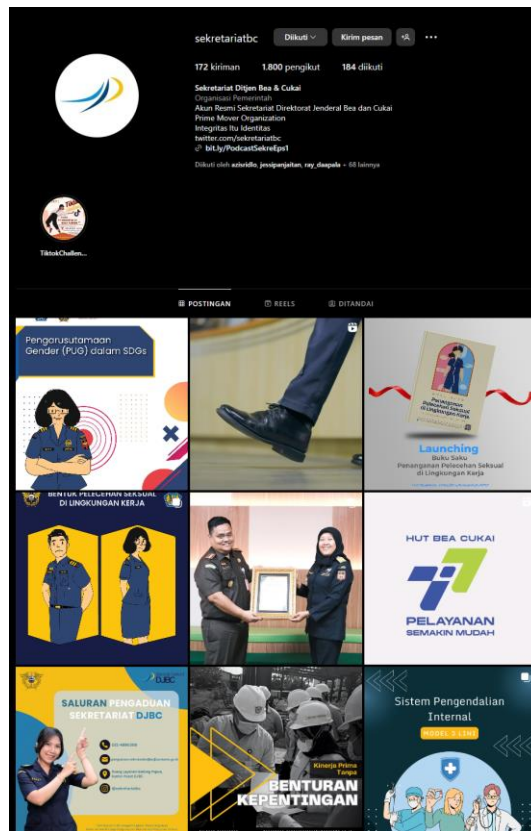
Penetapan Akun Media Sosial dan Pengelola Akun Media Sosial Sekretariat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang mana penetapan media sosial di lingkungan Sekretariat DJBC dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Dalam rangka mendukung proses pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi, Sekretariat DJBC perlu melakukan program keterbukaan informasi yang mudah diakses melalui berbagai media baik *offline* atau *online* yang salah satunya adalah melalui media sosial; dan
- b. Untuk menjaga kredibilitas dan akuntabilitas konten yang disampaikan dalam akun media sosial dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan pengelola akun yang bertugas menyusun, mengumpulkan, dan mengelola bahan informasi untuk disampaikan dalam akun media sosial Sekretariat DJBC tersebut

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka Sekretaris DJBC dalam hal ini menetapkan akun media sosial Sekretariat DJBC dalam platform Instagram dengan nama akun @sekretariatbc.

Sekretariat DJBC secara aktif menggunakan media sosial Instagram yang dibentuk pada tahun 2020 tersebut untuk menyebarkan informasi sekaligus memberikan wadah untuk berkomunikasi dengan pengguna layanan melalui akun Instagram @sekretariatbc yang mana saat ini telah memiliki jumlah pengikut sebanyak 1.800 pengikut dan unggahan sebanyak 172 per Februari 2024.

Gambar II.1 Tampilan Akun Instagram @sekretariatbc



Sumber: Instagram @sekretariatbc (Februari 2024)

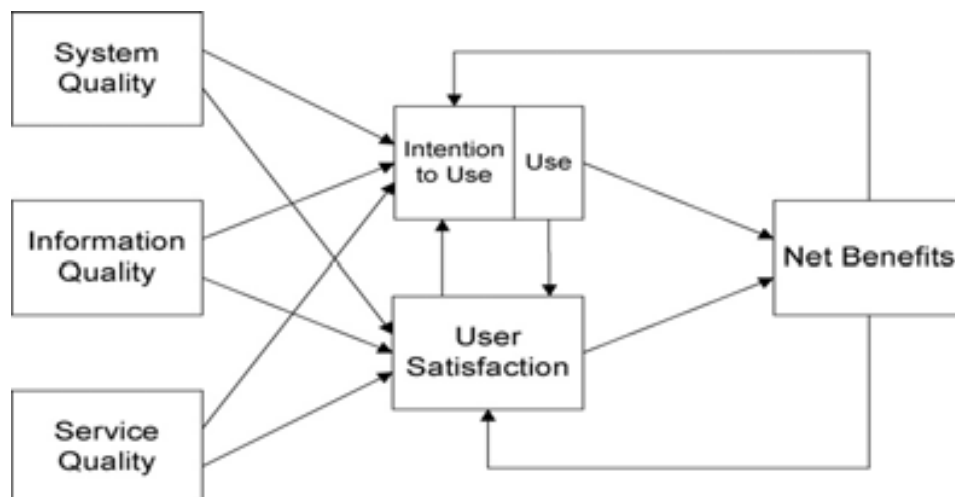
2.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

Teori Kesuksesan Sistem Informasi (*Information System Success Theory*) yang dikembangkan oleh DeLone & McLean merupakan pendekatan yang sangat berpengaruh dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi. Menurut Negara & Pratomo (2019) model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean ini merupakan model standar yang paling umum digunakan untuk menilai keberhasilan sistem informasi termasuk juga untuk menilai platform *online*.

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean mengembangkan model terbaru mereka tentang kesuksesan sistem informasi dengan judul penelitian "*The DeLone and*

McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update". Dalam penelitian ini, mereka melakukan analisis terhadap ratusan artikel yang diterbitkan di jurnal-jurnal terkemuka dalam bidang sistem informasi seperti "*Information System Research* dan *Journal of Management Information Systems*". DeLone & McLean (2003) melakukan penyempurnaan terhadap model mereka dengan mengganti dimensi kesuksesan yang sebelumnya diidentifikasi pada penelitian tahun 1992. Dimensi-dimensi baru yang diperkenalkan dalam model terbaru ini adalah Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Penggunaan/Intensi Penggunaan (*Use/Intention to Use*), dan Manfaat Bersih (*Net Benefits*). Gambar II.2 di bawah merupakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003):

Gambar II.2 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean



Sumber: *Updated D&M IS Success Model* (DeLone & McLean, 2003)

2.4.1 Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem menurut DeLone & McLean merujuk pada atribut atau karakteristik yang menentukan standar kualitas yang diinginkan dari suatu sistem dan penginformasian yang akurat mengenai fitur-fitur produk tertentu. Dalam lingkup sistem informasi, kualitas sistem melibatkan gabungan perangkat lunak dan perangkat keras yang berjalan di dalam sistem tersebut. Pada variabel kualitas sistem indikatornya meliputi kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas sistem, dan keamanan sistem (DeLone & McLean, 2003). Selain itu menurut Patalo et al. (2021) kualitas sistem diukur dari kinerja sistem itu sendiri, dalam hal ini aplikasi Instagram, yang mengacu pada sejauh mana efisiensi kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem (aplikasi Instagram) dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan Patalo et al. mencakup *Easy to learn*, *Ease of use*, *Response Time*, dan *System Reliability*.

Berdasarkan model penelitian yang telah diuraikan sebelumnya dan beberapa temuan dalam studi yang relevan, maka dibuatlah hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem terkait Layanan Sekretariat DJBC memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Penggunaan Instagram Sekretariat DJBC.

H2: Kualitas Sistem terkait Layanan Sekretariat DJBC memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Instagram Sekretariat DJBC.

2.4.2 Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas informasi berperan dalam mengukur kualitas *output* dari suatu sistem informasi. Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas informasi terjadi ketika

suatu produk menyajikan rincian informasi yang jelas dan bernilai. Penilaian terhadap kualitas informasi didasarkan pada kelengkapan isi, ketepatan, relevansi, dan kegunaan informasi tersebut. Pendapat lain dari Dwivedi et al. (2012) mengatakan bahwa dimensi keberhasilan kualitas informasi melibatkan atribut-atribut yang diharapkan dari *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi. Contoh-contoh seperti data statistik penjualan terbaru atau informasi harga penawaran saat ini merupakan contoh-contoh *output* yang dapat dihasilkan oleh sistem informasi. Dengan demikian, dimensi kualitas informasi mengelompokkan berbagai ukuran terkait dengan mutu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dan juga kegunaannya. Dimensi kualitas informasi sering dianggap sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Adapun indikator untuk mengukur kualitas informasi menurut DeLone & McLean antara lain akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu.

Berdasarkan model penelitian yang telah dijelaskan dan beberapa temuan dalam studi yang relevan, maka dibuatlah hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas Informasi terkait Layanan Sekretariat DJBC memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Penggunaan Instagram Sekretariat DJBC.

H4: Kualitas Informasi terkait Layanan Sekretariat DJBC memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Instagram Sekretariat DJBC.

2.4.3 Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan merupakan ukuran dari seberapa baik dukungan yang diberikan kepada pengguna oleh suatu organisasi. Menurut DeLone & McLean (2003), kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting karena penggunaan sistem

informasi tidak lagi terbatas pada para profesional IT atau staf internal saja. Saat ini, penggunaan sistem informasi meluas ke berbagai kalangan, termasuk pengguna akhir dan konsumen. Oleh karena itu, organisasi harus memastikan bahwa layanan yang mereka berikan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Menurut Dwivedi et al. (2012), dimensi keberhasilan kualitas layanan mencakup kualitas dukungan yang diberikan oleh bagian dari sistem informasi dan personel teknologi informasi kepada para pengguna, termasuk pelatihan, penyediaan layanan pengaduan melalui nomor *hotline*, atau mendirikan pusat bantuan (*helpdesk*). Pada variabel kualitas layanan ini, indikator yang digunakan menurut DeLone & McLean antara lain *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty*.

Sehubungan dengan model penelitian yang telah dijelaskan dan beberapa temuan dalam studi yang relevan di atas, maka dibuatlah hipotesis sebagai berikut:

H5: Kualitas Layanan terkait Layanan Sekretariat DJBC memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Penggunaan Instagram Sekretariat DJBC.

H6: Kualitas Layanan terkait Layanan Sekretariat DJBC memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Instagram Sekretariat DJBC.

2.4.4 Penggunaan (*Use*)

Pada teori kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, variabel salah satunya *use* atau penggunaan suatu sistem informasi. Variabel ini mencerminkan tingkat dan cara suatu sistem informasi digunakan oleh penggunanya. Variabel penggunaan (*use*) pada model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean mengacu pada perilaku nyata (*behaviour*) menggunakan sistem tersebut. DeLone & McLean (2003) berpendapat bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang

dihasilkan memiliki dampak yang signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Ketika sistem dan informasi yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik, pengguna akan merasa lebih puas dan cenderung menggunakan sistem tersebut dengan lebih sering. Pada dimensi Penggunaan Sistem ini beberapa indikatornya menurut DeLone & McLean antara lain *Nature of use*, *Navigation patterns*, *Number of site visits* dan *Number of transactions*.

Berdasarkan model penelitian yang telah dijelaskan dan beberapa temuan dalam studi yang relevan di atas, maka dibuatlah hipotesis sebagai berikut:

H7: Penggunaan Instagram Sekretariat DJBC memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Instagram Sekretariat DJBC.

2.4.5 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dalam model DeLone dan McLean merupakan variabel yang menggambarkan pandangan dan tanggapan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi. Kepuasan pengguna sendiri adalah tanggapan yang diberikan oleh penerima terhadap kegunaan dari hasil atau *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Pendapat lain dari Guimaraes et al. (2003) mengatakan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi merujuk pada pandangan pengguna terhadap sistem informasi tersebut dalam pengalaman nyata mereka, bukan hanya dari segi keunggulan teknis sistem.

Menurut Dwivedi et al., dimensi keberhasilan dari konsep kepuasan pengguna berkaitan dengan seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem tersebut. Konsep ini dianggap sebagai salah satu tolok ukur yang paling

penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Adapun indikator-indikator yang terkait dengan kepuasan pengguna yaitu *adequacy*, *effectiveness*, *efficiency*, *enjoyment*, *infomation satisfaction*, *overall satisfaction*, dan *system satisfaction*.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan langkah penting dalam membandingkan, menginspirasi, dan mengarahkan penelitian selanjutnya. Dalam tahap ini, peneliti menggambarkan secara singkat temuan-temuan dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang masih relevan dengan tema yang sedang penulis telaah antara lain: (i) Suhendra et al. (2021) yang berjudul “Determinan Kepuasan Pengguna Instagram DJPPR terhadap Informasi *Savings Bond Ritel*”, yang mana penelitian ini mengeksplorasi kepuasan pengguna Instagram DJPPR dalam upaya memperluas basis investor. Metode yang digunakan adalah PLS-SEM yang diadaptasi dari DeLone & McLean *IS Success Model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas layanan, sementara kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Analisis data menunjukkan bahwa kriteria validitas dan reliabilitas terpenuhi. Hal ini menegaskan pentingnya pembiayaan APBN yang berasal dari SBN berdenominasi rupiah dari waktu ke waktu, terutama untuk memastikan kesinambungan fiskal di masa depan. Salah satu sumber pembiayaan yang disorot adalah SBR, sebagai instrumen investasi bagi investor individu, yang semakin penting dengan potensi besar dan minat yang meningkat dari generasi muda. Oleh karena itu, peningkatan

kualitas dan kapasitas platform online seperti Instagram menjadi relevan dalam mendukung perluasan basis investor dalam konteks ini. (ii) Meilani et al. (2020) yang berjudul “Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean” dalam penelitiannya menguji kinerja sistem informasi akademik (SIKAD) dan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaannya di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Penelitiannya menggunakan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean, dan analisis deskriptif untuk mengevaluasi persepsi responden terhadap implementasi SIKAD. Hasilnya menunjukkan bahwa pengguna SIKAD memberikan penilaian baik pada tingkat semantik dan teknis, sementara keberhasilan pada level efektivitas masih cukup baik. Selain itu, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara positif memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berdampak positif pada manfaat bersih SIKAD. Penelitian ini menegaskan bahwa orientasi sistem informasi akademik pada kepuasan pengguna menjadi kunci dalam mengukur keberhasilannya, terutama di tengah perkembangan kebutuhan manajemen akademik yang semakin kompleks. (iii) AlQadrie et al. (2022) dengan judul “Analisis Kesuksesan E-Commerce Shopee di Kalangan Mahasiswa Menggunakan Delone & Mclean IS *Success Model* (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Tanjungpura)” melakukan penelitian yang bertujuan untuk menginvestigasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan *marketplace* Shopee, khususnya dalam menarik minat pengguna mahasiswa Universitas Tanjungpura (UNTAN). Dengan menggunakan model kesuksesan Delone & Mclean IS *Success Model* yang mencakup enam variabel,

yaitu kualitas informasi (KI), kualitas sistem (KS), kualitas layanan (KP), penggunaan (P), kepuasan pengguna (K), dan manfaat bersih (MB), penelitian ini menganalisis data terhadap 100 responden dari mahasiswa UNTAN menggunakan metode regresi linear berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat lima hubungan yang signifikan antara variabel-variabel tersebut. Kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan penggunaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan dan manfaat bersih. Hal ini menegaskan pentingnya kualitas sistem, layanan, dan informasi dalam memengaruhi kepuasan pengguna serta dampak positifnya pada manfaat bersih suatu sistem informasi/aplikasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan minat pengguna. (iv) Pangestu et al. (2023) yang berjudul “Evaluasi Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi *Accurate* Menggunakan Delone And Mclean Models” berfokus pada evaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja penggunaan sistem informasi *accurate* di PT Surabaya Steel Construction Works. Dalam penelitian ini, DeLone dan McLean *Models* digunakan untuk menganalisis data dari 42 karyawan yang menggunakan sistem *Accurate*. Metode yang digunakan dalam penelitiannya adalah dengan SEM-PLS. Terdapat enam variabel yang diperhatikan, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan atau kepuasan pengguna. Namun, kualitas layanan dan kualitas sistem memiliki dampak positif terhadap penggunaan dan kepuasan

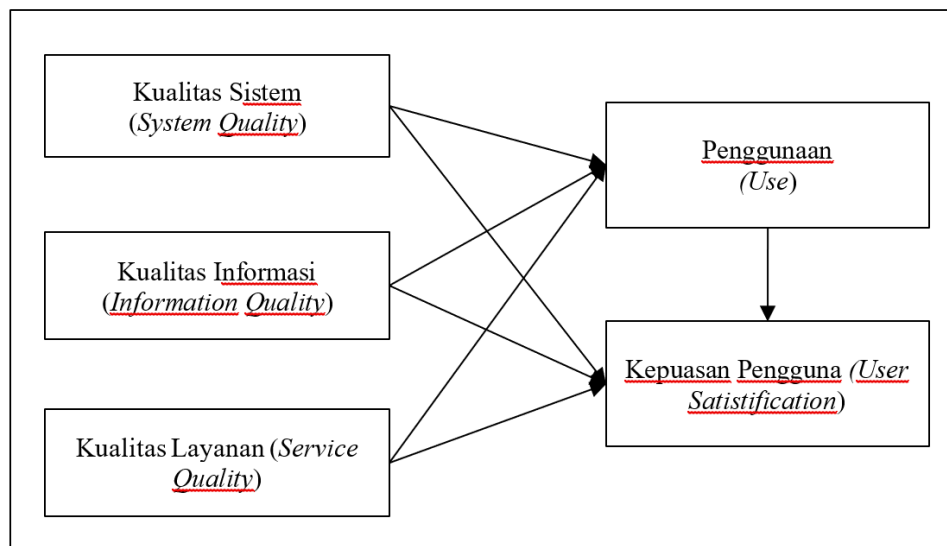
pengguna. Penggunaan juga berpengaruh terhadap manfaat bersih, tetapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih yang dirasakan oleh karyawan. Meskipun begitu, sistem informasi ini masih menghadapi tantangan dalam pemanfaatan informasi secara optimal, yang mengakibatkan pengisian data yang tidak lengkap. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas layanan dan sistem, serta peningkatan penggunaan yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja sistem informasi accurate di perusahaan tersebut. (v) Bahrudin et al. (2023) dengan judul “Pengukuran Tingkat Efektifitas Sistem Informasi Perpustakaan menggunakan Teori Delone & Mclean” mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi Senayan Library Management System (Slims) oleh Taman Bacaan Masyarakat Gelaran Jambu Daar El-fikr (Gelaran Jambu) yang digunakan sejak September 2021. Dengan memanfaatkan teori Delone & Mclean *IS Success Model* dan metode *Structural Equation Modeling* (SEM), penelitian ini mengevaluasi hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dari data sampel 47 responden, ditemukan tiga hipotesis yang dapat diterima, yaitu bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, dan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih. Namun, enam hipotesis lainnya, termasuk kualitas informasi dan layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, serta hubungan antara penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih, tidak dapat dibuktikan secara signifikan.. Hasil ini menunjukkan bahwa implementasi Slims secara positif memengaruhi keberhasilan Gelaran Jambu dalam

memenuhi kebutuhan perpustakaan. Meskipun demikian, tantangan masih ada dalam mengoptimalkan kualitas informasi dan layanan untuk meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna.

2.6 Kerangka Penelitian

Berdasarkan teori yang telah dijabarkan di atas, penulis menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang telah diperbarui untuk menentukan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna Instagram @sekretariatbc terhadap informasi layanan kesekretariatan yang disediakan oleh Sekretariat DJBC. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa dimensi antara lain: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), dan Penggunaan (*Use*) serta Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Gambar II.3 Kerangka Penelitian



Sumber: Diolah Penulis (2024)