

## ABSTRACT

*Directorate General of customs and Excise (DJBC) as one of the units of Echelon I Ministry of Finance has several tasks and functions. One of the tasks and functions of DJBC is picking up import duties, taxes and customs import in order to its full potential for the benefit of the financial state of acceptance. On its implementation, DJBC innovates payments requires that the users of the services of customs and Excise from the previous payment manually (hardcopy) be electronically by applying Online Billing application system. In its application, however, there are still many users who have difficulty in its use so many complaints and reports constraints from the user is received by Ditjen customs. This is certainly influential on the level of satisfaction of its users.*

*This study aims to evaluate the level of satisfaction of users of online support services that are applied to the Government in the implementation of Online Billing agencies DJBC by focusing the three variables thought to influence on satisfaction online i.e. the fun online (online enjoyment), the value of online (online value), the power of response (responsiveness). This research using quantitative methods. The number of samples is used as many as 198 samples from the entire population of Online Billing application users. The method of data collection using the questionnaire and analysis tool used is the Structural Equation Modelling (SEM).*

*The results showed that the online enjoyment (online enjoyment) not as a determining factor in Online satisfaction in using Online Billing DJBC. Users haven't felt pleasure in using Online Billing System DJBC because consider that online billing is not easy in its use and also designs look less attractive. Online value and response (responsiveness) became an influential factor was positive towards the satisfaction of users of Online Billing DJBC.*

**Keyword:** *Billing Online, online enjoyment, online value, responsiveness, online satisfaction.*

## INTISARI

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) sebagai salah satu unit eselon I Kementerian keuangan memiliki beberapa tugas dan fungsi. Salah satu tugas dan fungsi DJBC adalah memungut bea masuk, pajak dalam rangka impor dan cukai secara maksimal untuk kepentingan penerimaan keuangan Negara. Pada pelaksanaannya, DJBC mengadakan perubahan pembayaran yang mewajibkan para pengguna Jasa kepabeanan dan cukai dari sebelumnya melakukan pembayaran secara manual (*hardcopy*) menjadi secara elektronik dengan menerapkan sistem aplikasi Billing Online. Namun dalam penerapannya masih banyak pengguna yang mengalami kesulitan dalam penggunaannya sehingga banyak laporan keluhan dan kendala dari pihak pengguna yang diterima oleh Ditjen Bea Cukai. Hal ini tentunya berpengaruh pada tingkat kepuasan penggunanya.

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan dukungan online yang diterapkan pemerintah yaitu pada penerapan *Billing Online* di instansi DJBC dengan memfokuskan tiga variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan online yaitu kesenangan online (*online enjoyment*), nilai online (*online value*), daya respons (*responsiveness*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 198 sampel dari populasi seluruh pengguna aplikasi *Billing Online*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner serta alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenangan online (*online enjoyment*) belum menjadi sebagai faktor yang menentukan kepuasan Online dalam menggunakan *Billing Online* DJBC. Pengguna belum merasakan kesenangan dalam menggunakan sistem *Billing Online* DJBC karena menganggap bahwa billing online tidak mudah dalam penggunaannya dan juga desain tampilan yang kurang menarik. Nilai online dan daya respons (*responsiveness*) menjadi faktor yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Billing Online DJBC.

**Kata kunci :** *Billing Online, online enjoyment, online value, responsiveness, kepuasan online*