

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi terus berkembang hingga saat ini bahkan masyarakat menjadikannya sebagai alat kebutuhan, salah satunya yaitu layanan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, dimana pembayaran dapat dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang sudah ditentukan. Pengguna merasa belum ada perbedaan yang signifikan antara Samsat konvensional dengan E-Samsat dikarenakan pada akhirnya pengguna kembali lagi ke Kantor Samsat untuk memperoleh pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK). Kepuasan pengguna membandingkan antara harapan dan kenyataan sebagai berikut: jika harapan < kenyataan maka sangat puas, jika harapan = kenyataan maka puas dan Jika harapan > kenyataan maka tidak puas. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor apa yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi E-Samsat Sumut dan rekomendasi kepada pengembang aplikasi agar kepuasan pengguna tidak menurun. Pada penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Kuantitatif merupakan metode penelitian yang teknik pengumpulan data dilakukan melalui survey dengan instrumen kuesioner dan analisis data dilaksanakan secara statistik. Pada penelitian ini akan menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction), metode EUCS dipilih karena memiliki 5 variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness untuk mengukur faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari sistem informasi. Hasil pembahasan dari penelitian ini yang menggunakan metode EUCS masing-masing variabel mendapatkan skor 4(puas) dari 5 total skor. Namun belum sempurna sehingga diperlukan beberapa perbaikan untuk lebih meningkatkan kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:**E-Samsat, EUCS, Pengguna.