

*The Influence of System Quality, Service Quality, Ease of Use on User Satisfaction of the Tax E-Filing System*

**By Balqis Yessa Nurlanda**

***Abstract***

*This study aims to determine how system quality, service quality, and ease of use affect user satisfaction of the tax e-Filing system for individual taxpayers. Using a quantitative approach of primary data and a Likert scale as a measuring tool. Data analysis using SmartPLS. Determination of the sample using a non-probability sampling method with the Snowball sampling technique. 127 samples of individual taxpayers were obtained which could be processed using the Structural Equation Model. The results show that system quality and ease of use have a significant positive effect on user satisfaction of the tax e-Filing system for individual taxpayers. However, service quality does not have a significant effect on user satisfaction of the tax e-Filing system for individual taxpayers.*

***Keywords:*** *System Quality, Service Quality, Ease of Use, User Satisfaction of e-Filing*

# **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna sistem E-Filing Pajak**

**Oleh Balqis Yessa Nurlanda**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem e-Filing pajak pada wajib pajak orang pribadi. Menggunakan pendekatan kuantitatif data primer dan skala likert sebagai alat ukurnya. Analisis data menggunakan SmartPLS. Penentuan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan Teknik *snowball sampling*. Diperoleh 127 sampel wajib pajak orang pribadi yang diolah menggunakan *Structural Equation Model*. Hasil menunjukkan kualitas sistem dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Filing pajak pada wajib pajak orang pribadi. Namun, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Filing pajak pada wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna e-Filing