



**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM E-FILING PAJAK**

SKRIPSI

BALQIS YESSA NURLANDA

2110112051

**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**



**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM E-FILING PAJAK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi**

BALQIS YESSA NURLANDA

2110112051

**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Balqis Yessa Nurlanda

NIM : 2110112051

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 09 Desember 2024

Yang Menyatakan,



Handwritten signature of Balqis Yessa Nurlanda.

(Balqis Yessa Nurlanda)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Balqis Yessa Nurlanda
NIM : 2110112051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 09 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Balqis Yessa Nurlanda)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-FILING PAJAK

Dipersiapkan dan disusun oleh:

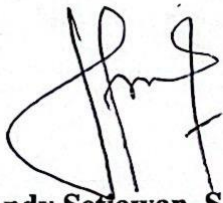
BALQIS YESSA NURLANDA

2110112051

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Suparna Wijaya, SE, Ak, MM
Ketua Penguji



Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak
Penguji I



Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA, CBV
Penguji II (Pembimbing)



Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 07 Januari 2025

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febvupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA
SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Hari ini Senin, tanggal 30 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Balqis Yessa Nurlanda
NIM : 2110112051
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Tugas Akhir :
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Filing Pajak

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suparna Wijaya, SE, Ak, MM	Ketua Penguji	1.
2	Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak	Anggota I	2.
3	Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA, CBV	Anggota II**)	3.

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
- ***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 30 Desember 2024
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprosdi Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Filing Pajak”. Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang penulis hormati dan sayangi karena sudah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung. Dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang penulis cintai, yaitu Bapak Triyanto dan Ibu Galuh atas dukungan dan doa selama proses penyusunan skripsi.
2. Kedua adik penulis Farhan dan Rahma yang memberikan semangat, menghibur, dan selalu ada untuk penulis.
3. Bapak Akhmad Saebani S.E., M. Si, CMA. CBV sebagai dosen pembimbing penulis yang telah memberi banyak arahan dan nasihat bermanfaat.
4. Seluruh sahabat penulis, Sheika Riela Wahmi, Aria Budi Abraham, Hafsah Aqilla, Pricha Mutiara, Rachel Amelia, Fitri Syofiah, Lidya Margareta, Dela Rahmah, dan Jagad Satrio atas dukungan kepada penulis selama proses perkuliahan sampai penyelesaian skripsi ini.
5. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang sudah bertahan sejauh ini dan tidak memilih untuk menyerah sehingga bisa merasakan hal-hal baik yang ternyata datangnya belakangan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekeliruan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 30 Desember 2024

Balqis Yessa Nurlanda

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 <i>DeLone & McLean Information Success Model</i>	7
2.1.2 <i>Technology of Acceptance Model (TAM)</i>	9
2.1.3 Kepuasan Pengguna.....	10
2.1.4 Kualitas Sistem.....	11
2.1.5 Kualitas Layanan	13
2.1.6 Kemudahan Penggunaan.....	14
2.1.7 Sistem e-Filing	15
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	15
2.3 Model Penelitian.....	24
2.4 Hipotesis	25
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Penggunan Pada Sistem E-Filing Pajak	25
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem E-Filing Pajak	27
2.4.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem E-Filing Pajak	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30

3.1.1	Definisi Operasional Variabel	30
3.1.2	Pengukuran Variabel	31
3.2	Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1	Populasi.....	33
3.2.2	Sampel	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1	Jenis Data	34
3.3.2	Sumber Data.....	34
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4	Teknik Analisis Data	35
3.4.1	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	35
3.4.2	Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	36
3.4.3	Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	37
3.4.4	Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Hasil Penelitian.....	39
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.1.2	Demografi Responden	40
4.1.3	Deskripsi Data Penelitian.....	41
4.1.4	Uji Hipotesis dan Analisis.....	47
4.2	Pembahasan.....	54
4.2.1	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Filing Pajak	54
4.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Filing Pajak	56
4.2.3	Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Filing Pajak	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Simpulan	61
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	61
5.3	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2018-2022	1
Tabel 2. Jumlah Penyampaian e-Filing, e-Form, e-SPT, dan Manual	2
Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 4. Indikator dan Skala Pengukuran Variabel	31
Tabel 5. Pengukuran dan Penilaian Variabel	32
Tabel 6. Kategori Kepuasan Pengguna <i>e-Filing</i> Pajak	33
Tabel 7. Persentase Jumlah Data Kuesioner Diolah	39
Tabel 8. Sebaran Demografi Responden Penelitian.....	40
Tabel 9. Deskripsi Data Kepuasan Pengguna	42
Tabel 10. Deskripsi Data Kualitas Sistem.....	43
Tabel 11. Deskripsi Data Kualitas Layanan.....	44
Tabel 12. Deskripsi Data Kemudahan Penggunaan	46
Tabel 13. Nilai <i>Outer Loadings</i>	48
Tabel 14. Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	49
Tabel 15. Nilai <i>Fornell-Larcker criterion</i>	49
Tabel 16. Nilai <i>Cross Loadings</i>	50
Tabel 17. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	51
Tabel 18. Nilai <i>Composite Reliability</i>	51
Tabel 19. Hasil Uji <i>R-Square</i>	52
Tabel 20. Nilai <i>Q-Square</i> (Q2).....	52
Tabel 21. Hasil Uji Hipotesis	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>DeLone & McLean Model (1992)</i>	7
Gambar 2. <i>DeLone & McLean Success Model Updated (2003)</i>	8
Gambar 3. Model Penelitian	25
Gambar 4. Outer Model	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Deskripsi Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pengguna (Y)

Lampiran 3 Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Sistem (X1)

Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Layanan (X2)

Lampiran 5 Rekapitulasi Kuesioner Kemudahan Penggunaan (X3)

Lampiran 6 Hasil Output SmartPLS