

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNAAN *E-FILING* WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA JAKARTA CAKUNG
SATU)**

**EMIRTA CHAIRUNNISA
8335154568**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY TO INDIVIDUAL TAXPAYER'S E-FILING USAGE SATISFACTION (CASE STUDY AT KPP PRATAMA JAKARTA CAKUNG SATU)

**EMIRTA CHAIRUNNISA
8335154568**



*Submitted to Fulfill Part of the Requirements to Accomplish Bachelor Degree
in Economics*

***STUDY PROGRAM S1 ACCOUNTING
ACCOUNTING MAJOR
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019***

ABSTRAK

EMIRTA CHAIRUNNISA. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu). Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu. Periode dalam penelitian ini adalah tahun 2019. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dari penyebaran kuesioner di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*. Ukuran sampel yang digunakan peneliti sebanyak 100 responden dengan didasarkan pada teori Slovin dan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan program yang digunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

EMIRTA CHAIRUNNISA. *The Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality to Individual Taxpayer's E-Filing Usage Satisfaction (Case Study at KPP Pratama Jakarta Cakung Satu). Faculty of Economics, Jakarta State University. 2019.*

This study aims to determine the influence of the system quality, information quality, and service quality on individual taxpayer's e-Filing usage satisfaction at KPP Pratama Jakarta Cakung Satu. The period on this study is 2019. This study uses primary data obtained from questionnaires at KPP Pratama Jakarta Cakung Satu. The sampling technique used in this study is Probability Sampling with Simple Random Sampling method. The sample size used by researcher was 100 respondents based on Slovin theory and the number of samples obtained was 100 respondents. The research method used is multiple linear regression analysis and the program used were SPSS 25. The results of the study shows that the system quality, information quality, and service quality has significant influence on individual taxpayer's e-Filing usage satisfaction.






Keywords: *System Quality, Information Quality, Service Quality, Taxpayer's Usage Satisfaction*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Adam Zakaria, M.Ak., Ph.D</u> NIP. 197504212008011011	Ketua Penguji		21/08/19
<u>Tri Hesti Utaminingtyas, SE., M.SA</u> NIP. 197601072001122001	Penguji Ahli		21/08/19
<u>Dwi Handarini, S.Pd, M.Ak</u> NIP. 198907312015042004	Sekretaris		21/08/19
<u>Dr. Indra Pahala, SE, M.Si</u> NIP. 197902082008121001	Pembimbing I		22/08/19
<u>Tresno Ekajaya, SE, M. Ak</u> NIP. 197411052006041001	Pembimbing II		23/08/19

Tanggal Lulus: 19 Agustus 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



Emirta Chairunnisa

NIM. 8335154568

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. serta baginda Nabi Rasulullah SWA. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat diberikan kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi di Universitas Negeri Jakarta yang telah dilakukan kurang lebih selama 5 bulan. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi prasyarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari segala doa, bantuan, bimbingan, dorongan, semangat, petunjuk, kritik, dan saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu, dengan kerendahan dan ketulusan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dedi Purwana, E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, SE, M.Si. Ak. CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Indra Pahala, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan waktu, bimbingan, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Tresno Ekajaya, SE., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan kritikan, bimbingan, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Didin dan seluruh karyawan KPP Pratama Jakarta Cakung Satu.
6. Teristimewa kedua orang tua atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang menjadi motivasi utama untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman S1 Akuntansi 2015 untuk setiap dukungan semangat, bantuan, dan kebersamaannya.
8. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, Agustus 2019

Peneliti