

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNAAN E-FILLING PADA
WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA MADIUN**



**OLEH:
TIRSA ANGGRENI
52418017**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
(KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNAAN E-FILING WAJIB
PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA KOTA MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

Untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar sarjana akuntansi

Program Studi Akuntansi

OLEH:

TIRSA ANGGRENI

52418017

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN E-FILING PADA WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA MADIUN

**OLEH:
TIRSA ANGGRENI
52418017**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I



Intan Immanuela, S.E., M.SA.

Tanggal: 18 April 2022

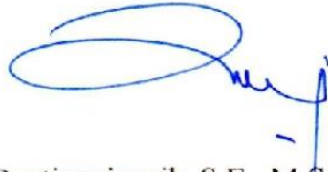
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Tirsa Anggreni

NRP: 52418017

Telah diuji pada tanggal 18 April 2022 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji

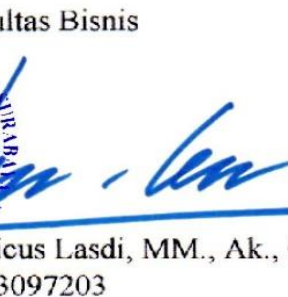


(Sri Rustiyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA.)

NIDN. 7011116902

Mengetahui:

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Ludovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA.)
NIDN. 0713097203

Ketua Program Studi



Intan Immanuel, S.E., M.SA.)
NIDN. 0724127401

PERNYATAAN KEASILAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tirsa Anggreni
NRP : 52418017
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Penggunaan e-Filing pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Madiun.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Madiun, 18 April 2022
Yang Menyatakan



Tirsa Anggreni
52418017

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan YME yang senantiasa melimpahkan berkat, kekuatan, kemudahan, dan pertolongan sehingga saya mampu mengerjakan dan menyelesaikan skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Penggunaan e-Filing Di KPP Pratama Madiun”. Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan khususnya kepada:

1. Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas berkat dan penyertaan memberikan kekuatan dan kelancaran kepada saya dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
4. Intan Immanuela, S.E., M.SA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dan bimbingan sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah memberikan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Keluarga saya, Mama, koko, adik-adik dan keluarga yang lainnya yang telah memberi dukungan, doa dan perhatian kepada saya.
7. Teman-teman akuntansi angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
8. Teman-teman saya di gereja, teman saya SMA yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam mengerjakan skripsi.
9. Semua pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena keterbatasan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf dan mengharap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat sebagai informasi bagi semua yang membutuhkan.

Madiun, 18 April 2022

Penulis



Tirsa Anggreni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	4
1.3.Tujuan Penelitian	4
1.4.Manfaat Penelitian	4
1.5.Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1.Landasan Teori.....	7
2.2.Penelitian Terdahulu	12
2.3.Pengembangan Hipotesis	13
2.4.Model Penelitian/Rerangka Konseptual.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	17
3.1.Desain Penelitian	17
3.2.Definisi Operasional.....	17
3.3.Jenis dan Sumber Data	20
3.4.Metode Pengumpulan Data	20
3.5.Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	21
3.6.Analisis Data	22

BAB 4 ANALSIIS DAN PEMBAHASAN	26
4.1. Gambaran Umum Responden	26
4.2.Deskripsi Data.....	27
4.3.Hasil Analisis Data.....	28
4.4.Pembahasan.....	37
BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	40
5.1.Kesimpulan	40
5.2.Keterbatasan	40
5.3.Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	26
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Menggunakan E-filing.	27
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Jabatan.....	27
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	28
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	29
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	30
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	30
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan	31
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak Badan	31
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	32
Tabel 4.14 Hasil Multikolinearitas	33
Tabel 4.15 Hasil Uji Park.....	34
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi	34
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	35
Tabel 4.18 Hasil Uji F	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	16
Gambar 4.1 Grafik Scatterplot	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Jawaban reponden
- Lampiran 3. Hasil Uji Deskriptif
- Lampiran 4. Hasil Uji Validasi
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9. Hasil Autokorelasi
- Lampiran 10. Hasil Uji Regesi Linier Berganda
- Lampiran 11. Uji Anova

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing*. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan pengguna *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Kota Madiun. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan dan persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing* sedangkan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing*.

Kata Kunci: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kemudahan, wajib pajak badan.

THE IMPACT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, SERVICE QUALITY, AND PERCEIVED EASE OF USE ON THE SATISFACTION IN E-FILING USING OF CORPORATE TAXPAYERS AT KPP PRATAMA MADIUN

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of system quality, information quality, service quality, and perceived ease of use on the satisfaction of corporate taxpayers using e-filing. The sample is corporate taxpayers who use e-filing registered at KPP Pratama Madiun City. Hypothesis testing used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that system quality, service quality and perceived ease of use have a positive and significant effect on the satisfaction of corporate taxpayers using e-filing, while information quality has no effect on satisfaction of corporate taxpayers using e-filing.

Keywords: System quality, information quality, service quality, ease of use , taxpayers.