

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DJP ONLINE**
(Studi terhadap wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jombang)

SKRIPSI



Oleh :

ALISSA AZIZAH HERMAN SUSILO

NPM. 21042010169

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK**

PROGAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DJP ONLINE**

(Studi terhadap wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jombang)

Disusun Oleh :

ALISSA AZIZAH HERMAN SUSILO

NPM. 21042010169

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Lisan

**Menyetujui
PEMBIMBING**



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

**Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK**



Dr. Catur Surantoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI DJP ONLINE

(Studi terhadap wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jombang)

Oleh :

ALISSA AZIZAH HERMAN SUSILO
NPM.21042010169

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 20 Mei 2025

Pembimbing Utama

Dr. Nurhadi, M.Si

NIP 196902011994031001

Tim Penguji

1. Ketua

Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB

NIP. 199312072022032015

2. Sekretaris

Dra. Ety Dwi S., M.Si

NIP. 196805011994032001

3. Anggota

Dr. Nurhadi, M.Si

NIP 196902011994031001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si

NIP. 196804182021211006

Form-3

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alissa Azizah Herman Susilo
NPM : 21042010169
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 18 Februari 2025
Yang membuat pernyataan


Alissa Azizah Herman Susilo
NPM. 21042010169

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini. Tanpa adanya rahmat dan pertolongan-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DJP Online (Studi Terhadap wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jombang”** dengan baik. Pembuatan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Nurhadi M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan banyak bantuan dan senantiasa membimbing dalam penyelesaian skripsi ini. Demikian ucapan yang sama pula penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof Dr.Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, MSI. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Acep Samsudin. M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran ”Jawa Timur.
4. Seluruh jajaran dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya.

5. Kepada ibu saya, Sumartini Arlianti, yang selalu menjadi tempat kembali di setiap langkah hidup saya. Dengan cinta, doa, dan ketulusan yang tak pernah putus, yang membuat saya percaya bahwa tidak ada yang tidak mungkin untuk dicapai. Tetaplah Bersama saya hingga saya bisa membuat ibu bahagia.
6. Kepada ayah saya, Ainur Rofiq Herman Susilo, yang dengan kebijaksanaan dan keteguhannya selalu menjadi pilar kekuatan saya. Terima kasih atas segala dukungan yang Ayah berikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, Ayah telah memberikan segala yang saya butuhkan untuk terus melangkah maju.
7. Kepada adik-adik saya, Kirara Khaira Herman Susilo dan Aqio Tommy Herman Susilo, yang selalu memberikan kebahagiaan dan warna dalam hidup saya. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini terasa lebih bermakna. Saya sangat meenyanyangi kalian berdua.
8. Kepada Braj Shah, yang meski jarak memisahkan kita, selalu hadir dengan perhatian, motivasi, dan dukungan yang tak ternilai. Kehadiranmu membuat perjalanan ini terasa lebih ringan, penuh semangat, dan berarti. Terimakasih. saya tidak akan pernah melupakan anda.
9. Dan yang terakhir terimakasih kepada diri saya sendiri, Alissa Azizah Herman Susilo yang telah bertahan di tengah berbagai rintangan dan tidak menyerah meskipun ada saat-saat sulit. Terima kasih telah tetap percaya pada kemampuan diri, bangkit ketika terjatuh, dan terus melangkah maju hingga titik ini. Seperti sabda Nabi Muhammad SAW, "Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan." (Q.S. Asy-Syarh: 6). Perjalanan ini adalah bukti bahwa dengan usaha, doa, dan keyakinan, mimpi dapat diraih.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam skripsi ini, baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, dengan senang hati penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para

pembaca, semoga Allah SWT selalu melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya
pada kita semua

Surabaya, Februari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Sistem Informasi Manajemen.....	15
2.2.2 Teori Model Kesuksesan Delone dan Mclean.....	17
2.2.3 Kualitas Sistem.....	19
2.2.4 Kualitas Informasi.....	22
2.2.5 Kepuasan Pengguna.....	24
2.2.6 Sistem Online.....	27
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	28
2.4 Kerangka Berpikir.....	29
2.5 Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.2.1 Definisi Operasional.....	33
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1 Jenis Data.....	41
3.4.2 Sumber Data.....	42
3.4.3 Teknis Pengumpulan Data.....	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.5.1 Teknik Analisis.....	43
3.5.2 Uji Validitas.....	44
3.5.3 Uji Reliabilitas.....	45
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.5.6 Uji Hipotesis.....	50
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	53
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	53
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	54
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	55
4.1.3 Logo Perusahaan.....	56
4.2 Penyajian Data.....	57
4.2.1 Karakteristik Responden.....	57
4.2.2 Variabel-variabel Penelitian.....	61
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	67
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	67
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	68

4.3.3 Regresi Linier Berganda.....	72
4.3.4 Variabel Dominan.....	75
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	75
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara Simultan terhadap kepuasan pengguna.....	81
4.4.2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.....	84
4.4.3. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	86
4.4.4. Matrik Hasil Penelitian.....	86
BAB IV PENUTUPAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Rasio Penerimaan pajak (tax ratio) terhadap PDB (persen).....	4
Gambar 2 : Diagram perkembangan Penyampaian SPT.....	5
Gambar 3 : Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 4 : Logo Direktorat Jendral Pajak (DJP).....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 2 : Skala Likert.....	40
Tabel 3 : Karakteristik reponden berdasarkan Jenis.....	58
Tabel 4 : Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	58
Tabel 5 : Karakteristik responden berdasarkan usia.....	59
Tabel 6 : Karakteristik responden berdasarkan penggunaan.....	60
Table 7 : Variabel kualitas sistem.....	61
Table 8 : Variabel kualitas informasi.....	63
Table 9 : Variabel kepuasan pengguna.....	65
Table 10 : Uji Validitas.....	67
Table 11 : Uji reliabilitas.....	68
Table 12: Uji multikolinearitas.....	70
Table 13 : Uji Autokorelasi.....	71
Table 14 : Regresi linear berganda.....	72
Table 15 : Koefisien determinnasi.....	74
Tabel 16 : Variabel Dominan.....	75
Table 17 : Hasil Uji F.....	76
Table 18 : Hasil Uji t.....	77
Table 19 : Matrik hasil penelitian.....	86

ABSTRAK

ALISSA AZIZAH HERMAN SUSILO, IMPACT OF SYSTEM QUALITY ON USER SATISFACTION IN DJP ONLINE: A STUDY OF REGISTERED TAXPAYERS AT KPP PRATAMA JOMBANG.

Sistem informasi yang terstruktur dengan baik memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan perpajakan digital. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengembangkan DJP Online untuk memfasilitasi proses pelaporan dan pembayaran pajak. Namun, kepuasan pengguna terhadap platform ini masih menjadi perhatian utama, yang dipengaruhi terutama oleh kualitas sistem dan kualitas informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna DJP Online, dengan fokus pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jombang. Menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dari 100 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda, serta uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan konsistensi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($R^2 = 0,67$, $p < 0,05$), dengan faktor-faktor utama meliputi keandalan sistem, kemudahan penggunaan, dan kecepatan respon. Namun, beberapa wajib pajak melaporkan adanya kendala akses sistem saat periode puncak. Temuan ini menyoroti pentingnya peningkatan kinerja sistem untuk mendukung kepatuhan pajak. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel tambahan seperti kualitas informasi, kepercayaan, dan persepsi kemanfaatan guna memberikan analisis yang lebih komprehensif terkait kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan digital.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna, DJP Online, Perpajakan Digital, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

ALISSA AZIZAH HERMAN SUSILO, IMPACT OF SYSTEM QUALITY ON USER SATISFACTION IN DJP ONLINE: A STUDY OF REGISTERED TAXPAYERS AT KPP PRATAMA JOMBANG.

A well-structured information system plays a crucial role in enhancing the efficiency of digital tax services. In Indonesia, the Directorate General of Taxes (DJP) developed DJP Online to facilitate tax return filing and payment processes. However, user satisfaction with the platform remains a critical concern, primarily influenced by system quality and information quality. This study aims to examine the impact of system quality on user satisfaction with DJP Online, focusing on registered taxpayers at KPP Pratama Jombang. Using a quantitative approach, data were collected through a structured questionnaire from 100 respondents, selected using Slovin's formula. The data were analyzed using multiple linear regression analysis, along with validity and reliability tests to ensure consistency. The results indicate that system quality significantly influences user satisfaction ($R^2 = 0.67$, $p < 0.05$), with key factors including system reliability, ease of use, and response time. However, some taxpayers reported issues with system accessibility during peak periods. These findings highlight the need for improving system performance to enhance taxpayer compliance. Future research should explore additional variables, such as information quality, trust, and perceived usefulness, to provide a more comprehensive analysis of taxpayer satisfaction with digital tax services.

Keywords: System Quality, User Satisfaction, DJP Online, Digital Taxation, Taxpayer Compliance