

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,  
KEAMANAN DAN KERAHASIAAN TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK PENGGUNA *E-FILLING*  
(Studi Kasus pada Karyawan dan Akademisi Perguruan Tinggi  
Kota Tangerang Tahun 2017)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta**



**NAMA: Erica Purnama Yanti**

**NIM : 43213010162**

**Program Studi S1 Akuntansi  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUB**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erica Purnama Yanti

Nim : 43213010162

Program Studi : Akuntansi S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan berlaku, saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apa bila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 Agustus 2017



Erica Purnama Yanti

NIM : 43213010162

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erica Purnama Yanti  
Nim : 43213010162  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing* (Studi Kasus Pada Karyawan dan Akademis Perguruan Tinggi Kota Tangerang Tahun 2017)  
Tanggal Lulus Ujian : 11 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Yenny Dwi Handayani, SE., M.Si., Ak

Tanggal: 14 Agustus 2017

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA

Tanggal: 14 Agustus 2017

Ketua Penguji,



Dr. Hadri Mulya., M.Si

Tanggal: 14 Agustus 2017

Ketua Program Studi  
S1 Akuntansi,



Dr. Fardinal, SE., M.Si., Ak

Tanggal: 14 Agustus 2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filling* (Studi Kasus pada Karyawan dan Akademis Perguruan Tinggi Kota Tangerang Tahun 2017)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Ibu Yenny Dwi Handayani, SE, M.Si., AK selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Abu Bakar HM, Ibu Astika. yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Fardinal, SE., M.Si., Ak selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Bapak Ali Mubin, MA Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah Tangerang atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Prof. Dr. H. Mustofa Kamil, Dip. RSL. M.Pd Rektor Universitas Islam Syekh-Yusuf (UNIS) Tangerang atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Dr. Po. Abas Sunarya, M.Si Direktur Perguruan Tinggi Raharja Tangerang atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Kaka-Kaka tersayang, Etty Sumi Yanti, Eka Fitri Yanti, Erna Yanti Serta adik saya Elma Febri Yanti, atas segala semangat, kesabaran, hiburan, dan motivasinya sehingga penulis selalu mempunyai semangat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Dicky Ramadhani yang selalu membantu menyebarkan kuisioner, terimakasih sudah membantu meminta izin kepada setiap perguruan tinggi,

selalu memberikan motivasi, doa, semangat kepada penulis. Begitu juga untuk sahabatku Rahmania Salsabila, Herlinda Syahputri, Sherly Eka Afriyanti, terimakasih sudah mebantu penulis, selalu memberi nasehat kepada penulis, memberikan dukungan, ilmu, motivasi dan selalu memberikan hiburan kepada penulis.

11. Teman-teman Seperjuangan di jurusan Akuntansi dari semester 1, “Vitamin A Fams” Atika, Fella, Aini, Aminah, Rahma, Hanif, Daus, Allan, Yustinus, Ridho, Hasyim, Sukri, Raffi, Gading, Jeri . Dan Teman-teman seperjuangan di kampus dari saat dunia kampus “Baper Fams”, Yogi, Sugeng, Randy, Makhmud, Mada, Robi, Yunus, Galih, Alfi yang memberika hiburan, ilmu, pengalaman kepada penulis.
12. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Akuntansi terutama angkatan 2013 yang telah banyak berbagi ilmu dan pengalamannya .

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 5 Agustus 2017

Erica Purnama Yanti

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Pustaka .....	10
1. Teori TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> ).....	10
2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean .....	12
3. Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-filing</i> ( <i>User Satisfaction</i> ).....	14
4. Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) .....	15
5. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	17



6. Keamanan Dan Kerahasiaan ( <i>Privacy And Security</i> ).....	20
7. Penelitian Terdahulu .....	21
B. Rerangka Pemikiran.....	27
C. Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
B. Desain Penelitian.....	31
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	31
1. Variabel Dependen .....	31
a. Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-filing</i> .....	31
2. Variabel Independen.....	32
a. Kualitas System (System Quality).....	32
b. Kualitas Informasi (Information Quality) .....	33
c. Keamanan Dan Kerahasiaan (Privacy And Security) .....	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
a. Populasi Penelitian.....	36
b. Sampel Penelitian .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Metode Analisis Data.....	39
1. Statistik Deskriptif.....	39
2. Uji Kualitas Data.....	39
a. Uji Validitas .....	39
b. Uji Reliabilitas .....	40
3. Uji Asumsi Klasik .....	41



a. Uji Normalitas .....	41
b. Uji Multikolonieritas .....	41
c. Uji Heteroskedastisitas.....	42
4. Uji Kesesuaian Model.....	43
a. Uji Koefisien Determinasi.....	43
b. Uji F ( <i>Fit Model</i> ) .....	43
5. Uji Hipotesis .....	44
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	44
b. Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
A. Analisis Karakteristik Responden .....	46
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	49
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Penggunaan <i>E-filling</i> .....	50
B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	51
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	52
1. Hasil Uji Validitas .....	53
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
1. Hasil Uji Normalitas Data .....	57
2. Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60
E. Hasil Uji Hipotesis .....	61

1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
2. Hasil Uji Statistik F.....	62
3. Hasil Uji Statistik t .....	63
4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
F. Pembahasan .....	66
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
A. Simpulan .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran.....	30
4.1	Data Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2	Data Statistik Responden Berdasarkan Tingkat usia .....	49
4.3	Data Statistik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
4.4	Data Statistik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>E-filling</i> .....	50



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
2.1 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	25
3.1 Tabel Operasional Variabel .....	34
3.2 Tabel Alternative Jawaban Responden.....	36
4.1 Tabel Data Sampel Penelitian.....	47
4.2 Tabel Karakteristik Responden .....	47
4.2 Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
4.4 Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem .....	54
4.5 Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi .....	55
4.6 Tabel Hasil Uji Validitas Keamanan dan Kerahasiaan .....	55
4.7 Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-filling</i> .....	56
4.8 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	56
4.9 Tabel Hasil Uji Normalitas.....	58
4.10 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
4.11 Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.12 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	61
4.13 Tabel Hasil Uji Statistik F.....	62
4.14 Tabel Hasil Uji Statistik t .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Surat Riset Penelitian .....	76
Lampiran 2 Kuisisioner.....	79
Lampiran 3 Tabulasi Data .....	83
Lampiran 4 Hasil Output SPSS 21 .....	92

