

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA
E-FAKTUR KP2KP SUNGAILIAT**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**ENDAH YULIANI
(NIM. 3011411028)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2018**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Endah Yuliani
NIM : 301 14 11 028
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan,
dan Kualitas Sistem Terhadap Tingkat Kepuasan
Wajib Pajak Pengguna E-Faktur KP2KP
Sungailiat.

Pembimbing Utama

Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

Pembimbing Pendamping

Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP. 198405072014042001

Balunjuk, 12 November 2018
Plt. Ketua Jurusan Akuntansi



PENGESAHAN SKRIPSI

**SKRIPSI BERJUDUL
PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
E-FAKTUR PADA KP2KP SUNGAILIAT**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **ENDAH YULIANI**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011411028**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 5 Desember 2018, dan
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

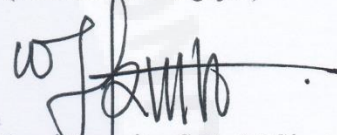
Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji/Pembimbing I)



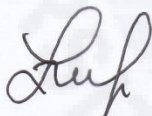
Karmawan, S.E., M.Sc
NP.507706003

(Sekretaris/ Penguji I)



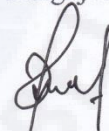
Wenni Anggita, S.E., M.Si
NP.509115035

(Penguji III/ Pembimbing II)



Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP.198405072014042001

(Penguji II)



Julia, S.E., M.Si
NP.508915034

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Bangka Belitung

Balunujuk, 5 Desember 2018



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Sistem Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Faktur KP2KP Sungailiat”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunujuk, November 2018

Penulis,



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- a. “Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai kaum itu sendiri yang mengubah nasib atau keadaan yang ada pada dirinya (QS Ar-Ra'd:11).”
- b. “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (QS. Al-Insyirah:6-8)”.
- c. “Man jadda Wajada, barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti berhasil.”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Nenek tersayang, kedua orang tuaku, Ibuku Salwati dan Ayahku Zahrani yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang yang tulus. Tanpa mereka aku tidak akan menjadi apa-apa.
2. Kakakku Eko Cahya Dinata salah satu inspirator dalam hidupku.
3. Sahabat-sahabatku Ayu, Dita, Delly, dan Assolihati yang selalu memberikan motivasi sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
4. Almamater tercinta, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRAK

Endah Yuliani. 301 14 11 028. 2018. Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Sistem Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Faktur KP2KP Sungailiat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pajak *e-Faktur*. Penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean untuk mengukur kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem, serta kepuasan pengguna.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dari 110 kuesioner yang disebarakan kepada Pegusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Sungailiat. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan SPSS versi 20.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-Faktur*. Besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0,554. Hal ini menunjukkan 55,4% kepuasan pengguna sistem *e-Faktur* di KP2KP Sungailiat dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas sistem, sedangkan 44,6 % sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *e-Faktur*, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem, kepuasan pengguna.

ABSTRACT

Endah Yuliani. 301 14 11 028. 2018. Effect of Information Quality, Service Quality and System Quality on KP2KP Sungailiat E-Faktur User Satisfaction Levels.

This research aims to analyze the affect of system quality, information quality, and service quality on the satisfaction of e-Faktur users. This research uses the DeLone and McLean model to measure information quality, service quality, system quality, and user satisfaction.

The approach in this research is a quantitative. The data used is primary data obtained from 45 questionnaires distributed to Taxable Entrepreneurs (PKP) registered at the Sungailiat taxation counseling and counseling service office. The data analysis technique in this research is the analysis of Multiple Regression analysis using SPSS version 20.

The results of this research showed that information quality, service quality and system quality variables have a positive and significant effect on e-Faktur user satisfaction. The adjusted determination coefficient (Adjusted R Square) is 0.554. This shows that 55.4% of the user satisfaction of e-Faktur system in KP2KP Sungailiat is influenced jointly by information quality variables, service quality, and system quality, while the remaining 44.6% is influenced by other variables not discussed in this research.

Keywords: *e-Faktur, e-Invoice, information quality, service quality, system quality, user satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah swt, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana jurusan Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, dan dorongan sehingga memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si, selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I dan Plt. Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi.

6. Seluruh Dosen dan staff pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan kami.
7. Sahabat-sahabat baikku, teman-teman angkatan 2014 atas kerjasama, bantuan, doa, dan kebersamaan selama kuliah.
8. Teman-teman KKN Desa Rebo Angkatan XII Universitas Bangka Belitung.

Teiring doa semoga bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapat imbalan pahala dan ridho Allah swt. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Balunijuk, 5 November 2018

Endah Yuliani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kontribusi Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Akuntansi Pajak.....	9
2.2 Pajak	9
2.2.1 Definisi Pajak	9
2.2.2 Sistem Pemungutan Pajak	10
2.3 Pajak Pertambahan Nilai.....	11
2.4 Faktur Pajak	14
2.5 Faktur Elektronik (<i>e</i> -Faktur).....	15
2.5.1 Definisi <i>e</i> -Faktur.....	15
2.5.2 Transaksi yang Diwajibkan Pembuatan <i>e</i> -Faktur.....	16
2.5.3 Saat Pembuatan <i>e</i> -Faktur	18

2.5.4 Pelaporan Faktor Pajak.....	19
2.5.5 Sertifikat Elektronik dan Akun PKP	19
2.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi	20
2.7 Kepuasan Wajib Pajak.....	24
2.8 Penelitian Terdahulu	26
2.9 Rerangka Pemikiran.....	30
2.10 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Definisi Operasional Variabel	36
3.7 Instrumen Penelitian	39
3.8 Pengujian Instrumen	40
3.8.1 Uji Validitas.....	40
3.8.2 Uji Reliabilitas	40
3.9 Teknik Analisis Data	41
3.9.1 Statistik Deskriptif.....	41
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	41
3.9.2.1 Uji Normalitas.....	41
3.9.2.2 Uji Multikolonieritas.....	42
3.9.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.9.3 Uji Hipotesis	43
3.9.3.1 Analisis Regresi Berganda.....	43
3.9.3.2 Koefisien Determinasi.....	43
3.9.3.3 Uji F	44
3.9.3.4 Uji t	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	45

4.1.1 Profil KP2KP	45
4.1.2 Struktur Organisasi KP2KP	47
4.1.3 Sumber Daya KP2KP	48
4.1.4 Visi dan Misi DJP	48
4.2 Deskripsi Sampel Penelitian	48
4.3 Deskriptif Variabel	52
4.3.1 Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	53
4.3.2 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	53
4.3.3 Deskriptif Variabel Kualitas Sistem	54
4.3.4 Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	55
4.4 Uji Validitas Kuesioner	56
4.5 Uji Reliabilitas Kuesioner	57
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.6.1 Hasil Uji Normalitas	58
4.6.2 Hasil Uji Multikolonieritas	59
4.6.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
4.7 Uji Hipotesis	62
4.7.1 Analisis Regresi Berganda	62
3.9.2.1 Uji t	64
3.9.2.2 Uji F	67
3.9.2.3 Koefisien Determinasi	68
4.8 Hasil dan Pembahasan	68
4.8.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna e-Faktur Pada KP2KP Sungailiat	69
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna e-Faktur Pada KP2KP Sungailiat	70
4.8.3 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna e-Faktur Pada KP2KP Sungailiat	72
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Keterbatasan Penelitian	76

5.3 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	38
Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	49
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	52
Tabel IV.6 Deskriptif Variabel Kualitas Informasi.....	53
Tabel IV.7 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel IV.8 Deskriptif Variabel Kualitas Sistem.....	54
Tabel IV.9 Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna.....	55
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel IV.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel IV.12 Uji <i>Kolmogorov Smirnov test</i>	58
Tabel IV.13 Uji Multikolonieritas.....	59
Tabel IV.14 Uji Spearman's rho.....	61
Tabel IV.15 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	62
Tabel IV.16 Hasil Uji t.....	65
Tabel IV.17 Ringkasan Hasil Hipotesis Penelitian.....	66
Tabel IV.18 Hasil Uji F.....	67
Tabel IV.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model DeLone dan McLean, 2003.....	20
Gambar II.2 Rerangka Pemikiran	30
Gambar IV.1 Strategi KP2KP Sungailiat.....	46
Gambar IV.2 Struktur Organisasi KP2KP	47
Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Gambar IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman kerja	52
Gambar IV.7 Uji Heteroskedastisitas.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	83
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	84
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	89
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	91
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	92
Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda.....	94
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	95
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi	96

