

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem, kualitas Informasi, dan Layanan Pajak sebagai variabel indenpenden dan Kepuasan Penggunaan E-FILING sebagai variabel terikat dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan pada pengguna e-filing di Daerah Kota Padang. Cara penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* sehingga dari 43.174 populasi diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu. (2) Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada KPP Pratama Padang Satu. (3) Kualitas layanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu. (4) Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-filing pada KPP Pratama Padang Satu. (5) Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-filing pada KPP Pratama Padang Satu. (6) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-filing pada KPP Pratama Padang Satu. (7) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-filing pada KPP Pratama Padang Satu. (8) kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-filing pada KPP Pratama Padang Satu melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. (9) Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-filing pada KPP Pratama Padang Satu melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. (10) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-filing pada KPP Pratama Padang Satu melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening.

Kata Kunci: Kualitas Sistem. Kualitas Informasi. Kualitas Layanan Pajak. Kepuasan Penggunaan E-Filing. Kesadaran Wajib Pajak

ABSTRACT

This study is to examine the effect of System Quality, Information quality, and Tax Services as independent variables and E-FILING Usage Satisfaction as the dependent variable with Taxpayer Awareness as the intervening variable. This research was conducted on e-filing users in the Padang City area. The method of determining the sample in this study using purposive sampling method so that from 43,174 population a sample of 100 respondents was obtained.

The results of this study concluded that: (1) System quality has no significant effect on taxpayer awareness at KPP Pratama Padang Satu. (2) Information quality has no significant effect on taxpayer awareness at KPP Pratama Padang Satu. (3) The quality of tax services has no significant effect on taxpayer awareness at KPP Pratama Padang Satu. (4) System quality has a positive and significant effect on the satisfaction of using e-filing at KPP Pratama Padang Satu. (5) Information quality has a positive and significant effect on the satisfaction of using e-filing at KPP Pratama Padang Satu. (6) Service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of using e-filing at KPP Pratama Padang Satu. (7) Taxpayer awareness has a positive and significant effect on the satisfaction of using e-filing at KPP Pratama Padang Satu. (8) system quality has no significant effect on the satisfaction of using e-filing at KPP Pratama Padang Satu through taxpayer awareness. (9) Information quality has no significant effect on the satisfaction of using e-filing at KPP Pratama Padang Satu through taxpayer awareness as an intervening variable. (10) Service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of using e-filing at KPP Pratama Padang Satu through taxpayer awareness as an intervening variable.

Keywords: System Quality. Information Quality. Tax service quality. Satisfaction of using e-filing. Taxpayer awareness