

**Pengaruh Kemudahan Sistem DJP *Online*, dan Kualitas Pelayanan Fiskus,
terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

(Studi Kasus pada KPP Pratama Kebayoran Baru Dua)

TUGAS AKHIR

Dwi Indah Pramudita Wati

223403516017



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2026

**Pengaruh Kemudahan Sistem DJP *Online*, dan Kualitas Pelayanan Fiskus,
terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

(Studi Kasus pada KPP Pratama Kebayoran Baru Dua)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

Dwi Indah Pramudita Wati

223403516017



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

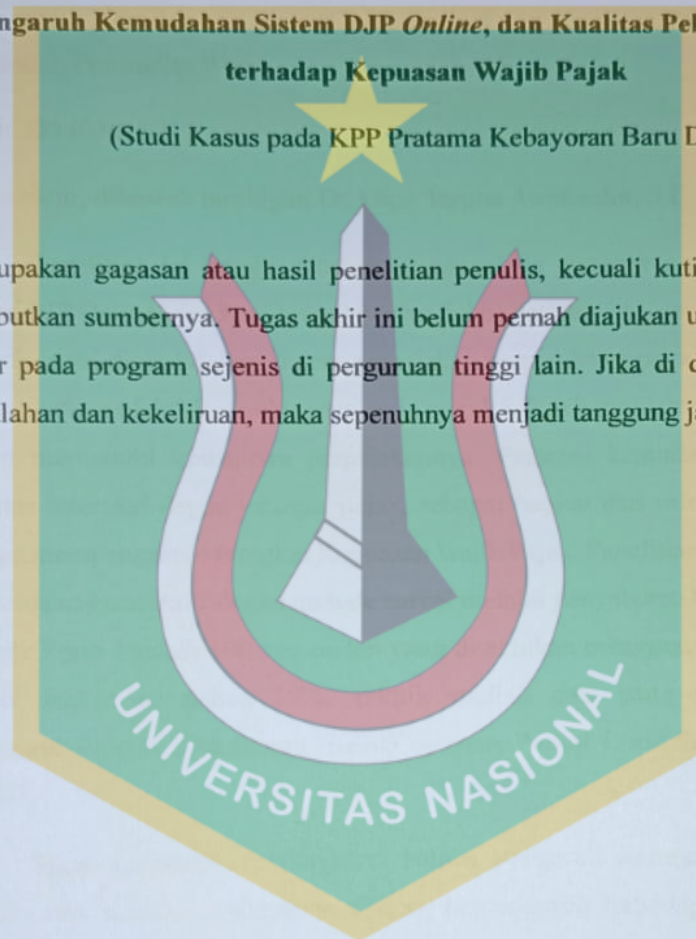
2026

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

**Pengaruh Kemudahan Sistem DJP Online, dan Kualitas Pelayanan Fiskus,
terhadap Kepuasan Wajib Pajak**
(Studi Kasus pada KPP Pratama Kebayoran Baru Dua)

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.



Jakarta, 14 Februari 2026



Dwi Indah Pramudita Wati

NPM:223403516017

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kemudahan Sistem DJP *Online*, dan Kualitas Pelayanan Fiskus, terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Nama Mahasiswa : DWI INDAH PRAMUDITA WATI

Nomor Pokok : 223403516017

Program Studi : AKUNTANSI



Jakarta, 14 Februari 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kemudahan Sistem DJP *Online*, dan Kualitas Pelayanan Fiskus, terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Nama Mahasiswa : DWI INDAH PRAMUDITA WATI

Nomor Pokok : 223403516017

Program Studi : AKUNTANSI

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**

(Dr. Dipa Teruna Awaloejin, S.E., M.M., Ak)

Ketua Penguji,

Anggota/ Penguji,

(Dr. Heni Suryanti, S.E., M.Si.)

(Dr. Muhammad Nur, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Dekan,

(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta: 6 Maret 2026

Tanggal Lulus: 27 Februari 2026

ABSTRAK

Pengaruh Kemudahan Sistem DJP *Online*, dan Kualitas Pelayanan Fiskus, terhadap Kepuasan Wajib Pajak

(Studi Kasus pada KPP Pratama Kebayoran Baru Dua)

Oleh:

Dwi Indah Pramudita Wati

NPM: 223403516017

Tugas akhir, dibawah bimbingan Dr. Dipa Teruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan sistem DJP Online, dan kualitas pelayanan fiskus, terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Transformasi digital dalam sistem perpajakan merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan efektifitas pelayanan serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Persepsi kemudahan sistem, serta kualitas interaksi dengan petugas pajak, sebagai bagian dari reformasi perpajakan diduga mempengaruhi tingkat Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form kepada 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) Versi 4.1.1.7.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Kemudahan Sistem DJP Online, dan Kualitas Pelayanan Fiskus, berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah sistem digunakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka tingkat kepuasan wajib pajak akan meningkat.

Kata Kunci : Kemudahan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepuasan Wajib Pajak.

ABSTRACT

The Influence of the Ease of the DJP Online System, and the Quality of Tax Officials' Services, on Taxpayer Satisfaction

(Study on KPP Pratama Kebayoran Baru Dua)

By:

Dwi Indah Pramudita Wati

Student ID: 223403516017

Under the supervision of Dr. Dipa Teruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak

This study aims to analyze the effect of perceptions of the ease of the DJP Online system and the quality of tax officer services on taxpayer satisfaction. Digital transformation in the taxation system is the government's effort to improve service effectiveness and provide convenience for taxpayers in fulfilling their tax obligations. Perceptions of system ease and the quality of interaction with tax officers, as part of tax reform, are suspected to influence the level of taxpayer satisfaction. This study uses a quantitative approach with a survey method through the distribution of a Google Form-based questionnaire to 100 respondents determined using the Slovin formula with a 10% error rate. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) Version 4.1.1.7.

Research results show that the Influence of the Ease of the DJP Online System, and the Quality of Tax Officer Services, affect Taxpayer Satisfaction. This indicates that the easier the system is to use and the better the quality of service provided by tax officers, the higher the level of taxpayer satisfaction will be.

Keywords: Ease, and Taxpayer Service Quality, Taxpayer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Sistem DJP *Online*, dan Kualitas Pelayanan Fiskus, terhadap Kepuasan Wajib Pajak” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Zumratul Meini, S.E., M.S.E., M.S. Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Dipateruna Awaludin, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyempatkan waktunya dalam membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan saran, masukan, dan dukungan selama proses penulisan hingga penyelesaian tugas akhir ini dengan baik.
6. Seluruh dosen Universitas Nasional, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan ilmu penulis selama proses pembelajaran.
7. Kepada Mamak dan Bapak tercinta, terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, setiap pengorbanan yang mungkin tidak pernah penulis sadari sepenuhnya, serta cinta yang selalu

menguatkan di saat lelah dan ragu. Terimakasih telah memperjuangkan penulis, menengkan dalam gelisah, dan tetap percaya bahkan ketika penulis meragukan diri sendiri. Skripsi ini bukan hanya hasil usaha penulis, tetapi juga hasil dari doa, air mata, dan kasih sayang Mamak dan Bapak yang tak terhingga.

8. Kepada seluruh keluarga besar, penulis mengucapkan terimakasih atas doa dan dukungan yang selalu menguatkan hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Terkhusus untuk almh bude tercinta yang telah berpulang pada 4 Desember 2025, terimakasih atas kasih sayang, perhatian, dan dorongan agar penulis segera menyelesaikan skripsi ini. Keinginan dan doa bude menjadi penguat bagi penulis untuk menuntaskan perjuangan ini.
9. Penulis mengucapkan terimakasih kepada mbah dan keluarga besar yang telah memberikan tempat tinggal yang layak, kenyamanan, serta perhatian selama penulis menempuh pendidikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Penulis mengucapkan terima kasih kepada bude dan keluarga besarnya yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis. Terimakasih atas nasehat, kasih sayang dan kehangatan yang selalu penulis rasakan selama berada di dekatnya. Cinta, teguran, dan setiap pembelajaran hidup yang diberikan akan selalu penulis ingat dan menjadi bekal sepanjang hidup.
11. Kepada teman-teman seperjuangan, terimakasih atas kebersamaan, dukungan, dan penguatan yang menjadi bagian penting dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini

Demikian semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis. Penulis memohon maaf jika dalam penulisan tugas akhir ini terdapat kekurangan dan kesalahan.

Jakarta,.....

Dwi Indah Pramudita Wati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA)	Error! Bookmark not defined.
2. Pengertian Pajak	Error! Bookmark not defined.
3. Kepuasan Menggunakan Sistem DJP <i>Online</i>	Error! Bookmark not defined.
4. Kualitas Layanan Fiskus	Error! Bookmark not defined.
5. Kepuasan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian....	Error! Bookmark not defined.
1. Keterkaitan Kemudahan Sistem DJP <i>online</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2. Keterkaitan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian yang sesuai dengan Rujukan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Analisis	Error! Bookmark not defined.

E. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Kemudahan Sistem DJP <i>Online</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Rencana dan Tahap Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik dan Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Jenis Variabel yang Digunakan	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
G. Metode Analisis data dan Pengujian Hipotesis ..	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
3. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Data Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
2. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	Error! Bookmark not defined.
3. Evaluasi Model Struktural (Inner Model) ..	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Kepuasan Wajib Pajak, Jumlah Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak KPP Prataama Jakarta Kebayoran Baru Dua tahun 2021-2025	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Research Gap.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Rencana Kegiatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Sekor Likert Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Distribusi Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan sistem Perpajakan Online	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Data Responden Pada Variabel Sistem DJP Online ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Data Responden Pada Variabel Kualitas Layanan Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Data Responden Pada Variabel Kepuasan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Uji Validitas Convergent	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Nilai Average Extracted.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Discriminant Validity-Foenell-Larcker Criterion	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Discriminant Validity	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Uji Reabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Pengujian Model Fit.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Nilai R Square	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Hasil Path Coefficient Bootstrapping Direct Effect .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Tabel Hasil Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Outer Model **Error! Bookmark not defined.**





