

No. Daftar FPEB: 131/UN40.F7.S1/PK.05.01/2021

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI
PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING**

(Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang Sarjana Ekonomi
pada Program Studi Akuntansi



Oleh
Faza Nisailmi N
1702087

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
DEPARTEMEN PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Faza Nisailmi N, 2021

*PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BANDUNG
2021

Faza Nisasilmi N, 2021

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Literasi Pajak terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian naskah ini.

Bandung, Agustus 2021

Penulis,



Faza Nisasilmi N

LEMBAR PENGESAHAN

**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Literasi Pajak Terhadap
Kepuasan Pengguna E-Filing**

(Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)

SKRIPSI

Disusun oleh:

Faza Nisasilmi Nasuha

1702087

Telah disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing,



Dr. Aristanti Widyaningsih, S.Pd., M.Si., CPMA., CRMP

NIP. 197409112001122001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Elis Mediawati, S.Pd., SE., M.Si., Ak., CA

NIP. 198201232005012002

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tercurahkan pada baginda Nabi Muhamad SAW, keluarga, sahabatnya, serta kita selaku umatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin berjalan lancar tanpa adanya bantuan, motivasi serta dukungan dari berbagai pihak, terutama kepada kedua orangtua Bapak Nono Supriatna dan Ibu Mia Amaliah, serta kakak tersayang saya Aulia Fauziah. Dengan penuh rasa hormat penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A.
2. Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS. Selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Dr. Elis Mediawati, S.Pd., S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Dr. Aristanti Widyaningsih, S.Pd., M.Si., CPMA., CRMP selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan serta memberikan motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Memen Kustiawan, SE., M.Si., Ak., CA, Ibu Dr. Rozmita Dewi Yuniarti Rozali, S.Pd., M.Si., dan Ibu Indah Fitriani, SE., Ak., M.Ak selaku dosen penelaah dan penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan yang membangun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Budi. S. Purnomo, SE., MM., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberi bimbingan selama perkuliahan serta masukan bermanfaat selama perkuliahan.
7. Seluruh Dosen di Program Studi Akuntansi Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan motivasi dan ilmu yang bermanfaat selama penulis menjalani perkuliahan.

8. Staff Tata Usaha Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu memberikan kemudahan serta kelancaran dalam mengurus administrasi selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman di Program Studi Akuntansi Universitas Pendidikan Indonesia Angkatan 2017 yang telah berjuang dan berbagi kebersamaan selama masa perkuliahan.
10. Teman-teman satu bimbingan, teruntuk Tiara dan Rifa yang senantiasa saling memberikan semangat satu sama lain dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat seperjuangan Lesi Ramadani, Shafa Nur Hafizhah, dan Aulia Yosefine yang telah membantu, memberi dukungan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi.

Serta penulis juga ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya kepada kita semua, Aamiin ya rabbal'alamiin.

Bandung, Agustus 2021

Penulis,



Faza Nisasilmi N

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING

(Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)

**Disusun Oleh:
Faza Nisasilmi N**

1702087

Dosen Pembimbing:

Dr. Aristanti Widyaningsih, S.Pd., M.Si., CPMA., CRMP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing pada pegawai di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Model penelitian ini menggunakan sebagian model keberhasilan sistem informasi Delone & McLean dengan menambahkan variabel literasi pajak. Unit analisis dalam penelitian ini adalah dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling. Penelitian ini menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu software SPSS Statistics 25. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa (1) kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing, (2) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing, (3) literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing, (4) kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Literasi Pajak, Kepuasan Pengguna, E-Filing

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Literasi Pajak terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia.” Shalawat serta salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhamad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada prodi Akuntansi Universitas Pendidikan Indonesia. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi pembaca yang memerlukan informasi yang terdapat pada penelitian ini. Dalam proses penyusunan penelitian ini terdapat hambatan serta pembelajaran, namun dapat dilalui berkat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Semoga bantuan yang diberikan mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dari penyusunan penelitian ini. Maka dari itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat memperbaiki laporan ini menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya dan khususnya bagi peneliti.

Daftar Isi

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.....	9
2.1 Kajian Teoritis	9
2.1.1 Expectation Confirmation Theory (ECT).....	9
2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean	10
2.1.3 Sistem Informasi	11
2.1.4 Kepuasan Pengguna	12
2.1.5 Kualitas Sistem.....	13
2.1.6 Kualitas Informasi	14
2.1.7 Literasi Pajak.....	16
2.1.8 Sistem E-Filing.....	18
2.1.9 PTN-BH	19
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1 Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.....	27
2.3.2 Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	28
2.3.3 Literasi Pajak terhadap Kepuasan Pengguna.....	28
2.3.4 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Literasi Pajak terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.....	29
2.4 Kerangka Berpikir.....	30
2.5 Hipotesis	33
BAB III	35
METODE PENELITIAN	35
3.1 Objek Penelitian.....	35
3.2 Desain Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	36

3.3.1 Populasi Penelitian	36
3.3.2 Sampel Penelitian.....	36
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	37
3.4.1 Definisi Variabel Penelitian	37
3.4.2 Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1 Uji Reliabilitas dan Validitas	43
3.6.2 Analisis Deskriptif.....	46
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	48
3.6.4 Regresi Linier Berganda.....	49
3.6.5 Uji Hipotesis.....	50
3.6.6 Koefisien Determinasi.....	52
BAB IV.....	54
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Temuan Penelitian	54
4.1.1 Gambar Umum Penelitian.....	54
4.1.2 Karakteristik Responden	55
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
4.2 Analisis Data dan Pembahasan	68
4.2.1 Analisis Data.....	68
4.3 Pembahasan.....	76
BAB V	81
SIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	92

DAFTAR PUSTAKA

- Abrego Almazán, D., Sánchez Tovar, Y., & Medina Quintero, J. M. (2017). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y Administración*, 62(2), 321–338. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.03.001>
- Arfian Ribut Sudarsono. 2015. “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem aplikasi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem aplikasi Informasi Akuntansi di Pemda Kabupaten Sragen”. Artikel Publikasi Ilmiah. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Akram, M. S., Malik, A., Shareef, M. A., & Awais Shakir Goraya, M. (2019). Exploring the interrelationships between technological predictors and behavioral mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk. *Government Information Quarterly*, 36(2), 237–251. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.12.007>
- Akbar, R., & Silvana, M. (2017). Pembangunan Sistem Informasi Rawat Jalan Berbasis Web dengan Fitur Mobile pada Puskesmas Tarok Kota Payakumbuh, 3, 353–359
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., & Alfarraj, O. (2017). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. <https://doi.org/10.1177/0961000617726123>
- Astuti., 2014, Sistem Informasi Pemetaan Layanan Kesehatan di Kabupaten Bantul., Bantul
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS quarterly*, 351-370.
- Bornman, M., & Ramutumbu, P. (2019). A conceptual framework of tax knowledge. *Meditari Accountancy Research*, 27(6), 823–839. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-09-2018-0379>
- Bornman, M., & Wassermann, M. M. (2019). Tax Literacy in The Digital Economy. *EJournal of Tax Research*, xx(xx), 1–17. Retrieved from https://www.business.unsw.edu.au/About-Site/Schools-Site/Taxation-Business-Law-Site/Documents/Wassermann_Bornman_eJTR_Tax-literacy-in-the-digital-economy.pdf
- Budiartha, I Ketut, N. M. S. R. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1, 1, 115–142.
- Bungin, B. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Chen, C. W. (2010). Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems-

- An empirical study. *Information and Management*, 47(5–6), 308–315. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.06.005>
- Christanti, R. (2020). User Satisfaction as a Mediating Variable between Information Quality and the Conative Use of Annual Tax Reporting E-Filing System, 562–574.
- Cvrlje, D. (2015). TAX LITERACY AS AN INSTRUMENT OF COMBATING AND OVERCOMING TAX SYSTEM COMPLEXITY, LOW TAX MORALE AND TAX NON-COMPLIANCE. *The Macrotheme Review*, 4(3), 156–165. Retrieved from http://macrotheme.com/yahoo_site_admin/assets/docs/13MR43Cv.804829.pdf
- Darmawan. (2010). *PENGARUH PENTINGNYA SISTEM, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEGUNAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN*. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- DDTCNews. (2020b). Lagi, e-Filing Tidak Dapat Diakses Sementara Sore Ini. Retrieved December 16, 2020, from https://news.ddtc.co.id/lagi-e-filing-tidak-dapat-diakses-mentara-sore-ini-26086?page_y=0
- DDTCNews. (2020c). Momentum Hari Pajak, Pelaku Usaha Lihat Ada 2 Masalah Ini. Retrieved July 15, 2020, from <https://news.ddtc.co.id/momentum-hari-pajak-pelaku-usaha-lihat-ada-2-masalah-ini-22368>
- DDTCNews. (2020a). INTEGRASI LAYANAN DIGITAL: Sabar Memahami Wajib Pajak. Retrieved from https://news.ddtc.co.id/sabar-memahami-wajib-pajak-18777?page_y=1976.25
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- de Mello, L., & Ter-Minassian, T. (2020). Digitalisation challenges and opportunities for subnational governments.
- DJPOnline. (2020, Mei 6). *Pembelajaran di Balik Turunnya Pelaporan SPT Tahunan*. Retrieved from [Pajak.go.id: https://www.pajak.go.id/id/artikel/pembelajaran-di-balik-turunnya-pelaporan-spt-tahunan](https://www.pajak.go.id/id/artikel/pembelajaran-di-balik-turunnya-pelaporan-spt-tahunan)
- Febriansyah, & Nabila, N. I. (2014). Pengaruh Logo Baru PT. Telkom, Tbk terhadap Citra Perusahaan. *Ekonomika-Bisnis*, 5(2), 101–116
- Fendini, D. S. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(1).
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tspiridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek Taxation Information System. *International Journal of Information Management*, 30(1), 47–56. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.03.013>
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*”, Edisi 5

- Cetakan V, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gujarati, D.N.,2012, Dasar-dasar Ekonometrika, Terjemahan Mangunsong, R.C., Salemba Empat, buku 2, Edisi 5, Jakarta.
- Gunawan, C. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna E-Money Berbasis Aplikasi Pada Go Pay. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis (JAB)*.
- Hall, J. A. (2010). *Accounting Information System* (keempat). Jakarta: Salemba Empat.
- Hatta Hambali, A. J. (2020). The Success of E-Filing Adoption during COVID 19 Pandemic: The Role of Collaborative Quality, User Intention, and User Satisfaction. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 23(1), 57–68. <https://doi.org/10.14414/jebav.v23i1.2233>
- Hossain, M. A., & Quaddus, M. (2012). Expectation–Confirmation Theory in Information System Research: A Review and Analysis. In Y. K. Dwivedi, M. R. Wade, & S. L. Schneberger (Vol. Eds.), *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society*, Vol. 1, Integrated Series in Information Systems. 28. *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society*, Vol. 1, Integrated Series in Information Systems (pp. 441–469). New York, NY: Springer New York. <http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2>
- Houston III, L., Grandey, A. A., & Sawyer, K. (2018). Who cares if “service with a smile” is authentic? An expectancy-based model of customer race and differential service reactions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 144, 85-96.
- Jogiyanto, HM. 2008. *Pedoman Survey Kuesioner*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Jogiyanto Hartono. 2016. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi Edisi Kesepuluh*.Yogyakarta: BPFE.
- Kartika, N.D., Anton, Adnanti W.A. Analisis Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan End User Software Akuntansi. SNA XI Lampung, 2016.
- Khaddafi, M., Aspan, H., Heikal, M., Wahyuddin, Falahuddin, & ZatinHumaira. (2018). Effect of Perception of Facilities, Intensity of Conduct, and Satisfaction of Tax Payers to Submission of Letter by E-Filing Notice on Tax Service, *1*, 583–587. <https://doi.org/10.1108/978-1-78756-793-1-00001>
- Kristianti, N. (2017).dictio. Diambil kembali dari Apa yang dimaksud dengan informasi?: <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-informasi/13090>
- Levine, Stephan, Krehbiel & Berenson.2008.*Statistics for Managers-Using Microsoft Excel*.Fifth Edition.New Jersey:Pearson Prentice Hall
- Limayem, M., Hirt, S., et al. (2007). How habit limits the predictive power of intention: The case of information systems continuance. *MIS Quarterly*, 31(4), 705–737
- Mardi, D. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi* (kedua). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart. 2014. *Sistem Informasi Akuntansi: Accounting*

Information Systems (Edisi 13), Prentice Hall.

- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User-developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24–45. <https://doi.org/10.4018/irmj.2003010103>
- Mokoginta Novtania, Linda Lambey dan Wiston Pontoh. 2017. Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Dan Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 12(2), 874-890
- Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of information and system quality: An empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 199–235. <https://doi.org/10.1080/07421222.2005.11045823>
- Neuman, W. L., & Robson, K. (2014). *Basics of social research*. Toronto: Pearson Canada
- Nur Indriantoro, Bambang Supomo. (2011), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Pertama, Cetakan keempat, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD-PISA). 2016. Assessment of scientific literacy in the OECD / Pisa project, <http://www.pisa.oecd.org/>
- Ortax. (2018, Januari 4). *Begini Perlakuan Perpajakan Bagi Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum*. Retrieved from Ortax: <https://www.ortax.org/ortax/?mod=info&page=show&id=256&list=1>
- Pajak, D. J. (2017). *PERLAKUAN PERPAJAKAN UNTUK DOSEN/PENGAJAR PERGURUAN TINGGI*. Retrieved from <http://kopertis3.or.id>: <http://kopertis3.or.id/v5/wp-content/uploads/Pajak-untuk-Dosen.pdf>
- Peraturan Pemerintah Nasional Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 41 tahun 2019 tentang Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/ Prajurit Tentara Nasional Indonesia/ Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui E-Filing.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 252/PMK.03/2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemotongan Pajak Atas Penghasilan Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi
- Permadi, A. (2017). *PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN DALAM KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) KEUANGAN. Akuntansi*.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European journal of information systems*, 17(3),

236-263.

- R., Tantra. 2012. *Manajemen Proyek Sistem Informasi: Bagaimana Mengelola Proyek Sistem Informasi Secara Efektif dan Efisien*. Yogyakarta: ANDI. 2012, pp. 6.
- Ribut Sudarsono, A. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Pemda Kabupaten Sragen)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2012). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Saha, P., Nath, A. K., & Salehi-Sangari, E. (2012). Evaluation of government e-tax websites: An information quality and system quality approach. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 300–321. <https://doi.org/10.1108/17506161211251281>
- Santhanamery, T., & Ramayah, T. (2018). Trust in the System: The Mediating Effect of Perceived Usefulness of the E-Filing System, 89–103. https://doi.org/10.1007/978-3-319-59442-2_5
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo
- Santoso, Y. I. (2020, Oktober 04). *Penyebab rendahnya penyerapan insentif perpajakan*. Retrieved from Kontan.co.id: <https://nasional.kontan.co.id/news/penyebab-rendahnya-penyerapan-insentif-perpajakan>
- Sari, V. I. (2019). *PENGARUH LITERASI PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA SEMARANG DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATING* (Doctoral dissertation, UNNES).
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2010). *Edisi 5, Research Method For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley @ Sons, New York.
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan serta kinerja pengguna sistem informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 6(1), 47–59. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta
- Suharyadi & Purwanto. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sudjana, (2003), *Teknisi Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti*. Bandung.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-34/PJ/2017 tentang Penegasan Perlakuan Perpajakan Bagi Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum

- Supriyati. (2012). *Metode Penelitian*. Bandung: Labkat press UNIKOM.
- Susilawati, N., Indriani, I., Riana, V., & Abyan, D. (2021). TINGKAT LITERASI PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI DAN DETERMINANNYA (STUDI DI JAKARTA, BOGOR, DEPOK, TANGERANG, DAN BEKASI). *Sebatik*, 25(1), 286-295.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Computers in Human Behavior Understanding the impact of m-banking on individual performance : DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233–244. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.016>
- Tantra, Rudy. 2012. *Manajemen Proyek Sistem Informasi*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99–132. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250303>
- Tjahyono, M. B. (2020). Gerakan Literasi Digital Tidak Bisa Musiman. Retrieved from <https://pajak.go.id/id/artikel/gerakan-literasi-digital-tidak-bisa-musiman>
- Uma Sekaran and Roger Bougie. 2010. *Research Methods for Business-A Skill Building Approach. Fifth Edition*. West Sussex-UK: John Wiley & Sons
- Umar, H. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Wulanjayanti, T., & Usman, D. (2019). the Effect of Service Quality of Electronic Taxing System and Tax Employee Competence on Taxpayer Satisfaction. *Jurnal Akuntansi*, 7(2), 87–100. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.7.2.87-100>
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64–72. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>
- Yuliatic, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2). <https://doi.org/10.35606/jabm.v27i2.668>
- Yusro, H. W. dan K. (2014). Pengaruh Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak Dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kabupaten Jepara. *Accounting Analysis*

Journal, 3(4), 429–436. <https://doi.org/10.15294/aaj.v3i4.4201>

Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). The moderating effect of culture on e-filing taxes: evidence from India. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 7(1), 134–152. <https://doi.org/10.1108/jaee-05-2015-0038>

Zhou, L., Pan, S., Wang, J., & Vasilakos, A. V. (2017). Machine learning on big data: Opportunities and challenges. *Neurocomputing*, 237, 350–361. <https://doi.org/10.1016/j.neucom.2017.01.026>

Zulita, L. N., Abiyyu, F. K., Bachtiar, S., Susena, K. C., Sfenrianto, S., & Kaburuan, E. R. (2018). Factors of Web Design, Application Design and Service Quality on Satisfaction of E-Billing Users in Indonesia. *2018 International Conference on Orange Technologies, ICOT 2018*, 1–4. <https://doi.org/10.1109/ICOT.2018.8705898>