

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM *E-FILING*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (WAJIB PAJAK) DENGAN METODE
SERVICE QUALITY PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK ILIR BARAT
PALEMBANG**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh :

Ayu Soraya

09031381520051

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM *E-FILING*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (WAJIB PAJAK) DENGAN METODE
SERVICE QUALITY PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK ILIR BARAT
PALEMBANG**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1

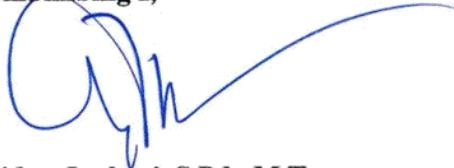
Oleh :

Ayu Soraya

09031381520051

Palembang, 17 Juli 2019

Pembimbing I,



Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T.

NIP. 197107212005011005

Pembimbing II,



Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.

NIP. 198201132015042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

Tanggal : 15 Juli 2019

Tim Penguji :

1. Ketua Penguji : Allsella Meiriza, M.Kom..

2. Pembimbing I : Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T.

3. Pembimbing II : Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.

4. Anggota I : Apriansyah Putra, M.Kom..

5. Anggota II : Putri Eka Sevdiyuni, M.T.



The image shows five handwritten signatures, each on a horizontal line. From top to bottom: a black signature, a blue signature, a black signature with 'Dwi Rosa Indah' written below it, a green signature, and a black signature.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Soraya
NIM : 09031381520051
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Pengukuran Kualitas Layanan pada Sistem *e-Filing* terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) dengan Metode *Service Quality* pada Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Palembang.

Hasil Pengecekan *Software iThenticate / Turnitin* : 17%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan / *plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan / *plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, 17 Juli 2019

Mahasiswa,



Ayu Soraya

NIM. 09031381520051

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (WAJIB PAJAK) DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK ILIR BARAT PALEMBANG”** dengan baik.

Selama penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dan juga selaku Pembimbing Tugas Akhir pertama yang telah membimbing saya selama penyelesaian Tugas Akhir ini,
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi,
3. Ibu Dwi Rosa Indah, S.T., M.T selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir Kedua yang telah membimbing saya selama penyelesaian Tugas Akhir ini,
4. Dosen-dosen yang telah membimbing, mengajari dan membagi ilmunya kepada Penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya,

5. Mbak Rifka dan Kak Angga serta semua Staff Administrasi Jurusan Sistem Informasi, Dekanat Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, Staff BAAK dan Rektorat Universitas Sriwijaya,
6. Pihak Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Palembang yang telah mengizinkan dalam pengambilan data,
7. Kedua Orangtua Papa dan Ibu serta Saudaraku, yang selalu memberikan motivasi dan semangat serta kasih sayang dan doa,
8. Semua teman-teman Sistem Informasi Bilingual A 2015 yang tidak dapat disebutkan satu per satu,
9. Sahabat - sahabatku dari SMP, Melanda Dwi Sandi, Ananda Niswatul, Wulandari Ramadona, Tania Anindya, dan Ditrah Aisyah yang membantu dan memberikan motivasi,
10. Sahabat-sahabatku dari SMA, Febi Dwi Kania, Emilia Agustina, Anne Dwi Astuti yang tidak pernah lelah membantu, memberikan semangat dan dukungan serta doa, hingga tak cukup kata terima kasih ini untuk membalasnya,
11. Teman - teman organisasiku, Almirah Ramadhanti, Dian Maharani, Youges Putra, Ira Marsha, Alya Nabila, Fadhilah Fatayat, Revan dan Kak Paulin dan Teman - teman AIESEC Unsri lainnya, yang selalu membantu dan memberikan motivasi
12. Teman - teman seperjuangan, Sadana, Lifya Fitriani, Adelia, Fitri Yenica, Hazlina Warda, Abid Sadewa, Henky Saputra dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu,
13. Teman - teman Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi Angkatan 2016 - 2017 yang tidak dapat disebutkan satu per satu,

14. Teman - teman Ikatan Bujang Gadis Fasilkom Unsri yang tidak dapat disebutkan satu per satu,
15. Adik-adik tingkat, Kartika Haritami, Febrika Litak dan lainnya yang telah banyak membantu,
16. Kak Fiqih yang sangat membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini,
17. Rekan kerja dan teman- teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doanya untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi di kemudian hari. Penulis juga berharap semoga Tugas Akhir ini menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf kepada semua pihak yang namanya tak bisa disebutkan satu per satu. Semoga Allah membalas semua kebaikannya.

Palembang, Juli 2019

Penulis,



Ayu Soraya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR RUMUS	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Tujuan	Error! Bookmark not defined.
1.3 Manfaat	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Sejarah Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Motto Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Sasaran Strategis.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Struktur Organisasi	9
2.2 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	11
2.2.1 Pengertian <i>Service</i> (Pelayanan)	11
2.2.2 Pengertian <i>Quality</i> (Kualitas)	11
2.2.3 Dimensi <i>Service Quality</i>	12
2.3 Sistem <i>e-Filing</i>	13
2.3.1 Pengertian <i>e-Filing</i>	13
2.3.2 Manfaat dan Tujuan <i>e-Filing</i>	13
2.4 <i>PHP</i> (<i>Personal Home Page</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.5 <i>CodeIgniter</i>	16
2.6 <i>MySQL</i>	17
2.7 <i>UML</i> (<i>Unified Modeling Language</i>)	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Objek Penelitian	18
3.2 Teknik Pengumpulan Data	18
3.2.1 Jenis Data.....	18
3.2.2 Sumber Data	19
3.2.3 Metode Pengumpulan Data	19
3.3 Deskripsi Data	20
3.4 Jenis Penelitian.....	20
3.5 Tahapan Penelitian	21
3.5.1 Rancangan Penelitian	21
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.6.1 Populasi Penelitian	23
3.6.2 Sample Penelitian	23
3.7 Teknik Analisis Data	24
3.7.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Realibilitas	26
3.7.3 Uji Beda Harapan dan Persepsi	26
3.8 Metode Pengembangan Sistem	28
3.8.1 Metode <i>RUP (Rational Unified Process)</i>	Error! Bookmark not defined.
3.9 Metode <i>Service Quality</i>	30
3.10 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Permulaan (<i>Inception</i>)	35
4.2 Elaborasi (<i>Elaboration</i>).....	35
4.3 Konstruksi (<i>Construction</i>).....	35
4.4 Transisi (<i>Transition</i>)	36
4.5 Analisis Kebutuhan Sistem	36
4.5.1 Kebutuhan Fungsional	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Kebutuhan Non Fungsional	37
4.6 Perancangan Sistem.....	38
4.6.1 <i>Use Case</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.2 <i>Activity Diagram</i>	40
4.6.3 <i>Sequence Diagram</i>	Error! Bookmark not defined.

4.6.4 Class Diagram	52
4.7 Tabel Data.....	53
4.8 Kamus Data	Error! Bookmark not defined. 8
4.9 Perhitungan Aplikasi Menggunakan <i>Service Quality (ServQual)</i>	61
4.9.1 Rekapitulasi Aktual Kinerja yang di terima Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined. 1
4.9.2 Perhitungan Nilai Aktual Kinerja yang di terima Pelanggan	63
4.9.3 Rekapitulasi Aktual Harapan Pelanggan	Error! Bookmark not defined. 5
4.9.4 Perhitungan Nilai Harapan Pelanggan.....	67
4.9.5 Perhitungan Perdemensi	71
4.10 Rancangan Tampilan Halaman Aplikasi	73
4.10.1 Rancangan Tampilan User.....	73
4.10.1.1 Rancangan Tampilan Halaman Pengisian Data.....	73
4.10.1.2 Rancangan Tampilan Halaman Pengisian Kuisisioner	74
4.10.1.3 Rancangan Tampilan Halaman telah Mengisi.....	74
4.10.2 Rancangan Tampilan Admin.....	Error! Bookmark not defined. 5
4.10.2.1 Rancangan Tampilan Halaman <i>Login</i>	75
4.10.2.2 Rancangan Tampilan Halaman <i>Dashboard</i>	76
4.10.2.3 Rancangan Tampilan Halaman Kategori.....	76
4.10.2.4 Rancangan Tampilan Halaman Tambah Kategori.....	77
4.10.2.5 Rancangan Tampilan Halaman Pertanyaan	77
4.10.2.6 Rancangan Tampilan Halaman Tambah Pertanyaan.....	78
4.10.2.7 Rancangan Tampilan Halaman Pengaturan Sesi	78
4.10.2.8 Rancangan Tampilan Halaman Data Pengguna	79
4.10.2.9 Rancangan Tampilan Halaman Tambah Data Pengguna	79
4.10.2.10 Rancangan Tampilan Halaman Hasil Tanggapan	80
4.10.3 Rancangan Tampilan Manager	80
4.10.3.1 Rancangan Tampilan Halaman <i>Login</i>	80
4.10.3.2 Rancangan Tampilan Halaman <i>Dashboard</i>	81
4.10.3.3 Rancangan Tampilan Halaman Hasil Tanggapan	82
4.11 Tahap Pengujian	Error! Bookmark not defined. 2
4.11.1 Rencana Pengujian	82
4.11.2 Kasus dan Hasil Pengujian	Error! Bookmark not defined.

4.11.2.1 Halaman Akses Admin.....	83
4.11.2.2 Halaman Akses Manager	84
4.12 Kesimpulan Hasil Pengujian	Error! Bookmark not defined. 5
4.13 Pemeliharaan Sistem.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak ..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Model 4 + 1 View17

Gambar 3.1 Rancangan Penelitian21

Gambar 3.2 *Gaps Model of Service Quality*.....27

Gambar 3.3 Proses Iteratif RUP28

Gambar 3.4 Diagram Kartesius34

Gambar 4.1 *Use Case*39

Gambar 4.2 *Activity Diagram Login*40

Gambar 4.3 *Activity Diagram Logou*.....41

Gambar 4.4 *Activity Diagram Mengelola Data User*42

Gambar 4.5 *Activity Diagram Mengelola Data Kuisisioner*44

Gambar 4.6 *Activity Diagram Membuka atau Menutup Sesi*45

Gambar 4.7 *Activity Diagram Mengisi Kuisisioner*.....46

Gambar 4.8 *Activity Diagram Melihat Hasil Rekap Kuisisioner*.....47

Gambar 4.9 *Sequence Diagram Login*48

Gambar 4.10 *Sequence Diagram Logout*48

Gambar 4.11 *Sequence Diagram Mengelola Data User*49

Gambar 4.12 *Sequence Diagram Mengelola Data Kuisisioner*50

Gambar 4.13 *Sequence Diagram Membuka atau Menutup Sesi*.....51

Gambar 4.14 *Sequence Diagram Mengisi Kuisisioner*.....51

Gambar 4.15 *Sequence Diagram Melihat Hasil Rekap Kuisisioner*.....52

Gambar 4.16 *Class Diagram*.....53

Gambar 4.17 Rancangan Tampilan Halaman Pengisian Data Diri	73
Gambar 4.18 Rancangan Tampilan Halaman Pengisian Kuisisioner	74
Gambar 4.19 Rancangan Tampilan Halaman telah Mengisi Kuisisioner	74
Gambar 4.20 Rancangan Tampilan Halaman Login <i>Admin</i>	75
Gambar 4.21 Rancangan Tampilan Halaman <i>Dashboard</i>	76
Gambar 4.22 Rancangan Tampilan Halaman Halaman Kategori	76
Gambar 4.23 Rancangan Tampilan Halaman Tambah Kategori	77
Gambar 4.24 Rancangan Tampilan Halaman Pertanyaan	77
Gambar 4.25 Rancangan Tampilan Halaman Tambah Pertanyaan.....	78
Gambar 4.26 Rancangan Tampilan Halaman Pengaturan Sesi	78
Gambar 4.27 Rancangan Tampilan Halaman Data Pengguna	79
Gambar 4.28 Rancangan Tampilan Halaman Tambah Data Pengguna	79
Gambar 4.29 Rancangan Tampilan Halaman Hasil Tanggapan	80
Gambar 4.30 Rancangan Tampilan Halaman <i>Login Manager</i>	80
Gambar 4.31 Rancangan Tampilan Halaman Hasil Tanggapan	82

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penilaian Tingkat Kepentingan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Penilaian Tingkat Kepuasan.....**Error! Bookmark not defined.**

No table of figures entries found.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

No table of figures entries found.

**QUALITY MEASUREMENT SERVICES ON E-FILING SYSTEM TO USER
SATISFACTION (TAXPAYER) WITH SERVICE QUALITY METHOD IN KANTOR
PELAYANAN PAJAK ILIR BARAT PALEMBANG**

By

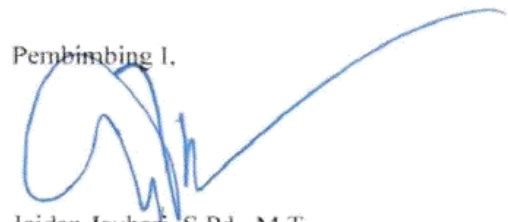
Ayu Soraya 09031381520051

ABSTRACT

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ilir Barat Palembang is a government institution that regulates and manages taxation issues. One of the expectations of taxpayers is that they can make tax reporting online through an e-SPT-based reporting system called e-Filing, so that it will have an impact on increasing tax revenues to the state and also increasing taxpayer satisfaction to pay taxes. The e-Filing system turns out there are still obstacles, so we need to measure service quality variables that can measure the quality of a service, identified there are five dimensions of size called Service Quality. By using the method of developing a Rational Unified Process (RUP) system by M.Shalahuddin (2014) and by calculating Importance Performance Analysis (IPA) so that data that is legitimate and real is obtained so that it can be a benchmark for evaluating performance and services so that it can be more well. The final result of this study is a website-based application that can provide an assessment of the performance and services that have been provided, and can be easily accessed in various places and adjusted to the provisions of the session time of the service provider.

Keywords : *e-Filing, Service Quality, Rational Unified Process (RUP), Importance Performance Analysis (IPA).*

Pembimbing I,



Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T.

NIP.197107212005011005

Palembang, Juli 2019

Pembimbing II,

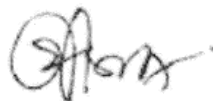


Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.

NIP. 198201132015042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi secara spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang telah diberikan si pemberi jasa, sehingga kepuasan pengguna hanya akan dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat pemrosesan dari pemberian pelayanan tersebut. Kepuasan adalah perasaan senang maupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan (Kotler, 2003). Apabila kinerja yang telah dilakukan ternyata lebih kecil dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasakan ketidakpuasan. Apabila kinerja tersebut sama dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dan apabila kinerja melebihi

dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasakan sangat puas terhadap layanan tersebut.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ilir Barat Palembang adalah lembaga pemerintah yang mengatur dan mengelola masalah perpajakan. Sebagai organisasi yang melakukan kegiatan berkenaan dengan menghimpun pajak dari masyarakat, maka mereka juga selalu dihadapkan pada usaha melakukan layanan yang dapat memberi kepuasan pada masyarakat. Menjadi harapan kalau para Wajib Pajak dapat melakukan pelaporan pajak secara *online* melalui sistem pelaporan berbasis e-SPT yang disebut dengan *e-Filing*, sehingga akan berdampak terhadap peningkatan penerimaan pajak kepada negara dan juga meningkatkan kepuasan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Regulasi perpajakan yang bersumber dari Undang-Undang Perpajakan menjadi aturan main yang harus diikuti oleh dunia usaha atau perorangan. Pelaku usaha baik lembaga atau perorangan yang melakukan kegiatan usaha harus mengikuti koridor Undang-Undang atau aturan-aturan perpajakan yang berlaku.

Sistem *e-Filing* yang melalui situs kepemilikan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hanya dapat diakses di halaman website : www.pajak.go.id, merupakan sistem pelaporan SPT atau biasa disebut Surat Pemberitahuan yang dilakukan secara *online* menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak manapun dan dengan sedikit biaya, khusus dirancang dan dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak yang ingin membuat dan menyerahkan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, cepat, dan murah. Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan, sistem *e-Filing* ternyata masih terdapat kendala seperti data yang tidak *update* pada sistem, faktor yang paling utama di sebabkan adalah kurang pemahaman dan ketidak terbiasanya wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing*, gangguan saat mengakses sistem, serta jaringan internet yang mengakibatkan akses kedalam

sistem *e-Filing* sangat lama ini disampaikan oleh Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Humas.

Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan, penilaian kualitas ini berasal dari masyarakat pengguna pelayanan (Tangkilisan, 2007). Sehingga diperlukan pengukuran variabel kualitas pelayanan yang bisa mengukur kualitas suatu layanan, teridentifikasi ada lima dimensi ukuran *Service Quality* (kualitas layanan) : yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Pengukuran lima dimensi ini biasa dikenal sebagai metode *Service Quality* (*ServQual*) (Parasuraman, 2008).

Metode *ServQual* ini dapat mengukur tingkat kepuasan maupun kualitas pelayanan dari suatu industri jasa berdasarkan persepsi dari pengguna jasa menggunakan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kualitas kinerja pelayanan. Selain menggunakan perhitungan menggunakan IPA, metode ini juga menghasilkan Diagram *Kartesiuis* yang tujuannya untuk melihat letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor atau atribut yang telah mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dari perusahaan. Dengan diterapkannya metode ini diharapkan sistem dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna agar kinerja karyawan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan dari latar belakang yang tertera diatas, maka penulis berencana akan melakukan sebuah penelitian. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengukuran Kualitas Layanan pada Sistem *e-Filing* terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) dengan metode *Service Quality* pada Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Palembang”**.

1.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian pada Skripsi ini antara lain :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ilir Barat Palembang.
2. Untuk mengukur tingkat layanan *e-Filing* dengan metode *ServQual*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ilir Barat Palembang.

1.3 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam Penelitian ini antara lain :

1. Sebagai bahan masukan atau perbaikan dalam permasalahan yang berhubungan dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) yang ada dalam seluruh masyarakat. Dan hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penyusunan program pemecahan masalah dalam Kepuasan Pengguna.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan yang digunakan/referensi dan juga bisa dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.
3. Penelitian ini hendaknya dapat memiliki kualitas sistem yang mendasar dengan sistem operasi yang tetap *up-to-date*, sehingga manfaat kualitas sistem dapat dirasakan dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya.
4. Memberikan dorongan khusus bagi para pengguna untuk menjalin relasi dalam jangka panjang yang dirasakan oleh wajib pajak menggunakan sistem informasi penyampaian SPT tahunan oleh sistem *e-Filing*.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari lingkup permasalahan yang ada, maka penulis membatasi lingkup permasalahan dari Penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya menganalisis dan menilai kepuasan pengguna berdasarkan metode *Service Quality*.
2. Lingkup dari penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Palembang mengenai layanan keluhan dan kepuasan.
3. Penulis membuat panduan penggunaan dari aplikasi yang telah dibuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Syahrullah, Yudi dan Febriani, Atik . (2018) “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi ISO 9001:2015 dengan menggunakan Pendekatan *ServQual* (Studi Kasus : Institut Teknologi Telkom Purwokerto),” *Journal of Industrial Engineering and Management Systems*, 5(2), hal. 2–3. p
- Cendy, B. M., Sugiono dan Hardiningtyas, D. (2015) “Analisis perancangan produk *Long Leg Braces* dengan pendekatan *Kansei Words* dan Biomekanika,” *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 3(2), hal. 301–310.
- Dharmawan, A. dan Wurjaningrum, F. (2014) “Rancangan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan metode *Servqual*, *Importance-Performance Analysis*, dan *Quality Function Deployment* pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya,” *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 7(3), hal. 207–224.
- Foster, S. T. (2016) *Managing quality: integrating the supply chain*. 6 ed. *Upper Saddle River: Pearson Education*.
- Hadisaputra, S. dan Kusumah, L. H. (2017) “Implementasi manajemen risiko berbasis ISO 9001: 2015 dan ISO 31010: 2009 pada usaha jasa konsultasi dan pelatihan di PT. BSU penerapan *Fault Tree Analysis (FTA)* dan *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*,” in *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi di Industri 2017*. Malang: Institut Teknologi Nasional Malang, hal. 1–12.
- Ingason, H. T. (2015) “*Best project management practices in the implementation of an ISO 9001 quality management system*,” *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Elsevier B.V., 194, hal. 192– 200. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.06.133.

- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2016) *Marketing Management*. 15 ed. London: Pearson Education Limited. doi: 10.1080/08911760903022556.
- Nuryati, S. (2017) “Evaluasi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di puskesmas wilayah Kabupaten Sleman,” *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(2), hal. 128–135. doi: 10.18196/jmmr.6137.
- Qadri, U. A. (2015) “*Measuring service quality expectation and perception using SERVQUAL: A gap analysis*,” *Business and Economics Journal*, 6(3), hal. 1–6. doi: 10.4172/2151-6219.1000162.
- Qolbi, Y. (2014) “Sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 dalam peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan,” *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2(4), hal. 3119–3130.
- Semuel, H. dan Zulkarnain, J. (2011) “Pengaruh sistem manajemen mutu ISO terhadap kinerja karyawan melalui budaya kualitas perusahaan (Studi kasus PT. Otsuka Indonesia Malang).” Tersedia pada: http://repository.petra.ac.id/16144/1/Publikasi1_94033_1006.pdf.
- Sindhuwinata, O. E. dan Felecia (2016) “Perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015: studi kasus,” *Jurnal Titra*, 4(2), hal. 183–190.
- Soerjaningsih, T. W. (2004) “Peningkatan mutu proses Perguruan Tinggi melalui sistem mutu ISO 9000,” *Journal The Winners*, 5(2), hal. 79–89.
- Sumaedi, S. dan Yarmen, M. (2015) “Citra dan *perceived value* puskesmas tersertifikasi ISO 9001 (studi kasus: sebuah puskesmas di Kota Bogor),” *Jurnal Standardisasi*, 17(3), hal. 177–186.