

**PENGARUH KUALITAS *E-FILING* TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN DAMPAKNYA
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh
MELIANA HALIM
1651006**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2020**

***THE EFFECT OF E-FILING QUALITY ON
TAXPAYER SATISFACTION AND ITS
IMPACT ON TAX COMPLIANCE***

A Thesis

*In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of
Bachelor Program in Accounting*

By
MELIANA HALIM
1651006



***BACHELOR PROGRAM IN ACCOUNTING
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2020***

KATA PENGANTAR

Pertama-tama peneliti ingin mengucapkan puji syukur yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yesus, atas kasih karunia dan bimbinganNya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Pajak” ini dengan sebaik-baiknya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak serta mengetahui besaran pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan pajak.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini peneliti telah berusaha untuk memberikan yang terbaik. Namun peneliti juga menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Penelitian yang dilakukan ini hanya melihat pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak dan pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan pajak, kemudian data penelitian hanya diperoleh dari Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan yang bekerja pada PT. Bahagia Sejahtera Metalindo, Bandung.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini peneliti banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Dr. Ita Salsalina Lingga, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan membantu peneliti untuk menghasilkan tugas akhir yang baik.
2. Kedua orang tua peneliti, yang selalu membantu, mendoakan dan memberi dukungan moril dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Adik dan teman-teman yang telah memberi dukungan sehingga tugas akhir ini dapat selesai.
4. Responden dari PT. Bahagia Sejahtera Metalindo yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

Kiranya Tuhan selalu memberkati dan menaungi semua pihak yang telah membantu kelancaran tugas akhir ini dengan kasihNya. Peneliti berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terkait dan peneliti lain di masa yang akan datang. Tuhan memberkati.

Bandung, 19 Agustus 2020

Meliana Halim