

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana gambaran Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying. Variabel yang diteliti terdiri dari 4 variabel yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pegawai pajak KPP Pratama Bandung Cibeunying, dengan jumlah sampel sebanyak 53 responden. Teknik penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Pengujian statistik menggunakan aplikasi SPSS 20.0.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna SIDJP, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif. Secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIDJP di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Dengan pengaruh sebesar 62,7% dan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).**