

ABSTRAK

Dalam rangka untuk mencapai target penerimaan, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak berusaha melakukan perkembangan terutama pada sistem administrasi dengan mengembangkan program berbasis teknologi yaitu *e-SPT*, yang bertujuan untuk menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan agar masyarakat dapat melaksanakan kewajibannya dengan lebih mudah. Dengan adanya penerapan *e-SPT* maka diharapkan dapat meningkatkan tingkat pelayanan Wajib Pajak dengan sistem digital ini. Tingkat pelayanan Wajib Pajak tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti *hardware*, *software*, dan sumber daya manusia. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cibeunying Bandung. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 108 Wajib Pajak. Data dalam penelitian ini di analisis dengan menggunakan model regresi berganda, dengan pengujian tersebut diperoleh hasil sebesar 0.495 sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-SPT* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat pelayanan Wajib Pajak.

Kata kunci: *e-SPT*, tingkat pelayanan Wajib Pajak

ABSTRACT

In order to achieve the revenue target, the government through the Directorate General of Taxes is trying to do developments, especially in administrative system by developing technology based program that is e-SPT, which aims to simplify tax administration procedures so people can implement their obligations more easily. With the implementation of e-SPT is expected to increase the level of service taxpayers with this digital system. Taxpayer service levels are influenced by several factors such as hardware, software, and human resources. Respondents in this study are listed in Taxpayer KPP Pratama Cibeunying Bandung. The number of samples in this study is 108 of the taxpayers. The data in this study in the analysis using a multiple regression models, with the test results obtained for 0,495 so it can be conclude that the implementation of e-SPT had a significant influence on the level of taxpayer service.

Key words: *e-SPT, the level of service taxpayer*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
1.5 Kerangka Pemikiran	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pajak.....	7
2.1.1 Pengertian Pajak	7
2.1.2 Penggolongan Pajak.....	8

2.1.2.1 Pembagian Pajak Berdasarkan Golongan.....	9
2.1.2.2 Pembagian Pajak Berdasarkan Sifatnya	10
2.1.2.3 Pembagian Pajak Berdasarkan Kewenangan Memungut	10
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak.....	11
2.1.4 Fungsi Pajak.....	12
2.2 Pajak Penghasilan	12
2.2.1 Pengertian Pajak Penghasilan	12
2.2.2 Subjek Pajak Penghasilan	13
2.2.3 Objek Pajak Penghasilan	14
2.2.4 Tarif Pajak Penghasilan	16
2.3 Pajak Pertambahan Nilai (PPN).....	16
2.3.1 Subjek PPN	17
2.3.2 Objek PPN	17
2.4 Surat Pemberitahuan (SPT).....	18
2.4.1 Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT).....	18
2.4.2 Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)	19
2.4.3 Prosedur Penyampaian E-SPT	20
2.4.4 Pokok-pokok Perubahan UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Mengenai SPT	20
2.5 Media Elektronik (e-SPT).....	22
2.5.1 Pengertian e-SPT	22
2.5.2 Jenis e-SPT	22
2.5.3 Tata Cara Penyampaian e-SPT	23
2.5.4 <i>Minimum System Requirement</i> Untuk Menggunakan E-SPT	24

2.6 <i>E-Filing</i>	24
2.6.1 Pengertian <i>e-Filing</i>	24
2.6.2 Dasar Hukum <i>e-Filing</i>	24
2.7 Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)	25
2.7.1 Definisi-definisi Terkait Penyampaian Surat Secara Elektronik (<i>e-Filing</i>) Melalui Perusahaan penyedia Jasa Aplikasi (ASP)	26
2.8 Fasilitas Pelayanan Perpajakan	27
2.9 Kualitas Pelayanan Pajak	31
2.9.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	31
2.9.2 Indikator Pelayanan Jasa	32
2.10 Administrasi Perpajakan Modern	33
 BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian	37
3.1.1 Operasionalisasi Variabel	38
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data	38
3.1.3 Teknik Pengolahan Data	39
3.1.4 Langkah-langkah Penelitian	40
3.1.5 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.1.6 Teknik Pengambilan Sampel	41
3.1.7 Skala Pengukuran Variabel	42
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	43
3.2.1 Uji Validitas	43
3.2.2 Uji Reliabilitas	44

3.2.3 Uji Regresi	45
3.2.4 Uji Korelasi	48
3.3 Objek Penelitian.....	49
3.3.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying...	50
3.3.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying.....	50
3.3.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Cibeunying	51
3.3.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Cibeunying	52
3.3.1.4 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi KPP Pratama Cibeunying.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Prosedur Penyampaian SPT Melalui Media Elektronik dalam KPP dan Wajib Pajak.....	56
4.1.1 Prosedur penyampaian SPT Melalui Media Elektronik Dalam KPP	56
4.1.1.1 Prosedur penyampaian <i>e</i> -SPT melalui disket, <i>flash disc</i> atau <i>Compact Disc</i> (CD).....	57
4.1.1.2 Prosedur penyampaian <i>e</i> -SPT melalui internet (<i>e-filing</i>).....	57
4.1.2 Prosedur penyampaian SPT Melalui Media Elektronik bagi Wajib Pajak	58
4.1.2.1 Prosedur penyampaian <i>e</i> -SPT melalui disket, <i>flash disc</i> atau <i>Compact Disk</i> (CD).....	58

4.2 Bentuk pelayanan Wajib Pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Bandung Ciebeunying.....	64
4.3 Pengaruh prosedur penyampaian SPT melalui Media Elektronik dalam meningkatkan pelayanan Wajib Pajak.....	68
4.3.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.3.2 Profil Responden berdasarkan Usia	70
4.3.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	71
4.3.4 Analisis Pengaruh Variabel X terhadap Y	74
4.3.4.1 Uji Regresi.....	74
4.3.4.2 Output SPSS 19.0 dan Interpretasi X_1, X_2, X_3	75
4.3.4.3 Output SPSS 19.0 dan Interpretasi X_2, X_3	78
4.3.5 Uji Penyimpangan Klasik	80
4.3.5.1 Uji Asumsi Regresi Multikolinieritas	81
4.3.5.2 Uji Asumsi Regresi Heteroskedastisitas	81
4.3.5.3 Uji Autokorelasi	82
4.3.5.4 Uji Normalitas dengan Normal P-P plot	83
4.3.6 Analisis Korelasi Pearson	84
4.3.7 Pengaruh penerapan e-SPT terhadap tingkat pelayanan Wajib Pajak.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA	90
RIWAYAT HIDUP	92

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Tarif Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri	16
Tabel 2.2	Surat Pemberitahuan	20
Tabel 2.3	Pembetulan SPT	21
Tabel 2.4	Sanksi Administrasi Berupa Denda	21
Tabel 3.1	Skala Linkert	42
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4.4	Tabel Item-Total Statistics	73
Tabel 4.5	Tabel Reliability Statistics	74
Tabel 4.6	Coefficients ^a Variabel X ₁ ,X ₂ ,X ₃	75
Tabel 4.7	Tabel ANOVA ^b Model 1	75
Tabel 4.8	Interpretasi Terhadap Tabel Coefficients (Uji t)	77
Tabel 4.9	Interpretasi Terhadap Tabel Coefficients (Uji Probabilitas)	78
Tabel 4.10	Coefficients ^a Variabel X ₂ ,X ₃	78
Tabel 4.11	Tabel ANOVA Model 2	79
Tabel 4.12	Tabel Model Summary	80
Tabel 4.13	Tabel Coefficients ^a	81
Tabel 4.14	Tabel Durbin-Watson (Model Summary)	83
Tabel 4.15	Tabel Korelasi Antara Variabel X ₁ ,X ₂ ,X ₃ dan Variabel Y	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Langkah Penelitian	40
Gambar 2 Struktur Organisasi	52

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1 Grafik Jenis Kelamin Responden	69
Grafik 2 Grafik Usia Responden	70
Grafik 3 Grafik Pendidikan Terakhir Responden	71
Grafik 4 Grafik Scatterplot	82
Grafik 5 Grafik Normal P-P Plot	83