

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF E-SPT AND E-FILING SATISFACTION ON TAXPAYER (AGENCY) COMPLIANCE IN SPT REPORTING

(Case Studies in the Tax Office Pratama Bandung Karees)

The purpose of this research is to find out there is influence on the e-SPT and e-filing application against taxpayer satisfaction (Agency) in the tax office Pratama Bandung Karees. The method used in this research is descriptive statistic method and inferential, form of observation research using questionnaires. Sampling technique using a convenience sampling, 50 samples were taken. The data analysis technique used is the technique of multiple linear regression analysis. Based on the research results showed that the application of e-SPT (X1) has no influence on the Taxpayer Satisfaction (Agency) in Report SPT (Y), the application of e-filing (X2) has an influence on taxpayer satisfaction (Agency) in SPT and the implementation of e-SPT (X1) and the implementation of e-filing (X2) influence taxpayer satisfaction (Agency) in Report SPT (Y).

Key Words: e-SPT, e-filing, satisfaction on Taxpayer (Agency)

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN E-SPT DAN E-FILING TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (BADAN) DALAM MELAPORKAN SPT

(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-SPT* dan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak (Badan) dalam melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial, bentuk penelitian observasi dengan menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *convenience sampling*, diambil sebanyak 50 sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-SPT* (X_1) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Badan) dalam Melaporkan SPT (Y), penerapan *e-filing* (X_2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak (Badan) dalam melaporkan SPT, Penerapan *e-SPT* (X_1) dan Penerapan *e-filing* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak (Badan) dalam Melaporkan SPT (Y).

Kata Kunci: *e-SPT*, *e-filing*, Kepuasan Wajib Pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Pemahaman Tentang Perpajakan	7

2.1.1.1	Pengertian Pajak	7
2.1.1.2	Fungsi Pajak	8
2.1.1.3	Subjek Pajak	8
2.1.1.4	Objek Pajak	10
2.1.1.5	Jenis Pajak	13
2.1.1.6	Sistem Pemungutan Pajak	14
2.1.2	Reformasi Perpajakan	15
2.1.3	Modernisasi Administrasi Perpajakan	15
2.1.4	Elektronik SPT (<i>e-SPT</i>)	16
2.1.4.1	Pengertian <i>e-SPT</i>	16
2.1.4.2	Jenis-Jenis <i>e-SPT</i>	16
2.1.4.3	Tata Cara Mendapatkan <i>e-SPT</i>	18
2.1.4.4	Tata Cara Penyampaian <i>e-SPT</i>	18
2.1.4.5	Pembetulan <i>e-SPT</i>	20
2.1.4.6	Kelebihan Aplikasi <i>e-SPT</i>	20
2.1.4.7	Kendala Penerapan <i>e-SPT</i>	20
2.1.5	Elektronik Filing (<i>e-filing</i>)	21
2.1.5.1	Pengertian <i>e-filing</i>	21
2.1.5.2	Langkah-langkah Mendapatkan Fasilitas <i>e-filing</i>	22
2.1.5.3	Tata Cara Penyampaian <i>e-filing</i>	23
2.1.5.4	Kelebihan Fasilitas <i>e-filing</i>	25
2.1.6	Wajib Pajak	25
2.1.6.1	Wajib Pajak Orang Pribadi	26
2.1.6.2	Wajib Pajak Badan	26
2.1.7	Kepuasan	27
2.1.7.1	Pengertian Kepuasan	27
2.1.7.2	Kepuasan Pengguna	27

2.1.7.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27
2.1.7.4	Kepuasan Wajib Pajak	28
2.1.8	Keterkaitan Antar Variabel	29
2.1.8.1	Hubungan Penerapan <i>e</i> -SPT dengan Kepuasan Wajib Pajak dalam Melaporkan SPT	29
2.1.8.2	Hubungan Penerapan <i>e-filing</i> dengan Kepuasan Wajib Pajak dalam Melaporkan SPT	29
2.1.8.3	Hubungan Penerapan <i>e</i> -SPT dan <i>e-filing</i> dengan Kepuasan	30
2.2	Kerangka Pemikiran	30
2.3	Hipotesis	32
BAB III PROSEDUR PENELITIAN		34
3.1	Metode Penelitian	34
3.1.1	Populasi dan Sample Penelitian	34
3.1.2	Operasional Variabel	35
3.1.3	Teknik Pengumpulan Data	37
3.2	Teknik Analisa Data	37
3.2.1	Uji Kualitas Data	37
3.2.1.1	Uji Validitas	37
3.2.1.2	Uji Reabilitas	38
3.2.2	Uji Asumsi Klasik	38
3.2.2.1	Uji Multikolonieritas	38
3.2.2.2	Uji Heterokedastisitas	38

3.2.2.3 Uji Normalitas	39
3.2.3 Analisis Regresi Berganda	39
3.2.4 Pengujian Hipotesis	40
3.2.4.1 Uji Simultan (Uji F)	40
3.2.4.2 Uji Parsial (Uji T)	40
3.2.5 Koefisien Determinasi	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Uji Validitas	42
4.1.2 Uji Reabilitas	45
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	46
4.1.3.1 Uji Multikolonieritas	47
4.1.3.2 Uji Heterokedastisitas	48
4.1.3.3 Uji Normalitas	49
4.1.4 Analisis Regresi Berganda	50
4.1.5 Uji Simultan (Uji F)	52
4.1.6 Uji Parsial (Uji T)	52
4.1.7 Koefisien Determinasi	54
4.2 Pembahasan	54
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Simpulan	56
5.2 Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA	58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Bagan Kerangka Pemikiran 32
Gambar 2	Output Pengujian Heteroskedastisitas 48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Operasionalisasi Variabel 36
Tabel II	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Penerapan <i>e-SPT</i> (X_1) ... 43
Tabel III	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Penerapan <i>e-filing</i> (X_2) .. 44
Tabel IV	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Penerapan <i>e-filing</i> (X_2) ke dua 44
Tabel V	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPT (Y) 45
Tabel VI	Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Penelitian 46
Tabel VII	Output Pengujian Besarnya VIF dan <i>Tolerance</i> 47
Tabel VIII	Output Pengujian Normalitas 49
Tabel IX	Koefisien Regresi Berganda..... 50
Tabel X	Hasil Uji Simultan (Uji F) 52
Tabel XI	Hasil Uji Parsial (Uji T) 53
Tabel XII	Koefisien Determinasi 54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Uji Multikolineritas	61
Lampiran B Uji Heterokedastisitas	61
Lampiran C Uji Normalitas	62
Lampiran D Analisis Regresi Berganda	62
Lampiran E Uji Simultan (Uji F)	63
Lampiran F Uji Parsial (Uji T)	63
Lampiran G Koefisien Determinasi	64
Lampiran I Kuesioner	65
Lampiran I Jawaban Kuesioner Responden	69
Lampiran J Surat Permohonan Mengadakan Penelitian	71
Lampiran K Surat Pemberian Izin Penelitian	72
Lampiran L Berita Acara Bimbingan	73