

ABSTRACT

The application of e-system have a purpose among others increasing the quality of services to Tax Service Office Pratama "X", the system change become more integrated (manual system be electronics), an increase in supervision of the implementation of the provisions of taxation (transparent, accountable, responsive independent and fair), and easy access to its use by taxpayers. These things done in order to boost compliance taxpayers who is still very low.

This study conducted to determine the effectiveness of the application of e-system KPP Pratama Bojonagara, the extent to which the influence of the effectiveness of compliance e-system to tax payers KPP Pratama "X". The research uses 100 respondents as the sample. Data collection techniques using a questionnaire. Then, methods of data analysis through the test validity, reliability test, test of normality, simple regression analysis techniques. Processing of research data using the help of SPSS version 13.

The results showed that the application of the e-System on the KPP Pratama "X" already effective. The level of correlation between e-System with taxpayer compliance shows the relations between both variables including the low category. Application of hypothesis testing, based on the effectiveness of the e-System influence significantly to taxpayer compliance.

Keywords: *the application of e-system , adherence to tax payers , improving the quality of tax service .*

ABSTRAK

Penerapan *e-System* memiliki tujuan antara lain peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama “X”, perubahan sistem menjadi lebih terintegrasi (sistem manual menjadi elektronik), Peningkatan pengawasan pelaksanaan ketentuan perpajakan (transparan, akuntabel, responsif independen, dan adil), dan kemudahan penggunaan oleh wajib pajak. Hal-hal tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih sangat rendah.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas penerapan *e-System* pada KPP Pratama “X”, sejauh mana pengaruh efektivitas *e-System* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara. Penelitian menggunakan 100 responden sebagai sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kemudian, metode analisis data melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, teknik analisis regresi sederhana. Pengolahan data penelitian menggunakan bantuan SPSS versi 13.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-System* pada KPP Pratama “X” sudah efektif. Tingkat korelasi yang terjadi antara *e-System* dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan hubungan antar kedua variabel termasuk kategori yang rendah. Berdasarkan pengujian hipotesis, penerapan efektivitas *e-System* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: penerapan *e-System*, kepatuhan wajib pajak, peningkatan kualitas pelayanan pajak.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, PENGUJIAN	
HIPOTESIS	8

2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Dasar-Dasar Pajak	8
2.1.1.1 Pengertian Pajak	8
2.1.1.2 Fungsi Pajak	10
2.1.1.3 Syarat Pemungutan Pajak	10
2.1.1.4 Pengelompokan Pajak	12
2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak	13
2.1.1.6 Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	14
2.1.2 Reformasi Perpajakan	15
2.1.2.1 Perturan Perpajakan	16
2.1.2.2 Sistem Perpajakan	17
2.1.2.3 Institusi Perpajakan	17
2.1.2.4 Administrasi Perpajakan	18
2.1.3 Sistem Adminitrasi Perpajakan	18
2.1.3.1 Peranan Teknologi Informasi dalam Modernisasi Perpajakan	21
2.1.4 Penerapan <i>e-System</i> dalam Pelayanan Perpajakan	24
2.1.4.1 Tujuan <i>e-System</i> dalam Perpajakan	26
2.1.4.2 Cakupan <i>e-System</i> dalam Pelayanan Perpajakan	26
2.1.4.2.1 <i>e-Registration</i>	27
2.1.4.2.1.1 Pengertian <i>e-Registration</i>	27
2.1.4.2.1.2 Prosedur <i>e-Registration</i>	28
2.1.4.2.2 <i>e-NPWP</i>	32

2.1.4.2.2.1 Pengertian <i>e-NPWP</i>	32
2.1.4.2.3 <i>e-Payment</i>	32
2.1.4.2.3.1 Pengertian <i>e-Payment</i>	32
2.1.4.2.4 <i>e-SPT</i>	33
2.1.4.2.4.1 Pengertian <i>e-SPT</i>	33
2.1.4.2.4.2 Jenis <i>e-SPT</i>	34
2.1.4.2.4.3 Tujuan dan Manfaat Penerapan <i>e-SPT</i>	35
2.1.4.2.4.3.1 Tujuan <i>e-SPT</i>	35
2.1.4.2.4.3.2 Manfaat <i>e-SPT</i>	36
2.1.4.2.4.4 Tata Cara Penggunaan <i>e-SPT</i>	36
2.1.4.2.4.5 Fasilitas <i>e-SPT</i>	38
2.1.4.2.4.6 Prosedur Penyampaian <i>e-SPT</i>	44
2.1.4.2.4.7 Tata Cara Pembetulan <i>e-SPT</i>	46
2.1.4.2.5 <i>e-Filling</i>	47
2.1.4.2.5.1 Pengertian <i>e-Filling</i>	47
2.1.4.2.5.2 Pengertian <i>e-FIN</i>	47
2.1.4.2.5.3 Kelebihan Fasilitas <i>e-Filling</i>	47
2.1.4.2.5.4 Layanan Fasilitas <i>e-Filling</i>	48
2.1.4.2.5.5 Tahap-tahap Pelaporan SPT Melalui <i>e-Filling</i>	50
2.1.5 Kepatuhan	51
2.1.5.1 Pemahaman Tentang Kepatuhan	51

2.1.5.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh	52
2.1.6 Teori Kepuasan Pelannggan.....	53
2.2 Kerangka Pemikiran	54
2.3 Pengembangan Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Objek Penelitian	56
3.1.1 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	56
3.2 Metode Penelitian	60
3.3 Operasionalisasi Variabel	62
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	64
3.5 Pengumpulan Data	65
3.6 Teknik Pengolahan Data	66
3.7 Istrument Penelitian	68
3.7.1 Uji Validitas	69
3.7.2 Uji Realibilitas	70
3.7.3 Asumsi Dasar	71
3.7.3.1 Uji Normalitas	71
3.8 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	72
3.8.1 Metode Analisis	72
3.8.1.1 Analisis Regresi	72
3.8.1.2 Metode Suksesif Interval	73

3.8.1.3 Analisis Koefisien Korelasi Pearson Product Moment	74
3.8.2 Pengujian Hipotesis	74
3.8.2.1 Pengembangan atau Penolakan Hipotesis	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Uji Validitas	77
4.2 Uji Realibilitas	78
4.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian	79
4.3.1 Efektivitas Penerapan <i>e-System</i>	79
4.3.1.1 Peningkatan Kualitas Pelayanan KPP	81
4.3.1.2 Perubahan Sistem Menjadi Terintegrasi (Manual diubah ke Elektronik)	83
4.3.1.3 Peningkatan Pengawasan Pelaksanaan Ketentuan Perpajakan	85
4.3.1.4 Kemudahan Penggunaan bagi Wajib Pajak dalam Mendapatkan Informasi Perpajakan	86
4.3.2 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	88
4.3.2.1 Menghitung dan Melaporkan SPT dengan Benar	90
4.3.2.2 Melaporkan SPT Tepat Waktu	91
4.3.2.3 Membayar Pajak Terhutang Tepat Waktu	93
4.4 Uji Asumsi Dasar	94
4.4.1 Uji Normalitas Data	95
4.5 Pengaruh Efektivitas Penerapan <i>e-System</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	95

4.5.1 Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	95
4.5.2 Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana	96
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi	98
4.5.4 Pengujian Hipotesis (Uji-t)	99
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Simpulan	101
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	123

DAFTAR GAMBAR

2.1	Alur Prosedur Pendaftaran NPWP melalui e-Registration	30
2.2	Alur Prosedur e-SPT	37
2.3	Model Kerangka Pemikiran	54
3.1	Stuktur Organisasi KPP Pratama “X” Bandung	57
4.1	Kurva Uji-t Dua Pihak	100

DAFTAR TABEL

1.1	Perbandingan Penerimaan Pajak Terhadap Pendapatan APBN	1
1.2	Penelitian Sebelumnya	5
3.1	Operasionalisasi Variabel	63
3.2	Pemberian Kode Untuk Jawaban Pertanyaan Tertutup	67
3.3	Keterangan Nilai dari Skala.....	68
4.1	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Penerapan e-System.....	77
4.2	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
4.3	Hasil Uji Reliabilitas Angket Kuisioner	79
4.4	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Efektivitas Penerapan e-System	80
4.5	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-iten Pernyataan Pada Variabel Peningkatan Kualitas Pelayanan KPP	82
4.6	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Perubahan Sistem Menjadi Terintegrasi (Manual diubah ke Elektronik)	83
4.7	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Peningkatan Pengawasan Pelaksanaan Ketentuan Perpajakan (Transparan, Akuntabel, Responsif Independen dan Responsif Keadilan)	85
4.8	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Kemudahan Penggunaan Bagi Wajib Pajak Dalam Mendapatkan Informasi Perpajakan	87

4.9 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	88
4.10 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Menghitung dan Melaporkan SPT dengan Benar.....	90
4.11 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Melaporkan SPT Tepat Waktu	92
4.12 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Membayar Pajak Terhutang Tepat Waktu.....	93
4.13 <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>	95
4.14 Koefisien Korelasi dan Tafsirannya	96