

## **ABSTRACT**

*This study aims to determinate whether the implementation of the electronic modernization of tax number has an influence of the quality of service and statisfaction of individual taxpayer in the tax office Cibeunying.*

*This study is a descriptive using a case study approach, in which a sample is taken by sampling. Statistical test in this study using a simple linear regression with SPSS Software 20. Hypothesis testing is done by t-test at a significance level of 5 %.*

*These result prove that the implementation of the electronic modernization simultaneously have an influence on the quality have an influence on the quality of service of 88.5% and the rest is influenced by other variables. While research on the satisfaction of individual tax payers have the effect by 64% and the rest is influenced by other variables that are not described in the research. In partial implementation of electronic administration modernization of tax number has a positive effect on the quality of service and satisfaction of individual tax payers.*

*Keywords: Implementation of elektronik administration modernization tax number, quality of service, and taxpayer satisfaction*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelaksanaan modernisasi administrasi elektronik Nomor Pokok Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak perorangan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeuying.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus, dimana sampel dalam penelitian ini diambil secara sampling. Pengujian statistik dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan software SPSS 20.0. pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t pada tingkat signifikansi 5%.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelaksanaan modernisasi elektronik NPWP secara simultan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 88,5% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, sementara penelitian terhadap kepuasan wajib pajak perorangan mempunyai pengaruh sebesar 64 % dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian. Secara parsial pelaksanaan modernisasi administrasi elektronik NPWP berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak perorangan.

Kata-kata kunci: Pelaksanaan modernisasi administrasi elektronik npwp, kualitas pelayanan, dan kepuasan wajib pajak perorangan.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	9
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Pengertian Pajak .....	10
2.1.2 Fungsi Pajak .....	11
2.1.3 Tata Cara Pemungutan Pajak .....	12

2.1.4	Asas Pemungutan Pajak .....	12
2.1.5	Sistem Pemungutan Pajak .....	15
2.1.6	Jenis- jenis Pajak .....	16
2.1.7	Reformasi Perpajakan .....	19
2.1.8	Reformasi Sistem Administrasi Perpajakan .....	25
2.1.9	Nomor Pokok Wajib Pajak .....	32
2.1.9.1	Pengertian NPWP dan Fungsi NPWP .....	32
2.1.9.2	Jangka Waktu Pendaftaran NPWP .....	32
2.1.9.3	Tempat Pendaftaran NPWP .....	34
2.1.9.4	Tata Cara Pendaftaran e-NPWP .....	34
2.1.9.5	Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Memiliki NPWP .....	36
2.1.10	Kualitas Pelayanan .....	38
2.1.10.1	Pelayanan Pajak sebagai Pelayanan Publik .....	40
2.1.10.2	Kualitas Pelayanan Aparat Perpajakan .....	40
2.1.11	Kepuasan Konsumen .....	45
2.1.11.1	Definisi Konsumen .....	45
2.1.11.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	46
2.1.12	Pengertian Wajib Pajak .....	48
2. 2	Kerangka Pemikiran .....	49
2. 3	Perumusan Hipotesis .....	52
2.3.1	Pengaruh Admnistrasi Elektronik NPWP Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak .....	52

### **BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

3. 1 Objek Penelitian .....	54
3.1.1 Sejarah KPP Pratama Bandung Cibeunying .....	54
3.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Bandung Cibeunying .....	56
3.1.2.1 Visi .....	56
3.1.2.2 Misi .....	56
3.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Cibeunying .....	56
3.1.4 Deskripsi Kerja .....	57
3. 2 Metode Penelitian .....	61
3.2.1 Populasi dan Sampel .....	61
3.2.2 Operasional Variabel .....	62
3. 3 Metode Pengumpulan Data .....	65
3.3.1 Tehnik Pengumpulan Data .....	65
3. 4 Tehnik Pengolahan Data .....	67
3. 5 Tehnik Analisis Data .....	68
3. 6 Uji Validitas dan Reabilitas .....	69
3.6.1 Uji Validitas .....	69
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	70
3. 7 Uji Asumsi Klasik .....	72
3. 8 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	74
3.8.1 Uji Hipotesis (Uji -t) .....	74
3. 9 Analisis Data .....	75
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	75

3.9.2 Analisis Statistik Inferensial menggunakan Regresi Linear Sederhana .....	76
--	----

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4. 1 Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Elektronik NPWP di KPP Cibeunying .....	77
4. 2 Besarnya Pengaruh Modernisasi Administrasi Elektronik NPWP Terhadap Kualitas Pelayanan .....	82
4. 3 Besarnya Pengaruh Modernisasi Administrasi Elektronik NPWP Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Perorangan .....	83
4. 4 Uji Validitas .....	85
4. 5 Uji Reliabilitas .....	86
4. 6 Uji Asumsi Klasik .....	88
4.6.1 Uji Normalitas .....	88
4.6.2 Uji Multikolinearitas .....	89
4.6.3 Uji Heterokedastista .....	91
4. 7 Uji Hipotesis (Uji-t) .....	92
4. 8 Kesimpulan Pengujian Reliabilitas, Validitas, dan Uji –t .....	94

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5. 1 Kesimpulan .....	97
5.2 Saran .....	98

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	100
<b>LAMPIRAN</b> .....	102

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Rerangka Pemikiran ..... 51
Tabel 3.1	Operasional Variabel ..... 64
Tabel 3.2	Pemberian Kode/ Kategori Untuk Jawaban Pertanyaan Positif Tertutup ..... 68
Tabel 3.3	Kriteria Reliabilitas dan Validitas ..... 71
Tabel 4.1	Uji Validitas ..... 85
Tabel 4.2	Coefficients <sup>a</sup> ..... 90



## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar I	Uji Normalitas Kualitas Pelayanan .....	88
Gambar II	Uji Normalitas Kepuasan Wajib Pajak Perorangan .....	89
Gambar III	Uji Heterokedastisitas Kualitas Pelayanan .....	91
Gambar IV	Uji Heterokedastisitas Kepuasan Wajib Pajak Perorangan ....	92