

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Sistem *e-Filing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cianjur. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penerapan Sistem *e-Filing* dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel pada penelitian ini adalah 36 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cianjur. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel independen yang diuji berpengaruh terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun secara simultan.

Kata kunci: sistem *e-Filing*, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak.



## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to test the influence of e-Filing System and Service Quality towards Taxpayers Compliance that registered at KPP Pratama Cianjur. Independent variables used in this research are e-Filing System and Service Quality. The dependent variable used is Taxpayer Compliance. The sample in this research was 36 taxpayers that registered in KPP Pratama Cianjur. The research using multiple linear regression analysis to see the influence of these variables. The results of this study showed that the independent variables affect the dependent variable either partially or simultaneously.*

*Keywords: e-Filing Sistem, service quality, taxpayer compliance*



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kajian Pustaka .....	7
2.1.1 Pajak.....	7
2.1.1.1 Fungsi Pajak .....	8
2.1.1.2 Sistem Pemungutan Pajak .....	9
2.1.1.3 Syarat Pemungutan Pajak.....	10
2.1.2 Surat Pemberitahuan (SPT).....	11
2.1.2.1 Kewajiban SPT.....	11
2.1.2.2 Fungsi Surat Pemberitahuan.....	11
2.1.3 <i>e-Filing</i> .....	12
2.1.3.1 Prosedur <i>e-Filing</i> .....	12
2.1.3.2 Indikator <i>e-Filing</i> .....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.1.5.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak .....	17
2.1.5.2 Indikator Kepatuhan Pajak .....	17
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Rerangka Pemikiran .....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian .....	34
3.2 Populasi dan Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34

3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5	Teknik Analisis Data .....	40
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.3	Uji Hipotesis .....	43
3.5.3.1	Uji Hipotesis Pertama (Uji T).....	44
3.5.3.2	Uji Hipotesis Kedua (Uji F) .....	44
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Sejarah Organisasi.....	46
4.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Cianjur.....	47
4.1.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Cianjur .....	48
4.2	Analisis Deskriptif.....	49
4.2.1	Profil Responden.....	50
4.2.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	50
4.2.1.2	Usia Responden .....	50
4.2.1.3	Jenis Pekerjaan Responden.....	51
4.2.1.4	Lamanya Responden Menggunakan <i>e-Filing</i> .....	52
4.3	Hasil Uji Instrumen .....	52
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	52
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	57
4.5	Uji Hipotesis .....	61
4.5.1	Uji Hipotesis Pertama (Uji T) .....	64
4.5.1.1	Pengaruh Sistem <i>e-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	64
4.5.1.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..	65
4.5.2	Uji Hipotesis Kedua (Uji F) .....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	70
5.3	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....		72
LAMPIRAN.....		78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		94

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Tedahulu.....	25
Tabel 3.1 Skala Likert.....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Responden Menggunakan Sistem <i>e-Filing</i> .....	52
Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas Variabel Penerapan <i>E-Filing</i> .....	53
Tabel 4.6 Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.7 Tabel Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> .....	56
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
Tabel 4.11 Uji Normalitas Data.....	58
Tabel 4.12 Tabel Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.14 Analisis Regresi Berganda.....	62
Tabel 4.15 Nilai Uji F Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	33
Gambar 4.1 Struktur KPP Pratama Cianjur .....	49
Gambar 4.2 Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	61

