

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari populasi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cibeunying yang pernah menggunakan sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan/ atau *e-Filing*. Sampel tersebut dikumpulkan dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa regresi berganda dengan sistem *e-Registration*, sistem *e-Billing*, sistem *e-SPT*, dan sistem *e-Filing* sebagai variable bebas (variabel independen), dan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai variabel terikat (variabel dependen).

Dari perhitungan uji statistik t yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa nilai penggunaan sistem *e-Registration* yaitu $0,022 \leq 0,05$, nilai dari penggunaan sistem *e-Billing* yaitu $0,000 \leq 0,05$, nilai dari penggunaan sistem *e-SPT* yaitu $0,000 \leq 0,05$, dan nilai dari penggunaan sistem *e-Filing* yaitu $0,000 \leq 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

Kata kunci : sistem *e-Registration*, system *e-Billing*, system *e-SPT*, system *e-Filing*, dan tingkat kepuasan wajib pajak.

ABSTRACT

This study aims to examine whether there are effects between e-Registration, e-Billing, e-SPT, and e-Filing systems with taxpayer satisfaction levels. The sample used in this study was taken from the population of taxpayers registered at KPP Pratama Cibeunying who had used e-Registration, e-Billing, e-SPT, and / or e-Filing systems. That samples collected using the purposive sampling method.

The analysis used in this study is multiple regression analysis with e-Registration system, e-Billing system, e-SPT system, and e-Filing system as independent variables and taxpayer satisfaction levels as dependent variables.

From the calculation of the statistical test t performed, the results obtained that the value of using the e-Registration system is $0.022 \leq 0.05$, the value of using the e-Billing system is $0,000 \leq 0.05$, the value of using the e-SPT system is $0,000 \leq 0,05$, and the value of using the e-Filing system is $0,000 \leq 0,05$. It can be concluded that the e-Registration, e-Billing, e-SPT and e-Filing systems partially have a significant effect on taxpayer satisfaction levels.

Keywords: *e-Registration system, e-Billing system, e-SPT system, e-Filing system, and taxpayer satisfaction level.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PENGESAHAN	II
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	III
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XV
DAFTAR TABEL	XVI
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
PENELITIAN	
2.1 Kajian Teoritis.....	13
2.1.1 Sistem Informasi.....	13

2.1.1.1 Pengertian Sistem	13
2.1.1.2 Karakteristik Sistem	14
2.1.1.3 Klasifikasi Sistem.....	15
2.1.1.4 Pengertian Sistem Informasi	17
2.1.1.5 Dimensi Kualitas Sistem Informasi.....	17
2.1.1.6 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	19
2.1.2 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.....	20
2.1.2.1 Pengertian Pajak	20
2.1.2.2 Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	21
2.1.2.3 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak	22
2.1.2.4 Macam-macam Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.....	23
2.1.3 <i>e-Registration</i>	24
2.1.3.1 Pengertian <i>e-Registration</i>	24
2.1.3.2 Pembagian Sistem <i>e-Registration</i>	25
2.1.3.3 Tujuan Penyediaan Layanan <i>e-Registration</i>	25
2.1.3.4 Fungsi <i>e-Registration</i>	26
2.1.3.5 Tata Cara Penggunaan <i>e-Registration</i>	26
2.1.3.5.1 Tata Cara Pendaftaran NPWP dan PKP	26
2.1.3.5.2 Tata Cara Penghapusan NPWP	27

2.1.3.5.3 Permohonan Pencabutan PKP & Permohonan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak	28
2.1.3.5.4 Penetapan Wajib Pajak Non Efektif	28
2.1.4 <i>e-Billing</i>	29
2.1.4.1 Pengertian <i>e-Billing</i>	29
2.1.4.2 Macam-macam <i>e-Billing</i>	30
2.1.4.3 Tujuan Implementasi <i>e-Billing System</i>	30
2.1.4.4 Tata Cara Penggunaan <i>Billing System</i>	31
2.1.5 Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT)	32
2.1.5.1 Pengertian e-SPT	32
2.1.5.2 Jenis e-SPT	33
2.1.5.3 Keunggulan e-SPT	34
2.1.5.4 Tata Cara Penggunaan e-SPT	35
2.1.5.5 Tata Cara Pelaporan e-SPT	36
2.1.6 <i>e-Filing</i>	36
2.1.6.1 Pengertian <i>e-Filing</i>	36
2.1.6.2 Manfaat <i>e-Filing</i>	37
2.1.7 Kepuasan Wajib Pajak.....	38
2.1.7.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak	38

2.1.7.2 Faktor yang Menentukan Kepuasan Wajib Pajak	39
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Rerangka Pemikiran	51
2.4 Hipotesis Penelitian.....	54
2.4.1 Pengaruh Sistem <i>e-Registration</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	54
2.4.2 Pengaruh Sistem <i>e-Billing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak....	54
2.4.3 Pengaruh Sistem e-SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	55
2.4.4 Pengaruh Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	56

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	58
3.1.1 Populasi dan Sampel.....	58
3.2 Metode Penelitian.....	60
3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	60
3.2.2 Jenis Data.....	61
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	62
3.3 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	63
3.3.1 Variabel Penelitian.....	63
3.3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	64

3.4 Teknik Analisis Data	67
3.4.1 Uji Validitas.....	68
3.4.2 Uji Reabilitas	69
3.4.3 Uji Asumsi Klasik	70
3.5 Analisis Data	72
3.5.1 Analisa Regresi Berganda.....	72
3.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
3.5.3 Uji t	74
3.5.4 Uji F	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	75
4.1.1 Gambaran Responden.....	75
4.1.2 Teknik Analisis Data	78
4.1.2.1 Uji Validitas	78
4.1.2.2 Uji Reabilitas.....	80
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	81
4.1.3.1 Uji Normalitas	82
4.1.3.2 Uji Multikolinearitas.....	83
4.1.3.3 Uji Heterokedastisitas	84
4.1.4 Model Regresi.....	85

4.1.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	85
4.1.5.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	85
4.1.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	86
4.1.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) ..	87
4.2 Pembahasan	89
4.2.1 Pengaruh Sistem <i>e-Registration</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	89
4.2.2 Pengaruh Sistem <i>e-Billing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	91
4.2.3 Pengaruh Sistem e-SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	92
4.2.4 Pengaruh Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Keterbatasan Penelitian	96
LAMPIRAN	
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model TAM.....	20
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	53
Gambar 4.1 Scatterplot.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Pengguna <i>e-Registration, e-Billing, e-SPT, dan e-Filing</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Skor Angket	63
Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel	65
Tabel 4.1 Apakah Anda Wajib Pajak KPP Cibeunying?	76
Tabel 4.2 Apakah Anda Pernah Menggunakan Sistem <i>e-Registration, e-Billing, e-SPT, dan e-Filing</i>	76
Tabel 4.3 Jenis Wajib Pajak	76
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir	77
Tabel 4.5 Pendidikan Informal	77
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas	81
Tabel 4.8 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	82
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	83
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	86

Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik F.....87

Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik t.....88

