

ABSTRAK

Kepuasan Wajib Pajak dapat mencerminkan keberhasilan suatu sistem perpajakan. Salah satu sistem perpajakan yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak di era modern ini yaitu *e-Filing*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak dan dampaknya terhadap kepatuhan pajak. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *e-Filing* di PT Bahagia Sejahtera Metalindo, dengan jumlah 34 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas *e-Filing* memiliki pengaruh sebesar 82,2% terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Bahagia Sejahtera Metalindo dan Kepuasan Wajib Pajak mempengaruhi Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Bahagia Sejahtera Metalindo sebesar 38,8%.

Kata kunci: kualitas *e-Filing*, kepuasan Wajib Pajak, kepatuhan pajak



ABSTRACT

Taxpayer satisfaction can reflect the success of a taxation system. One of the tax systems implemented by the Directorate General of Taxes to assist taxpayers in this modern era is e-Filing. This study aims to analyze the effect of e-Filing quality on taxpayer satisfaction and its impact on tax compliance. The data in this study were obtained through a questionnaire distributed to employees of PT Bahagia Sejahtera Metalindo who have used e-Filing, with a total of 34 people. The data analysis technique used in this research is simple linear regression analysis. The results of this study indicate that the quality of e-Filing has an influence of 82.2% on Individual Taxpayer Satisfaction at PT Bahagia Sejahtera Metalindo and Taxpayer Satisfaction affects Individual Taxpayer Tax Compliance at PT Bahagia Sejahtera Metalindo by 38.8%.

Keywords: e-Filing quality, taxpayer satisfaction, tax compliance



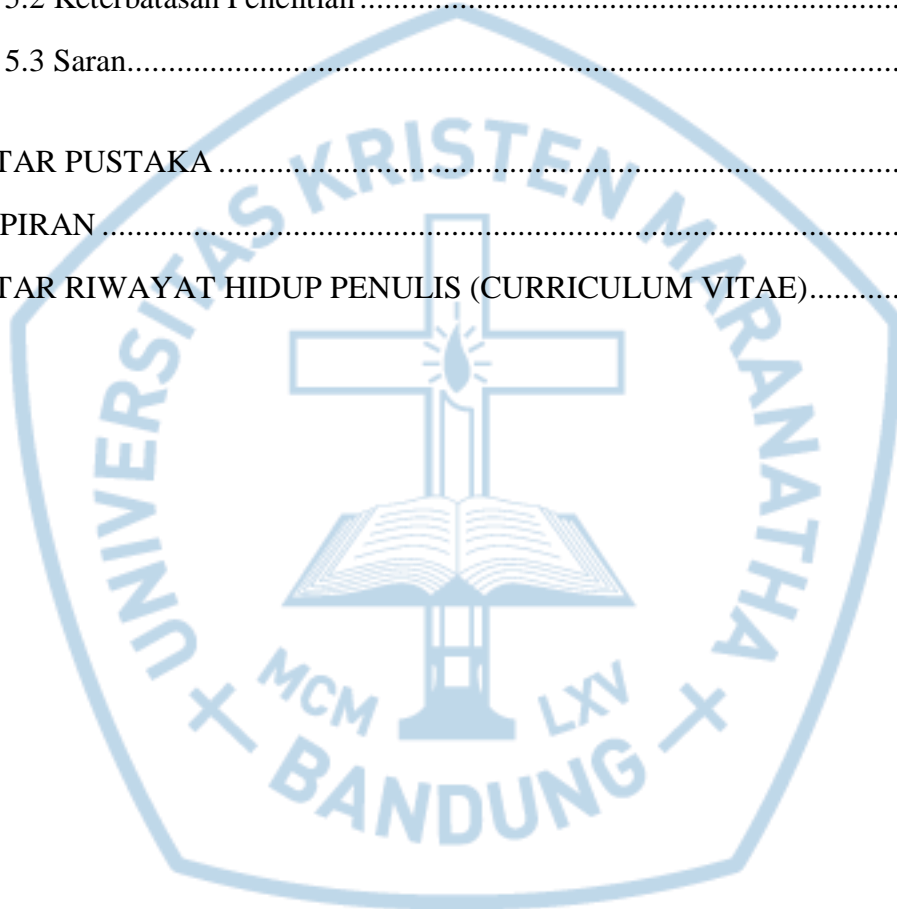
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Perpajakan	7
2.1.2 Kualitas Sistem <i>E-Filing</i>	8
2.1.2.1 <i>E-Filing</i>	8
2.1.2.2 Pengertian Kualitas Sistem	9
2.1.2.3 Pengukuran Kualitas Sistem	13
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak	15

2.1.3.1 Pengertian Wajib Pajak	15
2.1.3.2 Pengertian Kepuasan Pengguna	16
2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan Pengguna	18
2.1.4 Kepatuhan Pajak	19
2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Pajak	19
2.1.4.2 Pengukuran Kepatuhan Pajak	23
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	25
2.2 Rerangka Pemikiran.....	28
2.2.1 Pengaruh Kualitas <i>E-Filing</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	28
2.2.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak.....	29
2.2.3 Bagan Kerangka Pemikiran.....	30
2.3 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3 Definisi Operasional Variabel	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1 Uji Instrumen	37
3.5.1.1 Uji Validitas	38
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	38
3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif	39
3.5.3 Analisis Statistik Parametrik.....	39
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	39
3.5.5 Uji Hipotesis	40
3.5.5.1 Regresi Linear Sederhana	40

3.5.5.2 Uji t.....	41
3.5.5.3 Uji Koefisien Determinasi	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Hasil Uji Validitas	43
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.1.3 Karakteristik Responden	45
4.1.4 Hasil Tanggapan Responden	48
4.1.4.1 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas <i>E-Filing</i> Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Bahagia Sejahtera Metalindo	48
4.1.4.2 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Bahagia Sejahtera Metalindo	52
4.1.4.3 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Bahagia Sejahtera Metalindo	56
4.1.5 Pengaruh Kualitas <i>E-Filing</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak	58
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	59
4.1.5.2 Uji Heteroskedastisitas	60
4.1.5.3 Regresi Sederhana Kualitas <i>E-Filing</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak	60
4.1.5.4 Uji t.....	62
4.1.5.5 Analisis Koefisien Determinasi	62
4.1.6 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak.....	63
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	63
4.1.6.2 Uji Heteroskedastisitas	64
4.1.6.3 Regresi Sederhana Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak.....	65
4.1.6.4 Uji t.....	66

4.1.6.5 Analisis Koefisien Determinasi	67
4.2 Pembahasan	68
4.2.1 Pengaruh Kualitas <i>E-Filing</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak....	68
4.2.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	69
 BAB V PENUTUP	 71
5.1 Simpulan.....	71
5.2 Keterbatasan Penelitian	72
5.3 Saran.....	72
 DAFTAR PUSTAKA	 73
LAMPIRAN	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE).....	100



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran	30
Gambar 2.2 Model Penelitian	31



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Persentase Realisasi Pendapatan Negara 2015-2019 1
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu26
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel34
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas <i>E-Filing</i>43
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak.....44
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Pajak.....44
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....45
Tabel 4.5	Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....46
Tabel 4.6	Karakteristik Usia46
Tabel 4.7	Karakteristik Lama Bekerja.....46
Tabel 4.8	Karakteristik Pendidikan Terakhir47
Tabel 4.9	Karakteristik Lama Menggunakan <i>e-filing</i> dalam Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan47
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Tentang Kualitas <i>E-Filing</i> Pernyataan 1.....48
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Tentang Kualitas <i>E-Filing</i> Pernyataan 2.....49
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang Kualitas <i>E-Filing</i> Pernyataan 3.....49
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang Kualitas <i>E-Filing</i> Pernyataan 4.....50
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Kualitas <i>E-Filing</i> Pernyataan 5.....50
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Kualitas <i>E-Filing</i> Pernyataan 6.....51
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang Kualitas <i>E-Filing</i> Pernyataan 7.....51
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang Kualitas <i>E-Filing</i> Pernyataan 8.....52

Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak Pernyataan 1.....	52
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak Pernyataan 2.....	53
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak Pernyataan 3.....	53
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak Pernyataan 4.....	54
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak Pernyataan 5.....	55
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak Pernyataan 6.....	55
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Pajak Pernyataan 1.....	56
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Pajak Pernyataan 2.....	57
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Pajak Pernyataan 3.....	57
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Pajak Pernyataan 4.....	58
Tabel 4.28	Hasil Uji Normalitas Model 1.....	59
Tabel 4.29	Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1	60
Tabel 4.30	Regresi Linear Sederhana Model 1	61
Tabel 4.31	Hasil Uji t Model 1.....	62
Tabel 4.32	Koefisien Determinasi Model 1	63
Tabel 4.33	Hasil Uji Normalitas Model 2.....	64
Tabel 4.34	Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2	65
Tabel 4.35	Regresi Linear Sederhana Model 2	65
Tabel 4.36	Hasil Uji t Model 2.....	67
Tabel 4.37	Koefisien Determinasi Model 2	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian	78
Lampiran B Tabulasi Jawaban Responden	82
Lampiran C Hasil Uji SPSS	85
Lampiran D Surat Keterangan Telah Mengumpulkan Data dari Perusahaan	99

