

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the significant of the e-SPT and e-Filling implementation to the tax payer's satisfaction on reporting SPT to the Pratama Majalaya Bandung Tax Service Office and also to know how big the influence either in partial or simultaneous. This research is descriptive in the form of survey research. The collected data and information is done by field study through questionnaire which were spread to PKP tax payers and literature study. The object of this research is the implementation of e-SPT and e-Filling. The data which used in this research is quantitative with using interval scale and Likert scale and analysed using multiple regression analysis. According to the research, the result of partial test shows that there is no relation between the e-SPT implementation to the satisfaction of tax payers. Thus, there is partial relation between the e-Filling implementation to the tax payer's satisfaction. The simultaneous test result shows there is relation between e-SPT and e-Filling implementation to the tax payers satisfaction for 44.2% and the rest 55.8% influenced by other factors which will not explained in this research.

Keywords : e-SPT, e-Filling, Tax Payer's Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh signifikan penerapan e-SPT dan *e-Filling* terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya Bandung serta mengetahui seberapa besar pengaruh tersebut baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan bentuk penelitian survei. Pengumpulan data dan informasi dilaksanakan dengan studi lapangan melalui kuesioner sebagai alat penelitian yang disebar kepada Wajib Pajak PKP dan studi kepustakaan. Objek pada penelitian ini adalah penerapan e-SPT dan *e-Filling*. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data kuantitatif dengan menggunakan skala interval dan skala Likert dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil pengujian secara parsial menunjukkan tidak adanya hubungan antara penerapan e-SPT terhadap kepuasan Wajib Pajak. Namun terdapat hubungan secara parsial antara penerapan *e-Filling* terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa ada hubungan antara penerapan e-SPT dan *e-Filling* terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 44,2% dan sisanya sebesar 55,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : e-SPT, *e-Filling*, Kepuasan Wajib Pajak

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1. Kajian Pustaka	8

2.1.1 Pajak	9
2.1.1.1 Pengertian Pajak	9
2.1.1.2 Fungsi Pajak	10
2.1.1.3 Jenis Pajak	10
2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	13
2.1.2 Pengertian Wajib Pajak	14
2.1.2.1 Jenis Wajib Pajak	14
2.1.3 Surat Pemberitahuan (SPT)	15
2.1.3.1 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT).....	15
2.1.3.2 Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)	16
2.1.3.3 Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)	17
2.1.3.4 Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan	18
2.1.3.5 Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan (SPT)	19
2.1.3.6 Tata Cara Pengisian dan Penyampaian SPT	20
2.1.3.7 Pembetulan SPT	20
2.1.3.8 Sanksi Administrasi dan Pidana.....	22
2.1.4 Reformasi Perpajakan	25
2.1.5 <i>e-System</i> Perpajakan	26
2.1.5.1 Definisi <i>e-System</i> Perpajakan	26
2.1.6 Elektronik SPT (e-SPT)	27
2.1.6.1 Definisi e-SPT	27
2.1.6.2 Jenis-jenis e-SPT	27
2.1.6.3 Tujuan e-SPT	28
2.1.6.4 Kelebihan e-SPT	29
2.1.6.5 Fasilitas e-SPT	29
2.1.6.6 Tata Cara Penggunaan e-SPT	36

2.1.6.7 Tata Cara Penyampaian e-SPT	37
2.1.6.8 Tata Cara Pelaporan e-SPT	38
2.1.6.9 Tata Cara Pembetulan e-SPT	40
2.1.7 <i>e-Filling</i>	41
2.1.7.1 Definisi <i>e-Filling</i>	41
2.1.7.2 Fungsi <i>e-Filling</i>	42
2.1.7.3 Alat Kelengkapan <i>e-Filling</i>	43
2.1.7.4 Tata Cara Penggunaan <i>e-Filling</i>	43
2.1.7.5 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	45
2.1.8 Pengusaha Kena Pajak (PKP)	45
2.1.8.1 Definisi Pengusaha Kena Pajak (PKP)	45
2.1.9 Kepuasan	46
2.1.9.1 Definisi Kepuasan	46
2.1.9.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	47
2.1.9.3 Kepuasan Wajib Pajak	48
2.2 Rerangka Pemikiran	49
2.3 Pengembangan Hipotesis	52
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 53
3.1 Objek Penelitian	53
3.1.1 Sejarah KPP Pratama Majalaya	54
3.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Majalaya	56
3.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Majalaya	57
3.1.4 Uraian Jabatan	57

3.2 Metodologi Penelitian	59
3.2.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	61
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	61
3.2.3 Penetapan Populasi dan Sampel	64
3.2.3.1 Populasi	64
3.2.3.2 Sampel	64
3.2.4 Pengumpulan Data	65
3.2.4.1 Teknik Pengumpulan Data	65
3.2.4.2 Teknik Pengolahan Data	66
3.2.5 Pengujian Instrumen	67
3.2.5.1 Uji Validitas	67
3.2.5.2 Uji Reliabilitas	68
3.2.6 Uji Asumsi Klasik	69
3.2.6.1 Uji Normalitas.....	69
3.2.6.2 Uji Multikolinearitas	70
3.2.6.3 Uji Heteroskedastisitas	70
3.2.7 Analisis Data	71
3.2.7.1 Uji Regresi Berganda	71
3.2.7.2 Penetapan Signifikan	73
3.2.8 Pengujian Hipotesis	73
3.2.8.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)	73
3.2.8.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T)	74
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 75
4.1 Hasil Penelitian	75
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	75

4.2.1 Pengujian Validitas	75
4.2.2 Pengujian Reliabilitas	77
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	79
4.3.1 Pengujian Normalitas	79
4.3.2 Pengujian Multikolonieritas	79
4.3.3 Pengujian Heterokedastisitas	80
4.4 Pengujian Hipotesis	81
4.4.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)	81
4.4.2 Pengujian Hipotesis Parsial	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Alur Aplikasi e-SPT	41
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	51
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Majalaya	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel..... 63
Tabel 3.2	Kode / Kategori Jawaban Kuesioner..... 66
Tabel 3.3	Kriteria Reliabilitas dan Validitas..... 69
Tabel 4.1	Uji Validitas Variabel e-SPT 76
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel <i>e-Filling</i> 76
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak..... 77
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Variabel X 78
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas Variabel Y 78
Tabel 4.6	Pengujian Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> 79
Tabel 4.7	Pengujian Multikolonieritas..... 80
Tabel 4.8	Pengujian Heterokedastisitas 81
Tabel 4.9	Pengujian Hipotesis Simultan 82
Tabel 4.10	Pengujian Regresi Berganda 82
Tabel 4.11	Pengujian Hipotesis Parsial..... 83