

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine whether the application of government conducted by the e-SPT positive effect on taxpayer satisfaction is one measure of successful implementation of e-SPT. Case study used a form of survey research using a questionnaire as a research tool that is spread to the taxpayer listed on the Tax Office Bojonagara Pratama Bandung in a study sample drawn at random sampling. The object of this study is the tax payer who implement and use tax return. Tests conducted on studies using a test instrument validity and reliability. Processing the data were analyzed using descriptive statistics with simple linear regression analysis techniques. Based on the results of hypothesis testing is known that the application of e-SPT has a significant positive impact on tax payer satisfaction. Implementation of e-SPT has an influence of 73.83% while the tax payer satisfaction has an influence of 76.6%, meaning the application of good e-SPT will increase tax payer satisfaction evident from the findings of 11.5%.*

*Keywords: implementation e-SPT, Tax Payer Satisfaction*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan e-SPT yang dilakukan oleh pemerintah berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak yang merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan e-SPT. Penelitian studi kasus menggunakan bentuk penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian yang disebar kepada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara, sampel dalam penelitian diambil secara random sampling. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak yang menerapkan dan menggunakan e-SPT. Pengujian yang dilakukan terhadap instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa penerapan e-SPT memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Penerapan e-SPT memiliki pengaruh sebesar 73,83% sedangkan kepuasan Wajib Pajak memiliki pengaruh sebesar 76,6%, artinya penerapan e-SPT yang baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak terbukti dari hasil penelitian sebesar 11,5%.

Kata Kunci: Penerapan e-SPT, Kepuasan Wajib Pajak

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.1.1 Pengertian Pajak.....	6
2.1.2 Fungsi Pajak.....	7

2.1.3	Subjek Pajak.....	8
2.1.4	Objek Pajak.....	11
2.2	Surat Pemberitahuan (SPT).....	13
2.2.1	Pengertian SPT.....	13
2.2.2	Pengisian dan Penyampaian SPT.....	14
2.3	Reformasi Perpajakan.....	14
2.3.1	Reformasi Perpajakan Bidang Administrasi.....	15
2.3.2	Tujuan Modernisasi.....	15
2.3.2.1	Produktivitas.....	16
2.4	Surat Pemberitahuan dalam Bentuk Elektronik ( <i>e-SPT</i> ).....	17
2.4.1	Pengertian <i>e-SPT</i> .....	17
2.4.2	Tujuan dibangunnya <i>e-SPT</i> .....	18
2.4.3	Jenis-jenis <i>e-SPT</i> .....	19
2.4.4	Kelebihan Penerapan <i>e-SPT</i> .....	21
2.4.5	Kendala Penerapan <i>e-SPT</i> .....	22
2.5	Cara Mendapatkan <i>e-SPT</i> .....	23
2.6	Kepuasan.....	24
2.6.1	Pengertian Kepuasan.....	24
2.6.2	Faktor Kepuasan Pelanggan.....	25
2.6.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
2.7	Wajib Pajak.....	26
2.7.1	Kepuasan Wajib Pajak.....	27
2.8	Rerangka Pemikiran.....	28
2.9	Hipotesis.....	28



4.1.2 Hasil Data yang Diperoleh.....	51
4.1.2.2 Deskriptif Frekuensi Tanggapan Responden.....	52
4.1.2.3 Analisis Uji Validitas.....	72
4.1.2.4 Analisis Uji Reliabilitas.....	74
4.1.2.5 Analisis Uji Asumsi Klasik.....	75
4.1.2.6 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	78
4.1.2.7 Koefisien Determinasi.....	79
4.1.2.8 Uji Hipotesis Statistik.....	80
4.2 Pembahasan.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE).....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I	Tata Cara Penggunaan e-SPT.....	23
Gambar II	Survey LTO AC NIELSEN-2005.....	27

## DAFTAR TABEL

Tabel I	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel II	Skala Likert.....	52
Tabel III	Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden terhadap Skor Ideal.....	53
Tabel IV	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepraktisan e-SPT.....	55
Tabel V	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Perekaman Data	56
Tabel VI	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Pemakaian....	57
Tabel VII	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Perhitungan...	58
Tabel VIII	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keamanan.....	59
Tabel IX	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Pelaporan.....	60
Tabel X	Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Penerapan e-SPT (X).....	62
Tabel XI	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Integritas Professional.....	64
Tabel XII	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Efisiensi Pelayanan.....	66
Tabel XIII	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Wajib Pajak....	68
Tabel XIV	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi.....	69
Tabel XV	Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	71
Tabel XVI	Hasil Uji Validitas KMO dan Bartlett's Test.....	72
Tabel XVII	Hasil Uji Reliabilitas X.....	74
Tabel XVIII	Hasil Uji Reliabilitas Y.....	75
Tabel XIX	Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel XX	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77

Tabel XXI	Hasil Analisis Regresi.....	78
Tabel XXII	Koefisien Determinasi.....	80
Tabel XXIII	ANOVA.....	81

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Data Mentah Nilai Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Pengujian Data untuk Reliabilitas X dan Y
- Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian