

ABSTRACT

Modernization of tax administration was made to achieve a high level of : (1) voluntary compliance, (2) tax administration trustworthiness, and (3) good performance of tax employee in order to increase tax income through e-SPT application.

The purpose of this research is the determine whether the application of the e-SPT are done by the governmnet's positive effect on taxpayer satisfaction, which is one benchmark for the successful implemation of e-SPT.

The research use the form survey research using a questionnaire as a research tool tha were distributed to the taxpayer registered in Tax Office Associate in Bandung, a sample taken by accidental sampling. The object of this study is the taxpayer who implement and use e-SPT. Test are conducted to test the research instrument validity and reliability. For data processing, were analyzed using parametric statistical techniques of regression and simple correlation analysis, where the data obtained in the form of ordinal converted to form the interval, and the significance test t two parties.

Based on the results of hypothesis testing is known that the application of e-SPT have significant positive influence on satisfaction of taxpayers. Implementation of e-SPT have the effect of 19.6% to the satisfaction of taxpayers, that means the application of e-SPT are good will increase taxpayer satisfaction.

Keywords: Modernization of tax administration, e-SPT, satisfaction of taxpayer

ABSTRAK

Modernisasi administrasi perpajakan dimaksudkan untuk mencapai: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) kinerja yang baik dari aparat, agar penerimaan pajak meningkat melalui penerapan *e-SPT*

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 *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 Madya Bandung, sampel dalam penelitian diambil secara *accidental sampling*. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak yang menerapkan dan menggunakan *e-SPT*. Pengujian yang dilakukan terhadap instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Untuk pengolahan data, dianalisis dengan menggunakan statistik parametrik dengan teknik analisis regresi dan korelasi sederhana, dimana data yang diperoleh dalam bentuk ordinal dikonversi menjadi bentuk interval, serta uji signifikansi *t* dua pihak.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa penerapan *e-SPT* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Penerapan *e-SPT* memiliki pengaruh sebesar 19,6% terhadap kepuasan Wajib Pajak, artinya penerapan *e-SPT* yang baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

Kata kunci : Modernisasi administrasi perpajakan, *e-SPT*, kepuasan wajib pajak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Pajak.....	8
2.1.1 Fungsi Pajak.....	9
2.1.2 Subjek Pajak.....	10
2.1.3 Objek Pajak.....	12
2.1.4 Kepuasan Wajib Pajak	15
2.1.5 Inti Persoalan Pajak.....	16
2.2 Elektronik SPT (<i>e-SPT</i>)	21
2.2.1 Tujuan Dibangunnya <i>e-SPT</i>	21
2.2.2 Manfaat dan Kendala Penerapan <i>e-SPT</i>	22
2.2.3 Jenis-jenis <i>e-SPT</i>	24
2.2.4 System Requirement <i>e-SPT</i>	25
2.2.5 Cara Mendapatkan <i>e-SPT</i>	26

2.2.6	Tata Cara Penyampain <i>e</i> -SPT	26
2.2.7	Prosedur Penyampaian <i>e</i> -SPT	27
2.2.8	Tata Cara Penerimaan <i>e</i> -SPT Tahunan	29
2.2.9	Tata Cara Pelaporan	30
2.2.10	Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana	32
2.3	Wajib Pajak	34
2.3.1	Wajib Pajak Orang Pribadi.....	34
2.3.2	Wajib Pajak Badan.....	35
2.4	Kepuasan	35
2.4.1	Pengertian Kepuasan.....	35
2.4.2	Faktor Kepuasan Pelanggan	37
2.4.3	Pengukur Kepuasan Pelanggan	38
2.4.4	Kepuasan Wajib Pajak	39
2.5	Kerangka Pemikiran.....	40
2.6	Pengembangan Hipotesis	43
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		45
3.1	Objek Penelitian	45
3.1.1	Gambaran Umum Direktorat Jenderal Pajak	61
4.1.2	Tugas dan Fungsi Direktorat Jenderal Pajak.....	61
4.1.3	Sejarah Singkat KPP Madya Bandung.....	62
4.1.4	Visi dan Misi KPP Madya Bandung	62
4.1.5	Tugas Pokok KPP Madya Bandung	63
4.1.6	Struktur Organisasi.....	63
4.1.7	Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	66
3.2	Metode Penelitian.....	45
3.2.1	Populasi dan Sampel	46
3.2.2	Operasional Variabel.....	47
3.2.3	Jenis Data	49
3.2.3	Sumber Data.....	49
3.3	Teknik Pengolahan Data dan Pengujian Data.....	50

3.3.1	Uji Validitas	50
3.3.2	Uji Reliabilitas	51
3.3.3	Method SUccesive of Internal (MSI).....	52
3.4	Rencana Pengujian Hipotesis.....	59
3.4.1	Penetapan Hipotesis Nol (Ho) dan Hipotesis Alternatif (Ha).....	60
3.4.2	Analisis Deskriptif	61
3.4.3	Analisis Regresi Linear	61
3.4.4	Pengujian Taraf Keberartian Koefisien Korelasi	62
3.4.5	Pengujian Taraf Keberartian Koefisien Regresi.....	62
3.4.6	Penetapan Tingkat Signifikan	63
3.4.7	Analisis Korelasi	63
3.4.8	Koefisien Determinasi.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Hasil Penelitian	66
4.1.2	Gambaran Umum Responden	66
4.1.3	Hasil Pengujian Data.....	67
4.1.3.1	Uji Validitas	67
4.1.3.2	Uji Reliabilitas	70
4.1.4	Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	71
4.1.4.1	Penerapan e -SPT (X).....	72
4.1.4.2	Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	73
4.1.5	Analisis Koefisien Korelasi Produk Moment	74
4.1.6	Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	75
4.1.7	Analisis Koefisien Determinasi.....	76
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji-t)	77
4.1.9	Pembahasan.....	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE).....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kurva Uji- t Dua Pihak.....	79
Gambar 2 Struktur Organisasi KPP Madya Bandung.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	54
Tabel 3.2	Interpretasi Koefisien Korelasi	64
Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Uji validitas Penerapan <i>e</i> -SPT (X)	72
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Uji validitas Penerapan Kepuasan Wajib Pajak	73
Tabel 4.3	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	70
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang Penerapan <i>e</i> -SPT (X).....	71
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran B Kuesioner	87
Lampiran C Struktur Organisasi KPP Madya Bandung	91