

**Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cikarang Selatan**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Putty AisyahPrititari**

**201610317002**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2019**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan  
Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP  
Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP  
Pratama Cikarang Selatan  
Nama Mahasiswa : Putty Aisyah Prititari  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610317002  
Program Studi/Fakultas : Ekonomi / Akuntansi  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Februari 2019

Bekasi, 19 Februari 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si .....

NIP : 039709004

Penguji I : Maidani, SE., M.Ak .....

NIP : 031701063


Penguji II : Widi Winarso, S.E, M.M .....

NIP : 03159040

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Akuntansi

Dekan Fakultas Ekonomi

  
Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si

NIP : 039709004

  
Dr. Sugeng Suroso, SE., MM

NIP : 1706286

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan  
Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP  
Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP  
Pratama Cikarang Selatan

Nama : Putty Aisyah Prititari

NPM : 201610317002

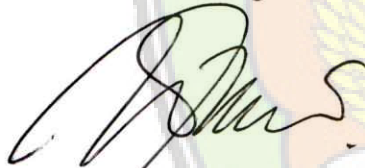
Program Studi/Fakultas : Ekonomi / Akuntansi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Februari 2019

Bekasi, 19 Februari 2019

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Widi Winarso, S.E, M.M

NIP 031509040

Pembimbing II



Cahyadi Husadha, S.E, M.M

NIP 1609251

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cikarang Selatan.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila ada di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 19 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,



Putty Aisyah Prititari

201610317002

## ABSTRAK

**Putty Aisyah Prititari, 201610317002.** Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* dan Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cikarang Selatan.

*E-Filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jendral Pajak yang dilakukan secara online dan realtime melalui website Direktorat Jendral Pajak, Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Penelitian ini akan dilakukan untuk dapat mengetahui sejauh mana ketepatan waktu penyampaian SPT pada Wajib Pajak Orang Pribadi serta kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-filling* di KPP Pratama Cikarang Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian data kuantitatif dan data primer sebagai sumber data untuk penelitian. Pada Data Primer menggunakan kuesioner yang telah dibagikan kepada 100 responden dan untuk teknik pengambilan pada sampel menggunakan rumus slovin. Metode analisis data menggunakan Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji Regresi Linier Berganda dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic versi 22. Untuk hasil penelitian menunjukkan secara parsial Penerapan Sistem *e-Filling* dan Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP mempunyai pengaruh dalam hal yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan hal ini didukung dari tabel hasil uji  $f$  dan dapat dilihat bahwa nilai  $f$  hitung  $>$  nilai  $f$  tabel sebesar  $(12,656 > 2,36)$  dan pada signifikansi  $< 10\%$  ( $0,000 < 0,10$ ) maka dari itu Penerapan Sistem *e-Filling* dan Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak baik untuk dalam sistem *e-filling* dan ketepatan penyampaian SPT.

**Kata Kunci :** Penerapan Sistem *e-Filling*, Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP, Kepuasan Wajib Pajak

## ABSTRACT

**Putty Aisyah Prititari, 201610317002.** Effect of *E-Filling* System Implementation and Timeliness of WPOP SPT Submission towards Taxpayer Satisfaction at South Cikarang Pratama KPP.

*E-Filling* is a method of submitting a Notice of Return (SPT), either SPT Period, or Annual SPT or Notification of Extension of Annual Tax Returns by Individuals and Agencies to the Directorate General of Taxes online and realtime through the website of the Directorate General of Taxes, Application or Application Service Providers Service Provider (ASP). This research will be conducted to be able to find out the extent to which the submission of SPT on individual taxpayers and satisfaction of taxpayers in using the e-filling system at KPP Pratama South Cikarang. This research is a study of quantitative data and primary data as a source of data for research. In Primary Data using questionnaires that have been distributed to 100 respondents and for taking techniques in the sample using the Slovin formula. Methods of data analysis using Test Validity and Reliability, Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, Simple Linear Regression Test and Multiple Linear Regression Test using IBM SPSS Statistic Version 2 application. The results of the study show partially the Application of e-Filling System and Timeliness The submission of the WPOP SPT has an influence in a positive and significant way towards Taxpayer Satisfaction and this is supported from the table of f test results and it can be seen that the value of  $f_{count} > f_{table}$  value is  $(12,656 > 2.36)$  and at significance  $< 10\%$  ( $0,000 < 0,10$ ) therefore e-Filling System Implementation and Timeliness of WPOP SPT Submission affect Taxpayer Satisfaction both in the e-filling system and the accuracy of SPT submission.

**Keywords:** Implementation of e-Filling System, Timeliness of Submission of WPOP SPT, Taxpayer Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb, Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya.

Penulisan laporan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya pengarahan, bantuan, bimbingan serta dukungan semua pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Irjen Pol. (Purn.) Drs. H. Bambang Karsono S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Sugeng Suroso, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Widi Winarso, SE, MM. selaku Penasehat Akademis Akuntansi dan Dosen Pembimbing I.
5. Cahyadi Husadha, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak Egi, selaku Pembimbing di KPP Pratama Cikarang Selatan.
7. Kedua Orang Tua tercinta dan keluarga yang selalu mendoakan dan mensupport penulis.
8. Untuk suamiku tercinta Muhammad Iqbal Rachmat yang telah banyak membantu, support dan mendo'akan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa masih banyak menyadari kekurangan yang perlu diperbaiki, untuk itu penulis mengharapkan kritikan yang membangun agar mencapai kesempurnaan di penulisan ini.

Bekasi, 19 Februari 2019

**Penulis**

**Putty Aisyah Prititari**

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Masalah .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Teori Pajak .....	8
2.1.2 Wajib Pajak Orang Pribadi .....	8
2.1.3 Fungsi Pajak .....	9
2.1.4 Asas Pemungutan Pajak .....	10
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak .....	11



2.2	E-filling .....	11
2.2.1	Definisi e-filling .....	11
2.2.2	Penyampaian e-filling Pada Perusahaan ASP .....	12
2.2.3	User e-filling .....	14
2.2.4	NPWP .....	14
2.3	Surat Pemberitahuan (SPT) .....	15
2.3.1	Pengertian SPT .....	15
2.4	Ketepatan Waktu Penyampain SPT .....	15
2.4.1	Tata Cara Pemberitahuan Perpanjangan Penyampaian SPT Tahunan .....	15
2.4.2	Pemberitahuan Penyampaian SPT Tahunan Yang Tidak Memenuhi Syarat .....	16
2.5	Kepuasan .....	17
2.5.1	Pengertian Kepuasan .....	17
2.5.2	Kepuasan Wajib Pajak .....	18
2.5.3	Indikator Kepuasan Wajib Pajak .....	18
2.6	Penelitian Terdahulu .....	19
2.7	Kerangka Pemikiran .....	20
2.8	Hipotesis Pemikiran .....	22
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....		24
3.1	Desain Penelitian .....	24
3.2	Tahapan Penelitian .....	24
3.3	Model Konseptual Penelitian .....	24
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	25
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
3.6	Metode Pengambilan Sampel .....	28
3.6.1	Populasi .....	28
3.6.2	Sampel .....	28

3.7 Metode Analisis Data .....	29
3.7.1 Uji Validasi Dan Uji Reabilitas .....	29
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	30
3.7.3 Uji Hipotesis .....	31
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	34
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	36
4.1.1 Sejarah KPP Pratama Cikarang Selatan .....	36
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Cikarang Selatan .....	37
4.1.3 Nilai Budaya KPP Pratama Cikarang Selatan .....	37
4.1.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Cikarang Selatan .....	38
4.2 Hasil Penelitian Data .....	41
4.2.1 Hasil Pembagian Kuesioner .....	41
4.2.2 Identitas Responden .....	41
4.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	45
4.4 Metode Analisis Data .....	45
4.4.1 Uji Validitas .....	45
4.4.2 Uji Reabilitas Data .....	47
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	48
4.5.1 Uji Multikolinearitas .....	48
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	49
4.5.3 Uji Normalitas .....	50
4.5.4 Uji Hipotesis .....	52
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	57

<b>BAB V. KESIMPULAN</b> .....	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan Penelitian .....	61
5.2 Implikasi Manajerial .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>63</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT PENULIS</b>	



## DAFTAR TABEL

3.1 Operasional Variabel .....	26
4.1 Hasil Pembagian Kuesioner .....	41
4.2 Data Persentase Jenis Kelamin Responden .....	42
4.3 Data Persentase Usia Responden .....	42
4.4 Data Persentase Pendidikan Terakhir Responden .....	43
4.5 Data Persentase Pekerjaan Responden .....	43
4.6 Data Persentase Status Tanggungan Responden .....	44
4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	45
4.8 Hasil Uji Validitas Penerapan Sistem E-Filling .....	46
4.9 Hasil Uji Validasi Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP .....	46
4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak .....	47
4.11 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian .....	48
4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
4.14 Hasil Uji Normalitas .....	51
4.15 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Untuk Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	52
4.16 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Untuk Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	54
4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Untuk Penerapan Sistem E-Filling dan Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP Secara Bersamaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	56

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Bagan Kerangka Pemikiran .....	22
3.1 Model Konsep Penelitian .....	25
4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Cikarang Selatan .....	40
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.3 Hasil Uji Normalitas .....	51

