

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI  
PETUGAS PAJAK, EFEKTIVITAS DAN KELAYAKAN  
SISTEM PELAPORAN PAJAK MENGGUNAKAN *E-FILING*  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA CENKARENG**

**ANGGIA NAUFALIA  
8335132504**



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

***EFFECT OF SERVICE QUALITY, TAX OFFICER  
COMPETENCE, EFFECTIVENESS AND FEASIBILITY OF TAX  
REPORTING SYSTEM USING E-FILING TO TAXPAYER  
SATISFACTION AT KPP PRATAMA JAKARTA CENGKARENG***

**ANGGIA NAUFALIA  
8335132504**



***Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Economics Accomplishment at  
Faculty of Economics***

***STUDY PROGRAM OF S1 ACCOUNTING  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2017***

## ABSTRAK

ANGGIA NAUFALIA. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Petugas Pajak, Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan e-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan e-Filing terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan sistem *e-Filing* yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng. Penelitian ini menggunakan data primer dan diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, sedangkan efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu adanya perbedaan karakteristik responden. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel, menggunakan indikator berbeda, mengganti sampel, dan melakukan teknik pengumpulan data yang lain.

**Kata kunci:** . Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kompetensi Petugas Pajak, Efektivitas, Kelayakan, Sistem, Pelaporan Pajak, *e-Filing*.

## **ABSTRACT**

*ANGGIA NAUFALIA. Effect of Service Quality, Tax Officer Competence, Effectiveness and Feasibility of Tax Reporting System Using e-Filing To Taxpayer Satisfaction At KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2017.*

*This study aims to determine the effect of service quality, tax officer competence, effectiveness and feasibility of tax reporting system using e-filing to taxpayer satisfaction at Pratama Jakarta Cengkareng Tax Office. The population in this study are personal taxpayers in KPP Pratama Jakarta Cengkareng who use e-filing. This study uses primary data and processed with multiple regression analysis.*

*The result of the research proves that quality of service, competence of the tax officer, and feasibility of using e-Filing system has significant positive to individual taxpayer's satisfaction, meanwhile effectiveness of the e-filing system has no effect to individual taxpayer satisfaction. Limitations in this study that is the difference of respondent characteristics. Next research may add other variable, use different indicators, replace of sample, and use other data collection technique.*

**Keyword:** *Taxpayer Satisfaction, Service Quality, Tax Officer Competence, Effectiveness, Feasibility, Tax Reporting, System, e-Filing.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Diah Armeliza, S.E., M.Ak</u> NIP. 19790429 200501 2 001	Ketua Penguji	 .....	26-07-2017 .....
<u>Muhammad Yusuf, S.E., MM</u> NIDK. 8895000016	Sekretaris	 .....	25-07-2017 .....
<u>Tri Hesti Utamingtyas, SE., M.SA</u> NIP. 19760107 200112 2 001	Penguji Ahli	 .....	25-07-2017 .....
<u>Nuramalia Hasanah, S.E., M.Ak</u> NIP. 19770617 200812 2 001	Pembimbing I	 .....	03-08-2017 .....
<u>Dr. IGKA Ulupui, S.E., M.Si., Ak, CA</u> NIP. 19661213 199303 2 003	Pembimbing II	 .....	26-07-2017 .....

Tanggal Lulus: 17 Juli 2017

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya mengajukan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 7 Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan



Anggia Naufalia  
NIM. 8335132504

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur di panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas Rahmat-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis untuk dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai tahap kelulusan dalam perkuliahan guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada program studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua saya, mamah dan bapak, yang selalu mendoakan saya, memberikan dukungan serta semangat dengan caranya masing-masing untuk dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi yang tidak dapat dibalas hanya dengan mengucapkan terima kasih dan untuk adik yang memberikan semangat dengan caranya sendiri;
2. Bapak Dr. Dedi Purwana S.E., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
3. Ibu Nuramalia Hasanah, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, arahan, dan masukan selama melakukan bimbingan;
4. Ibu Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E., M.Si.,Ak., CA selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang juga memberikan arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis;

5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan;
6. Teman-teman di kelas Akuntansi Reguler B 2013, terkhusus untuk teman kesayangan: Diandra, Idha, Almira, Nydia, dan Amanda, yang selalu ada untuk satu sama lain;
7. Untuk semua pihak yang turut membantu menyelesaikan proposal skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari keterbatasan yang dimiliki oleh praktikan, untuk itu kritikan dan masukan yang membangun sangat praktikan harapkan demi sempurnanya laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi praktikan dan pembaca.

Jakarta, Juli 2017

Penulis