

**PENGARUH RESPONSIVITAS PETUGAS PAJAK,
KELAYAKAN SISTEM PELAPORAN PAJAK
MENGUNAKAN *E-FILING* DAN PENERAPAN *SELF
ASSESSMENT SYSTEM* TERHADAP KEPUASAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA JAKARTA PASAR REBO**

Bella Astarina

8335123513



**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi**

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

KONSENTRASI PERPAJAKAN

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

***THE INFLUENCE OF TAX OFFICERS RESPONSIVITY,
FEASIBILITY TAX REPORTING SYSTEM USING E - FILING
AND APPLICATION OF SELF ASSESSMENT SYSTEM TO
SATISFACTION INDIVIDUAL TAXPAYERS IN TAX SERVICE
OFFICE PRATAMA JAKARTA PASAR REBO***

Bella Astarina

8335123513



***This Skripsi is Written as Part of Requirement to Obtain Bachelor Degree in
Education in Faculty of Economy State University of Jakarta.***

***STUDY PROGRAM OF S1 ACCOUNTING
CONCENTRATION IN TAXATION
DEPARTEMENT OF ACCOUNTING
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016***

ABSTRAK

Bella Astarina. *Pengaruh Responsivitas Petugas Pajak, Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak menggunakan E-Filing, dan Penerapan Self Assessment System terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2016.*

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh yang ada pada Responsivitas Petugas Pajak, Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak menggunakan *E-Filing*, dan Penerapan *Self Assessment System* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Metode penelitian yang digunakan adalah prosedur analisa deskriptif, dan analisa statistik dengan teknik analisa data menggunakan uji analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian yang sudah dijelaskan didapatkan kesimpulan yaitu: (i) Responsivitas Petugas Pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. (ii) Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak menggunakan *E-Filing* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. (iii) Penerapan *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Dengan kesimpulan tersebut peneliti memberikan saran bagi penelitian selanjutnya bisa menambahkan jumlah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi, seperti keadilan dan kompetensi petugas pajak. Karena terdapat beberapa referensi yang cukup mendukung untuk menggunakan variabel keadilan dan kompetensi petugas pajak sebagai variabel independen dari kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Responsivitas, *E-Filing*, *Self Assessment System*, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

Bella Astarina. The Influence of Tax Officers Responsivity, Feasibility Tax Reporting System using E-Filing, and Application of Self Assessment System to Satisfaction Individual Taxpayers in Tax Service Office Pratama Jakarta Pasar Rebo. Skripsi. Faculty of Economics. State University of Jakarta. 2016.

This study aimed to examine The Influence that of Tax Officers Responsivity, Feasibility Tax Reporting System using E-Filing, and Application of Self Assessment System to Satisfaction Individual Taxpayers in Tax Service Office Pratama Jakarta Pasar Rebo.

The method used is the descriptive analysis procedures, and for statistically analyzing the test data analysis techniques using multiple linear regression analysis. From the research that has been described is the conclusion, namely: (i) Tax Officers Responsiveness not significant effect on the satisfaction of individual taxpayers. (Ii) Feasibility Reporting System using E-Filing Taxes not significant effect on the satisfaction of individual taxpayers. (Iii) Implementation of Self Assessment System a significant effect on the satisfaction of individual taxpayers. With these conclusions the researchers gave suggestions for further research can add a number of independent variables that can affect an individual taxpayer satisfaction, such as fairness and competence of tax officials. Since there are several references that sufficient support for using variables fairness and competence of tax officials as an independent variable of satisfaction of individual taxpayers.

Keywords: Responsivity, E-Filing, Self Assessment System, Satisfaction Individual Taxpayers

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

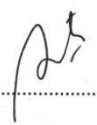



Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, M. Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Yunika Murdayanti, S.E., M.Si., M.Ak</u> NIP. 19780621 200801 2 011	Ketua		2 Agustus 2016
2. <u>Erika Takidah, S.E., M.Si</u> NIP. 19751111 200912 2 001	Sekretaris		1 Agustus 2016
3. <u>Tri Hesti Utamingtyas, S.E., M.SA</u> NIP. 19760107 200112 2 001	Penguji Ahli		5 Agustus 2016
4. <u>Nuramalia Hasanah, S.E., M.Ak</u> NIP. 19770617 200812 2 001	Pembimbing I		3 Agustus 2016
5. <u>Ratna Anggraini, S.E., Akt., M.Si., CA</u> NIP. 19740417 200012 2 001	Pembimbing II		4 Agustus 2016

Tanggal Lulus: 28 Juli 2016

Pernyataan Orisinalitas

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta atau 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 dalam 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, 28 Juli 2016

Yang Membuat Pernyataan



Bella Astarina

No.Reg 8335123513

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufiq, hidayah serta karunia-Nya serta shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Responsivitas Petugas Pajak, Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *E-Filing*, dan Penerapan *Self Assessment System* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo”**

Penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa dorongan, semangat, bimbingan, petunjuk, nasehat dan kerjasama dari berbagai pihak, yaitu kepada :

1. Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Nuramalia Hasanah, SE, M.Ak selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I
3. Ratna Anggraini, SE, Akt.,M.Si,CA selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan baik
4. Kepada para dosen yang selama ini telah mengajarkan penulis dari semester awal sampai semester akhir

5. Kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian
6. Kepada orang tua dan keluarga tercinta penulis yang telah memberikan dorongan, baik moril maupun materil serta memberikan perhatian dan semangat yang besar dalam mendukung kegiatan yang penulis lakukan
7. Kepada seluruh teman-teman dari kelas SI Akuntansi Reguler A, Reguler B, Non Reguler A, dan Non Reguler B yang telah memberi dukungan dan motivasi untuk tetap semangat

Kiranya masih banyak lagi yang membantu penulis dan namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam kata pengantar ini, namun penulis mengucapkan terima kasih banyak semoga Allah SWT memberikan balasan pahala yang setimpal. Dan penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekhilafan baik yang disengaja ataupun yang tidak disengaja. Akhirnya penulis berharap semoga proposal skripsi ini akan membawa manfaat bagi kita semua dan bagi penulis khususnya. Amin.

Jakarta, 28 Juli 2016

Penulis