

**PENGARUH PENERAPAN *E-SPT* TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK BADAN PADA KPP PRATAMA JAKARTA  
CAKUNG DUA**

**INDAH FITRIYANI**

**8335118313**



**Skripsi ini ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Prasyarat Mendapatkan  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**Program Studi S1 Akuntansi**

**Jurusan Akuntansi**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Negeri Jakarta**

**2015**

**THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION OF E-SPT  
TOWARD CORPORATE TAXPAYER'S SATISFACTION IN  
THE TAX SERVICE OFFICE PRATAMA JAKARTA CAKUNG  
DUA**

**INDAH FITRIYANI**

**8335118313**



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

**Studi Program of S1 Accounting**

**Department of Accounting**

**Faculty of Economic**

**Universitas Negeri Jakarta**

**2015**

## **ABSTRAK**

Indah Fitriyani, 2015: Pengaruh Penerapan E-SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.

Pembimbing: (I) Indra Pahala, SE., M.Si; (II) Tresno Eka Jaya, SE., M.Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *e*-SPT terhadap kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Cakung Dua. Penerapan *e*-SPT yang diuji dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Persepsi Kegunaan sebagai variabel independent, dan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Sampel penelitian ini berdasarkan responden yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua sebanyak 90 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda pada tingkat signifikansi 5%.

Penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Sistem dan Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, sedangkan Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penerapan *e*-SPT yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Persepsi Kegunaan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel independent sebesar 35,9%.

Kata kunci: *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kegunaan, Kepuasan Wajib Pajak, KPP Pratama Jakarta Cakung Dua*

## **ABSTRACT**

*Indah Fitriyani, 2015 : The influence of implementation of e-SPT toward corporate taxpayer's satisfaction in the Tax Service Office Pratama Jakarta Cakung Dua.*

*Advisors: (I) Indra Pahala, SE., M.Si; (II) Tresno Eka Jaya, SE., M.Ak.*

*This research aims at examining the influence of implementation of e-SPT toward corporate taxpayer's satisfaction in the Tax Service Office Pratama Jakarta Cakung Dua. The implementation of e-SPT in this research are System Quality, Information Quality, and Perceived Usefulness as the independent variables and taxpayer's satisfaction as dependent variables. Sample of this research which are 90 respondents. Data of this research is primary data. An analyze that used is multiple linier regression at significancy 5%.*

*This research proves that System Quality and Perceived Usefulness have positive and significant influence towards taxpayer satisfaction, whereas Information Quality does not has any influence towards the taxpayer's satisfaction. The Implementation of e-SPT which are System Quality, Information Quality, and Perceived Usefulness all together or simultaneously have influence towards taxpayer's satisfaction. The independent variables used in this research are able to explain the dependent variable which is taxpayer's satisfaction 35,9%.*

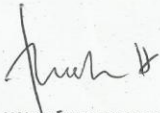

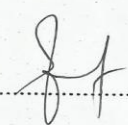


*Key words: System Quality, Information Quality, Perceived Usefulness, corporate taxpayer's satisfaction, Tax Service Office Pratama Jakarta Cakung Dua*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <b><u>Nuramalia Hasanah, SE., M.Ak</u></b> NIP. 19770617 200812 2 001	Ketua Penguji		24 Juni 2015
2. <b><u>Diena Noviarini, SE., M.Si</u></b> NIP. 19751115 200812 2 002	Sekretaris		22 Juni 2015
3. <b><u>Santi Susanti, S.Pd., M.Ak</u></b> NIP. 19770113 200501 2 002	Penguji Ahli		19 Juni 2015
4. <b><u>Indra Pahala., SE., M.Si</u></b> NIP. 19790208 200812 1 001	Pembimbing I		24 Juni 2015
5. <b><u>Tresno Eka java, SE., M.Ak</u></b> NIP. 19741105 200604 1 001	Pembimbing II		19 Juni 2015

Tanggal Lulus : 16 Juni 2015

## 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 maupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah yang 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 dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2015  
Yang Membuat Pernyataan



Indah Fitriyani  
No.Reg 8335118313

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. serta Baginda Nabi Rasulullah SWA. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat diberikan kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi di Universitas Negeri Jakarta yang telah dilakukan kurang lebih 5 bulan. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi prasyarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari segala doa, bantuan, bimbingan, dorongan, semangat, petunjuk, kritik, dan saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu, dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. atas segala nikmat, rahmat, karunia, hidayah, rezeki, dan kesempatan yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Dedi Purwana, SE., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bapak M.Yasser Arafat, SE.Akt., MM., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ekonomi serta Pembimbing Akademik.
3. Bapak Indra Pahala, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Jakarta dan selaku Dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan waktu, bimbingan, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Nuramalia Hasanah, SE., M.Ak., selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Tresno Eka Jaya, SE., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan kritikan, bimbingan, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Didin, Ibu Puji, Bapak Ade, Bapak Bambang, Bapak Dharma dan seluruh karyawan KPP Pratama Jakarta Cakung Dua serta Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Cakung Dua yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Teristimewa Ibu Ipon dan Bapak Rubiyanto Serta kepada Safary Pandan Wangy, S.Ds., dan Grandhi Dermawan Azhiim atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang menjadi motivasi utama untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Ahmad Maulana, A.Md., yang selalu memberikan motivasi, kontribusi, dan membantu penulis dalam penyusunan Skripsi.
9. Teman – teman S1 Akuntansi Nonreguler 2011, yaitu Tri Septirini, Pasca Juwita, Fitri Novalia, Benna, Magda, Emma, Afril, Uul, Merri, Endah, Joko, Gebby, Eris, Eka, Rere, Muchlis, Bimo, Azhar, Ardi, Babas, Bil, dan Ridho untuk setiap dukungan semangat, bantuan, dan kebersamaannya.
10. Teman seperjuangan Rina Arisprepti Samaptaviani, Agatha Gita Putri, Mirza Ardeana Dwita, Dita Fitri R, Dita Ardiarini yang selalu bersedia menjadi teman *sharing* dan memberikan semangat.



11. Pihak – pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta , Juni 2015

Indah Fitriyani