

ABSTRACTION

This study aims to determine the effect of system effectiveness and the feasibility of the e-filing system on the satisfaction of individual taxpayers. The type of research used in this study is explanatory research.

The population of this study is an individual taxpayer registered at KPP Pratama West Semarang is as many as 94,250 taxpayers. The sample used in this study were 100 respondents. The data analysis used in this study used descriptive analysis and multiple linear analysis.

The results showed that the effectiveness of the system and the feasibility of the e-filing system together affected taxpayer satisfaction. The dominant variable influencing the satisfaction of individual taxpayers is the variability of system feasibility.

Keywords: System Effectiveness, System Feasibility, Tax Reporting, E-filing, and Taxpayer Satisfaction.

ABSTRAKSI

E-filling merupakan suatu layanan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak dapat melaporkan pajak secara *real time* melalui perusahaan Jasa Penyedia Aplikasi. *E-filling* diharapkan dapat berjalan secara efektif dan layak sebagai sarana pelaporan pajak secara elektronik yang dapat memberikan kepuasan pada wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara efektivitas sistem dan kelayakan sistem *e-filling* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*.

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat adalah sebanyak 94.250 wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem dan kelayakan sistem *e-filling* bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah variabel kelayakan sistem.

Kata Kunci : Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem, Pelaporan Pajak, *E-filling*, dan Kepuasan Wajib Pajak.

INTISARI

E-filling merupakan suatu layanan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak dapat melaporkan pajak secara *real time* melalui perusahaan Jasa Penyedia Aplikasi. *E-filling* diharapkan dapat berjalan secara efektif dan layak sebagai sarana pelaporan pajak secara elektronik yang dapat memberikan kepuasan pada wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat. Dalam penelitian ini ditetapkan teknik pengambilan sampel adalah menggunakan rumus *slovin* dan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan maka jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebar kuesioner di KPP Pratama Semarang Barat. Pengujian hipotesis menggunakan analisis deskriptif dan analisis linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistic Product and Service Solutions*).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penelitian berdistribusi normal, seluruh variabel pada penelitian ini tidak ada multikolinieritas, dan tidak terjadi masalah heterokedastisitas dalam model regresi. Hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa : 1) efektivitas sistem *e-filling* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak. 2) kelayakan sistem *e-filling* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak.