

**PENGARUH FASILITAS *DROP BOX*, *E-SPT* DAN *E-FILING*  
DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK**  
(Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat)

**Skripsi**  
**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**  
**Mencapai Derajat Sarjana S1**

**Program Studi Akuntansi**



**Disusun Oleh :**  
**Ratna Yuli Annisah**  
**Nim : 31401606521**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI**  
**SEMARANG**  
**2020**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH FASILITAS *DROP BOX*, *E-SPT* DAN *E-FILING* DALAM**  
**PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TERHADAP**  
**KEPUASAN WAJIB PAJAK**  
**( Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat)**

**Disusun Oleh :**  
**Ratna Yuli Annisah**  
**NIM : 31401606521**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian usulan Skripsi

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung

Semarang, 26 Februari 2020



Judi Budiman, Msc, SE, Akt, CA, ACPA, BKP

NIK.211403015

**PENGARUH FASILITAS *DROP BOX*, *E-SPT* DAN *E-FILING* DALAM PENYAMPAIAN  
SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK  
(Studi Kantor Pelayanan Pajak Semarang Barat)**

Disusun Oleh:

**Ratna Yuli Annisah**

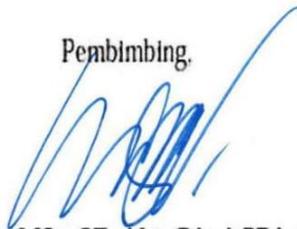
**Nim: 31401606521**

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal 6 Maret 2020

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing,



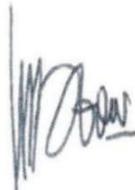
**Judi Budiman, MSc, SE, Akt, CA, ACPA, BKP**  
NIK. 211403015

Penguji



Digitally signed by Maya  
Indriastuti  
Date: 2020.05.13 20:11:54 +0700

**Maya Indriastuti, SE., M.Si, Ak, CA**  
NIK. 211406021



**Hendri Setyawan, SE, MPA**  
NIK. 21143019

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi Tanggal 6 Maret 2020

Ketua Program Studi Akuntansi



**Dr. Dra. Winarsih, M.Si**

NIK. 211415029

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ratna Yuli Annisah

NIM : 31401606521

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa usulan penelitian Skripsi dengan judul

**“ PENGARUH FASILITAS *DROP BOX, E-SPT DAN E-FILING* DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK”** benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Semarang, 26 Februari 2020

Yang membuat pernyataan



Ratna Yuli Annisah

NIM. 31401606521

## INTISARI

Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan berbagai macam cara untuk mengoptimalkan penerimaan Negara Indonesia, salah satunya melalui sektor pajak. Salah satu cara yang ditempuh agar dapat menaikkan pendapatan Negara Indonesia melalui sektor pajak adalah dengan melaksanakan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengemukakan bahwa tanpa adanya reformasi perpajakan maka permasalahan perpajakan yang ada di negara Indonesia tidak dapat terselesaikan.

Reformasi utama dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mengubah sistem pemungutan pajak yang sebelumnya adalah *official assessment system* menjadi *self assessment system* dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan dan kesadaran bagi wajib pajak dalam menghitung, menyetor serta melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan upaya untuk melakukan inovasi dibidang pembaharuan sistem perpajakan sebagai bentuk perkembangan sistem perpajakan yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dalam perpajakan maka penerimaan negara dari sektor perpajakan akan meningkat. Pembaharuan yang dilakukan salah satunya adalah dengan cara menerapkan teknologi informasi terkini dalam hal pelayanan perpajakan. Cara meningkatkan pelayanan perpajakan dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) diharapkan dapat meningkatkan minat para Wajib Pajak dalam menyampaikan surat pemberituannya.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Damayanti & Fauzi (2015) memperoleh hasil bahwa fasilitas *drop box* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sebaliknya menurut hasil penelitian Stys AF & Darmawan (2015) menyatakan bahwa *drop box* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel selanjutnya yaitu *e-SPT* menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Lingga dan Lavanda (2013) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara fasilitas *e-SPT* terhadap kepuasan wajib pajak. Namun sebaliknya menurut hasil penelitian Mokolinug dan Budiarmo (2015) bahwa penerapan *e-SPT* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel lain yaitu *e-Filing*, dalam penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* menunjukkan hasil yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya hasil penelitian menurut Suherman, et al., (2015) menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT).

Berdasarkan fenomena kepuasan wajib pajak yang ada di Kota Semarang, wajib pajak yang masih kurang mengetahui adanya sistem pembayaran tanpa perlu datang ke kantor pelayanan pajak serta *research gap* yang dikemukakan di atas ditemukan masalah “masih adanya perbedaan hasil temuan penelitian mengenai pengaruh fasilitas *drop box*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) terhadap kepuasan wajib pajak”.

Populasi dalam penelitian adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Barat. Sampel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling* dengan menggunakan 2 karakteristik : pertama wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Semarang Barat dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang pernah menggunakan fasilitas *Drop Box*, *e-SPT*, dan *e-Filing*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis dalam penelitian menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan SPSS 23.

Berdasarkan hasil dalam penelitian menjelaskan bahwa hipotesis pertama adalah fasilitas *drop box* yang diterima, kedua adalah fasilitas *e-SPT* yang diterima dan ketiga adalah fasilitas *e-Filing* yang diterima. Kesimpulan dari hasil hipotesis memperoleh kesimpulan bahwa adanya fasilitas *drop box*, *e-SPT*, dan *e-Filing* dalam penyampaian surat pemberitahuan yang terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Barat.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.*

*Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”*

*(Q.S Al-Insyirah: 6-8)*

*“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan oraang-orang yang kufurn (terhadap karunia Allah).”*

*(Q.S Yusuf: 87)*

### **PERSEMBAHAN :**

Skripsi ini akan saya persembahkan untuk :

- Bapak dan Ibu yang tersayang
- Mas dan Mbak yang tersayang
- Satu orang terdekat tersayang
- Sahabat-sahabatku yang tersayang

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, karunia dan anugerah-Nya sehingga usulan penelitian Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Fasilitas *Drop Box*, *e-SPT* Dan *e-Filing* Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**” ini dapat terselesaikan dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dari Universitas Islam Sultan Agung. Shalawat serta salam senantiasa peneliti ini curahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi seluruh bagi seluruh umat dan telah membawa umat manusia dari kehidupan yang gelap ke kehidupan yang terang benderang.

Peneliti menyadari dalam penyusunan usulan penelitian Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Olivia Fachrunnisa, S.E.,M. Si., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Dr. Dra. Hj. Winarsih, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Judi Budiman, Msc, SE, Akt, CA, ACPA, BKP selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya dan dengan sabar untuk membimbing serta mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Staff serta Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membantu dalam administrasi dan kegiatan yang diadakan oleh akademik.
6. Orang Tua, dan serta Kakak peneliti yang telah memberikan doa, kasih sayang, motivasi dan dukungan penuh yang diberikan kepada peneliti selama ini.
7. Salah satu Orang terdekat peneliti dan sahabat-sahabat peneliti yang telah memberikan semangat, dukungan dan memberikan motivasi serta mengingatkan saat peneliti merasa lelah dalam menyusun Skripsi ini sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Teman- teman serta sahabat yang telah memberikan semangat serta memberikan dukungan.
9. Teman-teman dalam satu Dosen Pembimbing yang saling memberikan semangat serta dukungan.
10. Teman-teman kelas E5 semester 1 yang memberikan semangat kepada peneliti.
11. Kakak tingkat yang telah memberikan banyak cerita serta informasi mengenai penelitian ini kepada peneliti.
12. Semua pihak yang memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.