

**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN PELAKSANAAN *E-FILLING*
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(SURVEI PADA PEGAWAI PAJAK KPP PRATAMA SURABAYA
SUKOMANUNGGAL)**

S K R I P S I



**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Wijaya Putra Surabaya**

**Oleh :
MELKIADES FELISBERTO
NPM : 15013153**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN PELAKSANAAN *E-FILLING*
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(SURVEI PADA PEGAWAI PAJAK KPP PRATAMA SURABAYA
SUKOMANUNGGAL)**

S K R I P S I

NAMA : MELKIADES FELISBERTO
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
NPM : 15013153

Disetujui dan Diterima oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi

Aminatuzzuhro, SE, M.Si.

Aminatuzzuhro, SE, M.Si.

**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN PELAKSANAAN *E-FILLING*
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(SURVEI PADA PEGAWAI PAJAK KPP PRATAMA SURABAYA
SUKOMANUNGGAL)**

S K R I P S I

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya**

Oleh :

**MELKIADES FELISBERTO
NPM : 15013153**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana
disarankan oleh Tim Penguji

Pada Hari/Tanggal : Sabtu 03 Agustus 2019

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji,

(Dr. Novrida Qudsi Lutfillah, SE.M.SA.AK.CA)

Penguji I,

Penguji II

(Yuli Ermawati, SE.MSA.)

(Aminatuzzhro, SE. M

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Melkiades Felisberto
Npm : 15013153
Tempat & tanggal lahir : 10 juni 1995
Alamat Tempat Tinggal : Klakahrejo No 77 – 78 Benowo Surabaya
Alamat email : melkysamboga916@gmail.com
HP : 082228438050
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Pelaksanaan *E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Pegawai Pajak Kpp Pratama Surabaya Sukomanunggal)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan si suatu perguruan tinggi lain. Juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan tanggung jawab dosen pembimbing dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri dan siap diproses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Surabaya, 03 Agustus 2019

Melkiades Felisberto

**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN PELAKSANAAN *E-FILLING*
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (SURVEI PADA PEGAWAI
PAJAK KPP PRATAMA SURABAYA SUKOMANUNGGAL)**

Oleh

Melkiades FelisBerto

Email : melkysamboga916@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk mendeskripsikan Kompetensi Fiskus, Pelaksanaan *E-Filling* dan Kepuasan Wajib Pajak, Untuk menganalisis pengaruh Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Untuk menganalisis pengaruh pelaksanaan *E-Filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Untuk menganalisis Kompetensi Fiskus Dan Pelaksanaan *E-Filling* berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah explanatory research melalui penelitian kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dua variabel *independen (eksogen)* yaitu kompetensi fiskus dan pelaksanaan *E-filling* terhadap satu variabel dependen (*endogen*) yaitu kepuasan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Pajak KPP Sukomanunggal yang berjumlah 70 orang serta maka sampel penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang ada di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal yaitu berjumlah 50 orang yang selanjutnya disebut responden (Sugiyono, 2016:85).

Hasil analisis data dengan menggunakan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 11.470 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0,05) yang berarti bahwa secara simultan Kompetensi Fiskus dan *E-Filling* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan Kompetensi Fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal diterima. Nilai t hitung untuk variabel Kompetensi Fiskus sebesar 3.694 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 karena nilai signifikansi 0.001 (lebih kecil dari 0,05), maka Kompetensi Fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Nilai t hitung untuk variabel Pelaksanaan *E-Filling* sebesar 2.656 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.020 karena nilai signifikansi 0.011 (lebih kecil dari 0,05), maka Pelaksanaan *E-Filling* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata Kunci : Kompetensi Fiskus, Pelaksanaan *E-Filling* dan Kepuasan Wajib Pajak

**THE EFFECT OF FISCUS COMPETENCE AND E-FILLING
IMPLEMENTATION ON TAXPAYER SATISFACTION (SURVEY IN TAX
PRATAMA SURABAYA SUKAMANUNGGAL TAX EMPLOYEES)**

By

Melkiades FelisBerto

Email : melkysamboga916@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe the competency of the taxpayer, the implementation of e-filling and satisfaction of taxpayers, to analyze the effect of the competency of the fiction on the satisfaction of taxpayers, to analyze the effect of the implementation of e-filling on the satisfaction of taxpayers, to analyze the competency of the taxpayer and the implementation of e-filling in effect. Simultaneous Against Taxpayer Satisfaction.

This type of research used in this research is explanatory research through causal research, namely research that aims to explain the effect of two independent variables (exogenous), namely the competency of the tax authorities and the implementation of E-filing on one dependent variable (endogenous) namely taxpayer satisfaction. The population in this study were all Sukomanunggal Tax Tax customers, amounting to 70 people, and then the sample of this study was all customers in KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, amounting to 50 people, hereinafter referred to as respondents (Sugiyono, 2016: 85).

The results of data analysis using the F test obtained a calculated F value of 11,470 with a significance level of 0,000 (less than 0.05) which means that simultaneously Fiscus and E-Filling Competencies have a significant influence on Taxpayers' Satisfaction at the KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal Office . Thus it can be said that the hypothesis stating that simultaneous Fiscus Competence has a significant effect on Taxpayers' Satisfaction at the KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal Office is accepted. The t value for the Fiscus Competence variable is 3,694 with a significance level of 0,000 because the significance value is 0.001 (less than 0.05), so Fiscus Competence has a significant effect on taxpayer satisfaction. T value for the variable E-Filling Implementation is 2,656 with a significance level of 0.020 because the significance value is 0.011 (smaller than 0.05), then the E-Filling Implementation has a significant effect on taxpayer satisfaction.

Keywords: Fiscus Competence, E-Filling Implementation and Taxpayer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan E-filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei pada Pegawai Pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal).”**

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Perpajakan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas pula dari bimbingan serta dukungan dari semua pihak.

Dengan tersusunnya skripsi ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua saya Bpk Manuel Beraci dan Ibu Natalia De Jesus Serta Teman Tercinta saya Magdalena Lenama dan Kakak saya Jacinta Goncalves yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi dan dukungan serta do'a yang tiada henti kepada penulis dan **Ibu Aminatuzzuhro, SE., Msi.**, selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan dan bimbingan dengan ketelitian dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini, serta pihak-pihak yang memberikan dukungan kepada penulis diantaranya yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Budi Endarto, SH, M. Hum, selaku Rektor Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Ibu Dr. Hj. Soenarmi, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra Surabaya.
3. Ibu Aminatuzzuhro, SE., Msi, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Wijaya Putra Surabaya.
4. Ibu Aminatuzzuhro, SE., Msi. Selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing saya dalam penyusunan skripsi.

5. Seluruh staff dan karyawan di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan
6. Semua Dosen serta staff program Studi Akuntansi. Universitas Wijaya Putra Surabaya.
7. Seluruh keluarga besar biliubo, yang selalu mendukung serta memberi semangat kepada saya.
8. Seluruh staff dan karyawan di Kantor Kresna Bina Insan Prima yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan
9. Serta seluruh teman-teman saya yang turut mendukung.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu dan telah banyak memberikan bantuan dan doanya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan dan doa semua pihak yang tidak pernah luput dari pandangan Tuhan Yang Maha Esa, mendapatkan balasan yang lebih baik dari-NYA. Penulis berharap semoga bantuan dan doanya menjadi bekal untuk proses belajar dimasa selanjutnya.

Surabaya, 03 Agustus 2019

Penulis

MELKIADES FELISBERTO

NPM. 1501313

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PENGUJI | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| | |
| BAB II. KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kepuasan Wajib Pajak | 9 |
| 2.2 Kompetensi Fiskus | 9 |
| 2.3 Pelaksanaan <i>E-Filling</i> | 13 |
| 2.4 Penelitian terdahulu | 30 |
| 2.5 Kerangka Konseptual..... | 35 |
| 2.6 Hipotesis | 36 |
| | |
| BAB III. METODE PENELITIAN | |
| 3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 38 |
| 3.2. Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel penelitian | 39 |
| 3.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 39 |
| 3.2.2. Indikator Variabel penelitian | 39 |
| 3.3. Lokasi Penelitian..... | 41 |
| 3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian | 41 |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data..... | 43 |
| 3.6. Metode Pengujian Data..... | 43 |
| 3.7. Metode Analisis Data..... | 44 |
| 3.8. Pengujian Hipotesis | 46 |
| | |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN | |
| 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 48 |
| 4.2 Deskripsi Data..... | 53 |
| 4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 57 |

| | | |
|-----|--|----|
| 4.4 | Analisis Deskriptif Varfuiabel | 59 |
| | 4.4.1 Kompetensi Fiskus (X_1) | 60 |
| | 4.4.2 Pelaksanaan <i>E-Filling</i> (X_2) | 62 |
| | 4.4.3 Kepuasan Wajib Pajak (Y) | 63 |
| 4.5 | Uji Hipotesis | 65 |
| 4.6 | Pembahasan | 69 |

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|-----|---------------|----|
| 4.1 | Simpulan..... | 72 |
| 4.2 | Saran | 73 |

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------|---|----|
| II.1 | Gambar Model Kerangka Penelitian..... | 36 |
| II.2 | Gambar Struktur organisasi KPP Pratama Sukomanunggal..... | 51 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 54 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 54 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 55 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja | 56 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepelangganan | 56 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan | 57 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas | 58 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas..... | 59 |
| Tabel 4.9 Tabel Frekuensi Jawaban Responden Kompetensi Fiskus | 60 |
| Tabel 4.10 Tabel Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>E-Filling</i> | 62 |
| Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan (X_3)..... | 64 |
| Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji F..... | 66 |
| Tabel 4.13 Tabel Analisis Regresi dengan SPSS..... | 66 |
| Tabel 4.14 Model Summary | 67 |
| Tabel 4.15 Tabel Analisis Regresi dengan SPSS..... | 68 |