

RINGKASAN

Ratna Dewi Arisavitri, 2017. Program Magister, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jenderal Soedirman, Pengaruh *e-Filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Karyawan di Kabupaten Banyumas. Pembimbing Dr. Pramono Hari Adi, MS dan Dr. Abdul Aziz Ahmad, SE. M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karyawan di Kabupaten Banyumas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karyawan dengan dimediasi oleh sistem *e-Filing*. Penelitian ini mengambil populasi wajib pajak yang berstatus sebagai karyawan di wilayah kerja KPP Pratama Purwokerto. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 185 responden. Metode *simple random sampling* digunakan dalam penentuan responden. Pengumpulan data menggunakan metode survey dengan kuesioner. Alat analisis yang digunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan : (1) terdapat pengaruh positif kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan sistem *e-Filing*. (2) terdapat pengaruh positif kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (3) sistem *e-Filing* berfungsi sebagai variabel mediasi antara kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.

Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa KPP Pratama Purwokerto dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui perbaikan dalam peningkatan sistem *e-Filing* dengan cara peningkatan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan. Disamping itu aparat pajak harus lebih mensosialisasikan dan mengoptimalkan segala sesuatu mengenai kewajiban perpajakan baik mengenai perhitungan, pembayaran, pelaporan dan penggunaan sistem *e-Filing*. Dengan demikian, pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan akan meningkat dan sistem administrasi perpajakan akan terlaksana dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak juga diharapkan dapat memperbaiki kualitas sistem *e-Filing* dengan menambah server *website* serta dengan meningkatkan kapasitas *bandwidth*nya supaya sistem *e-Filing* dapat diakses oleh banyak wajib pajak secara bersamaan dalam satu waktu, sehingga wajib pajak tidak mengalami permasalahan dalam melakukan pelaporan. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan memasukkan variabel lain sebagai variabel anteseden, variabel mediasi atau variabel moderasi.

Kata kunci : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, sistem *e-Filing* dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

SUMMARY

Ratna Dewi Arisavitri, 2017. Master Program, Faculty of Economics and Business, University of General Soedirman, e-Filing's effects on Employee Taxpayer's Compliance Level in Banyumas Regency. Supervisor Dr. Pramono Hari Adi, MS and Dr. Abdul Aziz Ahmad, SE. M.Si.

This study aims to examine the e-filing's effects on the tax compliance level of employees in Banyumas Regency. The purpose of this study is to determine the effect of system quality, quality of information and service quality to the employee taxpayer's compliance level mediated by e-Filing system. This study takes the employee taxpayer population in the working area of KPP Pratama Purwokerto. The sample used in this study were 185 respondents. A simple random sampling method was used to determine the respondents. Survey method with questionnaire was used during data collection. Structural Equation Modeling (SEM) was used as analyzing tool.

Based on result, hypothesis test shows that: (1) there is positive influence on the quality of information, system quality and service quality to the use of e-Filing system. (2) there is positive influence of information quality, system quality and service quality to the taxpayer's compliance (3) e-Filing system functioned as mediation variable between information quality, system quality and service quality with taxpayer's compliance.

The implication of this research is that KPP Pratama Purwokerto can improve taxpayer's compliance by improving information quality, system quality and service quality. In addition, the tax authorities should be more socialize and optimize everything about the tax obligations both regarding the calculation, payment, reporting and the use of e-Filing system. Thus, the taxpayer's knowledge about taxation will increase and the tax administration system implementation will be better so as to improve taxpayer's compliance. The Directorate General of Taxes is also expected to improve the quality of the e-Filing system by adding a website server and by increasing its bandwidth capacity so that the e-Filing system can be accessed by many taxpayers simultaneously in one time, so taxpayers do not experience problems in reporting. Further research can be developed by including other variables as antecedent variables, mediation variables or moderation variables.

Keywords : quality of information, system quality, service quality, e-Filing system and taxpayer's compliance.