



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK BERBASIS DIGITAL TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK BPHTB PADA KANTOR UNIT PELAYANAN
PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH (UPPPD) CILANDAK JAKARTA
SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik (S.A.P)

Jesslyn Pricilla Oktavionita

NPM. 193515516143

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE EFFECT OF DIGITAL-BASED TAX SERVICES ON BPHTB
TAXPAYER SATISFACTION IN THE REGIONAL TAX INCOME SERVICE
UNIT OFFICE (UPPPD) CILANDAK SOUTH JAKARTA***

SKRIPSI

*Submitted to fulfill some of the requirements for obtaining a Bachelor's Degree in
Public Administration Science (S.A.P)*

Jesslyn Pricilla Oktavionita

NPM. 193515516143

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jesslyn Pricilla Oktavionita
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516143
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cilandak Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

Disahkan
Jakarta, Januari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si.

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jesslyn Pricilla Oktavionita
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516143
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak Berbasis Digital Terhadap
Kepuasan Wajib Pajak BPHTB Pada Kantor Unit
Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD)
Cilandak Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sastra Satu (S1) pada Program Studi
Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional.

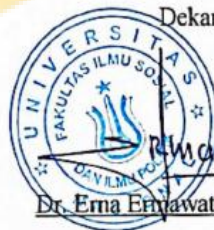
Disetujui untuk diajukan

Jakarta, Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Dekan



Dr. Erna Erniawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :
Nama : Jesslyn Pricilla Oktavionita
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516143
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak Berbasis Digital
Terhadap Kepuasan Wajib Pajak BPHTB Pada
Kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah
(UPPPD) Cilandak Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

Penguji 1 : Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji 2 : Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta, Februari 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Jesslyn Pricilla Oktavionita
NPM : 193515516143
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cilandak Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemapran asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Jesslyn Pricilla Oktavionita

ABSTRAK

- A. Nama : Jesslyn Pricilla Oktavionita
- B. Program Studi : Administrasi Publik
- C. Judul : Pengaruh Pelayanan Pajak Berbasis Digital Terhadap
Kepuasan Wajib Pajak BPHTB Pada Kantor Unit

Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cilandak
Jakarta Selatan

Penelitian ini di latar belakang oleh adanya suatu inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah supaya kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik, salah satunya pada sistem pajak online. Namun terjadi beberapa kendala yaitu kendala teknis ketika wajib pajak ingin mengakses pajak online terjadi website error dan keluhan dari masyarakat mengenai keterlambatan dalam merespon masalah. Peneliti ingin memperoleh bukti empiris dengan mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan pajak berbasis digital (X) terhadap kepuasan wajib pajak BPHTB (Y) pada kantor unit pelayanan pemungutan pajak daerah (UPPPD) Cilandak Jakarta Selatan. Peneliti menggunakan teori Pujiani (2013) untuk pelayanan pajak berbasis digital dan teori Mohammed, dkk (2012) untuk kepuasan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan adalah accidental sampling. Sampel yang dipilih meliputi 83 wajib pajak Kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cilandak Jakarta Selatan. Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 responden. Hasil dari penelitian ini adalah pada uji determinasi kontribusi dengan nilai 70%, dengan begitu pengaruh antara variabel pelayanan pajak berbasis digital dan variabel kepuasan wajib pajak sebanyak 70% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

- D. Kata Kunci : Pelayanan Berbasis Digital, Kepuasan Wajib Pajak
- E. Referensi : 6 buku, 12 jurnal, 2 website
- F. Dosen Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si.

ABSTRACT

- A. Name : Jesslyn Pricilla Oktavionita
- B. Study Program : *Public Administration*
- C. Title : *The Effect Of Digital-Based Tax Services On Taxpayer Satisfaction In The Regional Tax Income Service Unit Office (UPPPD) Cilandak South Jakarta*

This research is motivated by the existence of a public service innovation carried out by the government so that the quality of public services is better, one of which is the online tax system. However, there were several obstacles, namely technical problems when taxpayers wanted to access online taxes, website errors occurred and complaints from the public regarding delays in responding to problems. Researchers want to obtain empirical evidence by knowing how much influence digital-based tax services (X) have on BPHTB taxpayer satisfaction (Y) at the Cilandak regional tax collection service unit (UPPPD) office, South Jakarta. Researchers use the theory of Pujiani (2013) for digital-based tax services and the theory of Mohammed, et al (2012) for taxpayer satisfaction. This study uses a quantitative approach method. This study uses a quantitative approach method. The technique used is accidental sampling. The selected sample includes 83 taxpayers of the Cilandak South Jakarta Regional Tax Collection Service Unit (UPPPD). So the sample in this study were 83 respondents. The results of this study are In the contribution determination test with a value of 70%, so the influence between the digital-based tax service variable and the taxpayer satisfaction variable is 70% and the rest is influenced by other variables not explained in this study.

- D. Keywords : *Digital Based Tax Service, Taxpayer Satisfaction, BPHTB*
- E. Reference : *6 book, 12 journal, 2 website*
- F. Supervisor : *Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang diakhiri dengan penulisan skripsi. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan

Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak BPHTB Pada Kantor Unit Pelayanan Pajak Daerah Cilandak”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Nasional.

Penulis menyadari banyak kesulitan yang dihadapi dari awal pengerjaan hingga penyelesaian skripsi ini, namun berkat bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak terutama dosen pembimbing yang telah dengan sabar, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan arahan dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi. Akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak berikut:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional dan Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P, M.Si, selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Bapak Heru Dian Setiawan, ST., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Seluruh Dosen khususnya para Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Publik yang terhormat terimakasih atas semua ilmu, pengalaman, pendidikan moral yang telah kalian berikan sejak semester satu hingga pembuatan skripsi ini.
9. Keluarga peneliti terutama kedua orang tua dan kakak saya yang memberikan dukungan baik moral dan materil sehingga membantu memberikan motivasi dalam penyusunan proposal skripsi ini.
10. Seluruh karyawan Kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kecamatan Cilandak yang telah membantu dan mendukung penelitian peneliti.
11. Kepada sahabat-sahabat peneliti yang selalu memberi semangat, mendengarkan keluh kesah saya, menghibur jika sedang kesusahan selama

penelitian ini. Serta selalu memberi doa dan dukungan setia menemani saya liburan jika sudah merasa penat.

12. And last to myself, thank you for being strong in everyday and thank you for the trusting God in all your worries. Flower needs time to bloom. Self, you did well!!

Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang lebih besar untuk Bapak, Ibu dan teman-teman semua. Hanya ucapan terima kasih dan doa yang bisa penulis berikan. Namun sebagai peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.



Jakarta, Februari 2023

Jesslyn Pricilla Oktavionita

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kerangka Konsep dan Teori	18

2.2.1 Pengertian Pelayanan publik	18
2.2.2 Unsur unsur pelayanan publik.....	23
2.2.3 Inovasi pelayanan publik	24
2.2.4 Manajemen pelayanan publik	27
2.2.5 Pengertian Pajak.....	30
2.2.6 Pengertian Pelayanan Pajak Berbasis Digital	31
2.2.7 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak	35
2.3 Kerangka Berpikir	39
2.4 Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Jenis Metode Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.2.1 Populasi Penelitian.....	41
3.2.2 Sampel Penelitian.....	42
3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4.1 Data Primer	45
3.4.2 Data Sekunder	45
3.5 Teknik Analisis Data.....	46
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian	47
3.5.2 Statistik Deskriptif	49
3.5.3 Uji Persyarat.....	53
3.5.4 Uji Hipotesis.....	57
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	58
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	58
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Kondisi Umum Lokasi Penelitian	59
4.1.1 Sejarah Kantor UPPPD Cilandak.....	59
4.1.2 Geografis	60
4.1.3 Visi dan Misi Kantor UPPPD Cilandak	60
4.1.4 Struktur Organisasi.....	61
4.1.5 Karakteristik Responden	62
4.2 Pembahasan dan Analisis Data	63
4.2.1 Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)	63
4.2.2 Statistik Deskriptif	74
4.2.3 Uji Prasyarat.....	81
4.2.4 Uji Korelasi Pearson	84
4.2.5 Uji Koefisien Determinasi.....	85
4.2.6 Uji Hipotesis	85
4.3 Pembahasan Hasil Analisa Penelitian	89
BAB V PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Implikasi Penelitian.....	92
5.3 Saran.....	93
5.3.1 Saran Teoritis	93
5.3.2 Saran Praktis.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Interpretasi Teknik Pengumpulan Data.....	46
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Reabilitas	49
Tabel 3. 4 Penilaian Korelasi	53
Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden.....	62
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas (X) Pelayanan Berbasis Digital Tahap 1	64
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas (Y) Kepuasan Wajib Pajak Tahap 1	65
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Ganjil Genap.....	66
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Ganjil Genap.....	70
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X dan Y.....	73
Tabel 4. 7 Jumlah Data Variabel X dan Y	74
Tabel 4. 8 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Berbasis Digital (X) ..	76
Tabel 4. 9 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)	78
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Statistika Variabel X dan Y.....	80
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	82
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linieritas.....	83
Tabel 4. 13 Hasil Uji Homogenitas.....	84
Tabel 4. 14 Hasil Korelasi Pearson.....	84
Tabel 4. 15 Statistik Regresi	86
Tabel 4. 16 Interpretasi Koefisien Korelasi	86
Tabel 4. 17 Hasil Uji Linear Sederhana	87
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan masyarakat	3
Gambar 1. 2 Target Penerimaan Pajak.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor UPPPD Cilandak.....	61
Gambar 4.2 Histogram Distribusi Frekuensi Variabel X.....	78
Gambar 4.3 Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Y.....	79
Gambar 4.4 Grafik Linear Sederhana	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	99
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data	106
Lampiran 3 UJI VALIDITAS VARIABEL X	109
Lampiran 4 UJI VALIDITAS VARIABEL Y	112
Lampiran 5 UJI NORMALITAS VARIABEL X	115
Lampiran 6 UJI NORMALITAS VARIABEL Y	117
Lampiran 7 Hasil Perhitungan Uji Homogenitas	119
Lampiran 8 Tabel Bantuan Untuk Uji Koefisien Korelasi/Determinasi dan Uji Linieritas	120
Lampiran 9 Hasil Perhitungan Uji Hipotesis	122
Lampiran 10 Screenshot Googleform Kuisisioner Penelitian	123
Lampiran 11 Hasil Turnitin.....	124