PENGARUH FLEKSIBILITAS INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP IMPLEMENTASI APLIKASI *E-SPT* (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung)

Mira Kartika
Universitas Komputer Indonesia

The lack of help information technology (IT) (Bambang Drodjonegoro, 2014). Infrastructure problems, IT requirements hampered (Bambang Drodjonegoro, 2014). The cause of the low tax ratio in Indonesia is a range of tax services office (KPP) and the taxman (account repsentative) is very small (Fuad Rachmany, 2014). Taxpayers who already use e - SPT should use e - SPT in the later period.

The aim of research was conducted to analyze the results of the influence of the flexibility of information technology infrastructure and public services on the implementation of e-SPT. Sampling was done by 49 employees KPP Madya Bandung. Data collected through questionnaires. Data were analyzed using SEM analysis tool with the PLS approach, calculators using SEM-PLS 2.0 program.

The results from this research, the influence of flexibility to information technology infrastructure of implementation e-SPT has effect in the amount of 20.7%. While the influence of public services to the implementation of e-SPT application has effect in amount of 38.5%. This research was indicated that flexibility of the IT infrastructure significantly effect with the implementation of E-SPT application and public service has significant effect with the implementation of E-SPT application.

Keyword : flexibility of information technology infrastructure, public services, e-SPT.

I. PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Pajak dianggap sebagai sumber dana yang paling potensial bagi pembiayaan Negara namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan oleh Negara, hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan kepercayaan masyarakat kepada administrasi pengelolaan pajak (Banyu Ageng,2011).

Reformasi administrasi perpajakan dilakukan oleh DJP sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak (WP), salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan elektronik SPT (*e-SPT*) (Ita Salsalina Lingga, 2013).

Wajib Pajak telah melaporkan SPT menggunakan *e-SPT*, WP wajib menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh DJP dan harus menggunakan *e-SPT* tersebut untuk masa-masa selanjutnya (Rizmy Otlani Novastria,2014).

Teknologi informasi dapat menjadi unsur utama untuk memenuhi tantangan tantangan lingkungan perusahaan yang cepat berubah, dan bahkan di era globalisasi penggunaan teknologi informasi dapat menciptakan keunggulan yang strategis (O'Brien, 1996)

Minimnya bantuan teknologi informasi (IT), padahal IT sangat mendukung kinerja Dirjen Pajak (Bambang Drodjonegoro,2014). Masalah infrastruktur, keperluan IT terhambat, padahal untuk optimalkan pajak, dibutuh infrastruktur IT lebih besar dan lebih tajam dalam menjangkau wajib pajak (Bambang Drodjonegoro,2014).

Dirjen pajak masih memiliki infrastruktur yang terbatas untuk pengembangan infrastruktur IT. Hambatan yang paling besar bagi pengembangan IT di Indonesia adalah masalah pengadaan (Iwan Djuardi,2015).

Pelayanan publik adalah suatu bentuk jasa pelayanan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah yang dapat mempermudah (Nita Rysaka, 2014). Sistem elektronik juga diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk pewajib pajak dalam melakukan pelaksanaan perpajakan (Nita Rysaka, 2014). Sistem elektronik perpajakan ini terdiri dari *e-Registration, e-SPT, e-Filing dan e-Billing* (Nita Rysaka, 2014). Dengan adanya sistem elektronik pelayanan perpajakan diharapkan wajib pajak dapat menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri (Nita Rysaka, 2014).

Isu lainnya penyebab rasio pajak yang rendah di Indonesia adalah jangkauan kantor pelayanan pajak (KPP) dan petugas pajak (*account repsentative*) yang sangat kecil (Fuad Rachmany, 2014).

IDENTIFIKASI MASALAH

1. Dibutuh infrastruktur IT lebih besar dan lebih tajam dalam menjangkau wajib pajak.
2. Hambatan yang paling besar bagi pengembangan IT di Indonesia adalah masalah pengadaan.
3. Jangkauan kantor pelayanan pajak (KPP) dan petugas pajak (*account representative*) yang sangat kecil.
4. Wajib Pajak yang telah melaporkan SPT menggunakan *e-SPT*, wajib menggunakan aplikasi *e-SPT* tersebut untuk masa-masa selanjutnya.

RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi terhadap implementasi aplikasi *E-SPT* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh Pelayanan publik terhadap implementasi aplikasi *E-SPT* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan hasil kajian seberapa besar pengaruh Fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi terhadap implementasi aplikasi *E-SPT* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
2. Untuk mendapatkan hasil kajian seberapa besar pengaruh Pelayanan publik terhadap implementasi aplikasi *E-SPT* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

KEGUNAAN PENELITIAN

KEGUNAAN PRAKTIS

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memeberikan solusi dan untuk membantu memecahkan masalah tentang Fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi dan pelayanan publik yang mempengaruhi Implementasi aplikasi *e-SPT*. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada implementasi aplikasi *E-SPT*

KEGUNAAN AKADEMIS

Hasil penelitian sebagai pembuktian empiris dari konsep-konep yang telah dikaji diharapkan dapat menunjukan bahwa implementasi aplikasi *e-SPT* dipengaruhi oleh efektifitas fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi dan pelayanan publik.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

FLEKSIBILITAS INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI

Menurut Byrd & Turner (2000) Fleksibilitas infrastruktur TI adalah sebagai berikut :

"Kesiagaan dan kemampuan Infrastruktur TI untuk dengan mudah menyebarkan atau mendukung Infrastruktur TI yang tersedia dengan berbagai variasi perangkat keras, perangkat lunak, teknologi komunikasi, data, aplikasi penting, ketrampilan, dan kompetensi maupun komitmen berkaitan dengan berbagai komponen teknikal-fisikal maupun komponen personel".

PELAYANAN PUBLIK

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/M.PAN/7/2003 yang dikutip Komarudin (2014:9), definisi pelayanan publik adalah sebagai berikut :

"Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara segala pelayanan yang dilaksanakan oleh pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan".

Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Sinambela (2010:5) adalah sebagai berikut :

"Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah dengan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat".

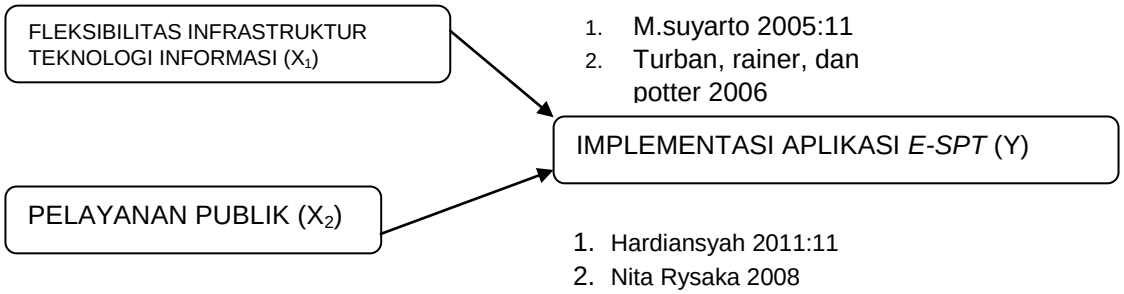
IMPLEMENTASI APLIKASI *E-SPT*

Menurut Liberti Pandiangan (2008:35) yang dimaksud dengan *e-SPT* adalah :

"penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer, sedangkan pengertian *e-SPT* menurut DJP adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) pengertian *e-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media computer. Menurut Fidel (2010:57) *e-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer.

KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar2.1
Bagan Kerangka Pemikiran

HIPOTESIS

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan teori yang dikembangkan penulis dapat ditarik hipotesis sebagai berikut.

H1: Fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi berpengaruh terhadap implementasi aplikasi *E-SPT.*

H2: Pelayanan publik berpengaruh terhadap implementasi aplikasi *E-SPT*.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi, pelayanan publik, dan implementasi aplikasi *e-SPT* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif.

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah auditor BPK RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat sebanyak 95 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan tabel di atas, diketahui pengaruh yang diberikan oleh fleksibilitas infrastruktur TI (X_1) terhadap Implementasi aplikasi E-SPT (Y) sebesar 20,7%, sedangkan pelayanan publik (X_2) memberikan kontribusi sebesar 38,5%, sehingga total kontribusi pengaruh yang diberikan fleksibilitas infrastruktur TI dan pelayanan publik sebesar 59,2%, sedangkan sisanya sebesar 40,8% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti.

Pengaruh Fleksibilitas Infrastruktur Teknologi Informasi terhadap Implementasi Aplikasi *e-SPT*

Untuk menjawab hipotesis di atas, dapat dilihat nilai t-hitung untuk variabel fleksibilitas infrastruktur TI sebesar 5,462. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel yang diperoleh dengan tingkat kesalahan α=0,1 sebesar 1,645. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh 5,462 lebih besar dari nilai t-tabel 1,9645, sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan fleksibilitas infrastruktur TI berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi E-SPT.

Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Implementasi Aplikasi *e-SPT*

Untuk menjawab hipotesis di atas, dapat dilihat nilai t-hitung untuk variabel pelayanan publik sebesar 7,012. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel yang diperoleh dengan tingkat kesalahan α=0.1 sebesar 1,645. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh 7,012 lebih besar dari nilai t-tabel 1,645, sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi E-SPT.

PEMBAHASAN

Pengaruh Fleksibilitas Infrastruktur Teknologi Informasi terhadap Implementasi Aplikasi *e-SPT*

Berdasarkan informasi pada pengujian hipotesis bahwa dapat dilihat nilai t-hitung untuk variabel fleksibilitas infrastruktur TI yang disajikan pada gambar 4.2 sebesar 5,462. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel yang diperoleh dengan tingkat kesalahan α=0,1 sebesar 1,645. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh 5,462 lebih besar dari nilai t-tabel 1,645, sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan fleksibilitas infrastruktur TI berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi *e-SPT*.

Fenomena yang terjadi adalah Minimnya bantuan teknologi informasi (IT), padahal IT sangat mendukung kinerja Dirjen Pajak (Bambang Drodjonegoro,2014). Masalah infrastruktur, keperluan IT terhambat, padahal untuk optimalkan pajak, dibutuh infrastruktur IT lebih besar dan lebih tajam dalam menjangkau wajib pajak (Bambang Drodjonegoro,2014). Selain itu, Dirjen pajak masih memiliki infrastruktur yang terbatas untuk pengembangan infrastruktur IT, hambatan yang paling besar bagi pengembangan IT di Indonesia adalah masalah pengadaan, pemanfaatan IT di internal Ditjen Pajak tidak dapat mengimbangi kecepatan perkembangan kondisi IT yang kian bergerak sangat dinamis, menurutnya, hal itulah yang menjadi salah satu penyebab mengapa *tax rasio* Indonesia berkisar 12% saja, jika negara berkembang ingin menjadi maju, hal pertama yang harus di kembangkan adalah IT nya (Iwan Djuardi,2015). Untuk itulah, dirinya mengharapkan peraturan mengenai pengadaan IT perlu diperhatikan dan diperbaiki agar tidak menghambat implementasi aplikasi-aplikasi IT yang ada, sehingga dengan perkembangan IT yang dinamis setidaknya memaksa ditjen pajak untuk terus selalu menyesuaikan diri (Iwan Djuardi,2015).

Hasil penelitian juga didukung oleh landasan teori pada pembahasan sebelumnya yang menyatakan infrastruktur teknologi informasi terdiri dari fasilitas-fasilitas, jasa-jasa, dan manajemen yang mendukung seluruh sumber daya komputerisasi dalam suatu organisasi (M.Suyarto,2005:11).

Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Implementasi Aplikasi *e-SPT*

Berdasarkan informasi pada pengujian hipotesis bahwa dapat dilihat nilai t-hitung untuk variabel fleksibilitas infrastruktur TI yang disajikan pada gambar 4.2 sebesar 7,012. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel yang diperoleh dengan tingkat kesalahan α=0,1 sebesar 1,645. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh 7,012 lebih besar dari nilai t-tabel 1,645, sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi *e-SPT*.

Fenomena yang terjadi pelayanan publik yaitu penyebab rasio pajak yang rendah di Indonesia adalah jangkauan kantor pelayanan pajak (KPP) dan petugas pajak (account repsentative) yang sangat kecil (Fuad Rachmany, 2014). Jumlah KPP lebih sedikit dibanding jumlah kabupaten di seluruh Indonesia sehingga ada dua kabupaten yang dilayani satu KPP, ini menyebabkan petugas pajak kewalahan melayani masyarakat dan dijadikan alasan oleh masyarakat untuk tidak membayar pajak (Fuad Rachmany, 2014). Oleh sebab itu Fuad Rachmany mengharapkan adanya penambahan pegawai baru untuk dapat melayani masyarakat serta menggarap potensi pajak. Disisi lain DJP terus menggencarkan sosialisasi pelayanan masyarakat dengan kemudahan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) melalui elektronik atau e-filling dengan harapan mampu meningkatkan jumlah wajib pajak (Fuad Rachmany, 2014).

Hasil penelitian juga didukung oleh landasan teori pembahasan sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik menurut UU 25/2009 (Hardiansyah,2011:11).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1) Fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi berpengaruh terhadap implementasi aplikasi *e-SPT*. Artinya dengan infrastruktur teknologi informasi yang fleksibel dapat memperluas berbagai macam aplikasi perpajakan yang sudah diimplementasikan. Terkait masalah yang terjadi di dalam fenomena, minimnya bantuan teknologi informasi (IT), padahal IT sangat mendukung kinerja Dirjen Pajak dan Hambatan yang paling besar bagi pengembangan IT di Indonesia adalah masalah pengadaan. Oleh karenanya untuk memperluas implementasi aplikasi perpajakan maka infrastruktur teknologi informasi harus diperhatikan dan diperbaiki terutama pada *Modularity* (kemampuan untuk menambahkan infrastruktur teknologi informasi)nya.
2) Pelayanan publik berpengaruh terhadap implementasi aplikasi *e-SPT*. Artinya dengan pelayanan publik yang baik dapat membantu kelancaran implementasi aplikasi pajak seperti contohnya dalam implementasi e-SPT. Terkait masalah yang terjadi di dalam fenomena, pelayanan publik yaitu penyebab rasio pajak yang rendah di Indonesia adalah jangkauan kantor pelayanan pajak (KPP) dan petugas pajak (account repsentative) yang sangat kecil dan Jumlah KPP lebih sedikit dibanding jumlah kabupaten di seluruh Indonesia sehingga ada dua kabupaten yang dilayani satu KPP, ini menyebabkan petugas pajak kewalahan melayani masyarakat dan dijadikan alasan oleh masyarakat untuk tidak membayar pajak. Oleh karenanya untuk membantu mensosialisasikan pelayanan masyarakat dengan kemudahan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) melalui elektronik dengan harapan mampu meningkatkan jumlah wajib pajak diperlukan pelayanan publik yang baik berupa penambahan pegawai pajak agar pelayanan terhadap masyarakat dapat terwujud dengan baik karena pelayanan publik dinilai penting dalam memperlancar DJP juga dalam mensosialisasi pelayanan masyarakat dengan kemudahan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) melalui elektronik atau e-filling dengan harapan mampu meningkatkan jumlah wajib pajak sehingga tidak ada alasan bagi wajib pajak tidak melaporkan pajaknya.

SARAN

Bagi Kegunaan Praktis

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi dan pelayanan publik terhadap implementasi aplikasi *e-SPT* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut :

1) Pada fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi maka yang harus diberikan focus perhatian adalah pada indikator Modurality, dimana seharusnya infrastruktur teknologi informasi memiliki kemampuan untuk menambahkan infrastruktur IT untuk menunjang implementasi aplikasi. Untuk menghindari permasalahan seperti ini, pemerintah seharusnya dapat lebih memperhatikan dan memperbaiki peraturan mengenai pengadaan IT untuk keperluan perpajakan dengan ditambahkannya lagi komponen infrastruktur teknologi informasi seperti penambahan variasi perangkat keras, perangkat lunak, dan semua yang berkaitan dengan komponen teknikal-fisikal maupun personel IT nya karena sangat

berpengaruh terhadap implementasi aplikasi e-SPT agar implementasi aplikasi IT yang ada dapat dilaksanakan dengan baik dan ditjen pajak bisa selalu menyesuaikan diri sesuai dengan perkembangan IT yang dinamis.

2) Pada pemberian pelayanan publik. Pelayanan publik yang sudah baik dipertahankan sedangkan untuk kekurangannya segera dicari solusi terbaiknya untuk membantu mensosialisasikan pelayanan masyarakat dengan kemudahan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) melalui elektronik dengan harapan mampu meningkatkan jumlah wajib pajak diperlukan pelayanan publik yang baik berupa penambahan pegawai pajak.

Bagi Kegunaan Akademis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama, dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat antara pengaruh fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi terhadap implementasi aplikasi *e-SPT* dan pengaruh pelayanan publik terhadap implementasi aplikasi *e-SPT*. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama yaitu SEM PLS, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman,Oemi.1995.Dasar-DasarPublicRelations.Bandung:PT.Citra Aditya Bakti.

Ahson, A. Syed., Mohammad Ilyas., 2010 , Cloud Computing and Software Service. CRC Press. Boca Raton. 9. IAnewsletter volume 13 number 2.

Akemi Takeoka Chatfield University of Wollongong, New South Wales, Australia. 2009. Public Service Reform through e-Government: a Case Study of 'e-Tax' in Japan. Electronic journal of e-government vol.7 issue 2.

Akintoye, I.R, Tashie, G.A. 2013. The Effect of Tax Compliance on Economic Growth and Development in Nigeria, West-Africa. British Journal of Arts and Social Sciences. Vol.11 No.II. ISSN: 2046-9578.

Al Salaimeh, Shafwan. 2007. Information Technologies of The Distributed Application Design. International journal "Information Technologies and knowledge Vol.1.Hal.332-335.

Andreoni, James, B. Erard and Feinstein, J. 1998. Tax Compliance. Journal of Economic Literature.Vol 36. Issue 2, June 1998. page 818-860.

Angela (2010), Christian Hidayat (2011) Zahra Purnama E. Bekti (2012) di Ita Salsalina Lingga. 2013. Jurnal Akuntansi, Vol. 5 No. 1 Mei 2013, hal. 50-60, ISSN: 2085-8698

Asep Hermawan. 2005. Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif. Jakarta: PT. Grasindo

Azmi, Yan. 2009. Pengertian informasi. http://yanazmi.blogspot.com/2009/04/ pengertian-informasi.html. 3/3/2011

Anwaruddin, Awang. (2004). "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi," *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 1, No. 1.

Arnold, M., Almedia, J. D. Dan Miller, C. (2000). Administering Apache. McGraw-Hill, New York

Bambang Brodjonegoro. 2014. Menkeu beberkan persoalan di ditjen pajak. Di akses di http://finance.detik.com/ **.**

Banyu Ageng Wahyu Utomo, 2011. *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak,dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Barker et al. (2002). Research Methods In Clinical Psychology. John Wiley & Sons Ltd. England

Byrd, T.A. and Turner, E.D.(2000). An exploratory analysis of the information technology infrastructure flexibility countruct.Journal of Management Information System, 17(1).167-208.

Brancheau, J.C., Janz, B.D. & Wetherbe, J.C. 1996. Key Issues in Information Systems Management: 1994-95 SIM Delphi Results. MIS Quarterly, 10(2), 225-242.

Chung, Sock H, Rainer Jr., R. Kelly; Lewis, Bruce R. 2003. The impact of information technology infrastructure flexibility on strategic alignment and applications implementation. Communications of AIS Vol. 11, p191.

Davis, Fred D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived ease of use of Information Technology. Management Information System Quarterly, 21(3).

Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan*: Konsep, Teori, dan Isu.Jakarta: Kencana.

Douglas,E.Turner.2005.Information Technology infrastructure: A Historical Perspective of Fleksibility (Journal Information Technology Management) : Universities Of West Georgia.USA.

Direktorat Jenderal Pajak. 2009. Ketentuan Umum Perpajakan, http://pajak.go.id

Fidel.2010.Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan.Mutiara Kencana:Jakarta.

Fuad Rahmany. 2014. Fuad Rahmany Dua Tahun Mengemis Agar Pegawai Pajak Ditambah. Diakses melalui www.Tribuns.com.

Ghozali, Imam. 2006. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS".Semarang : Badan Penerbit Undip.

Gumelar, Harry Rachmat. 2011. "Analisis Hotspot Berbasis Mikrotik". Jurnal. Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia.

Hair, J.F, et al. 1995. Multivariete Data Analysis with Reading 4th Edition. New jersey: Prentice-Hall

Hariyanto, Bambang. 2012. Esensi - Esensi Bahasa Pemrograman Java: Revisi Keempat. Bandung: Informatika

Hardiansyah.2011.Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, indikator dan Implementasi.Gava Media :Yogyakarta.

Herry Susanto. 2012. Membangun Kesadaran Dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak, diakses tanggal 07 desember 2013 di www.pajak.go.id

Hamed Gheysari, Amran Rasl, Parastoo Roghanian, Hamid Jebur. 2012. The Role of Information Technology Infrastructure Capability (ITIC) in Management. IJFPSS, Vol 2, No.2, pp. 36-40. ISSN : 2231-9484.

Husein Umar. 2002. "Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen". Cetakan kedua. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta.

Husein, Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Iwan Djuardi. 2015. Mengembangkan dan menyempurnakan pelayanan teknologi informasi yang diberikan Dirjen pajak**. Di akses di** Insidetax edisi 27 januari 2015 **.**

Ita Salsalina Lingga. 2013. Jurnal Akuntansi, Vol. 5 No. 1 Mei 2013, hal. 50-60, ISSN: 2085-8698

Jonathan Sarwono, 2007. Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS, Penerbit Andi Yogyakarta.

Komarudin.2014.Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik.GENESINDO:Jakarta.

Liberti Pandiangan. 2007. Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.

Liberti Pandiangan. 2008. Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan. PT.Gramedia: Jakarta.
M.suyanto.2005. Pengantar Teknologi Informasi untuk bisnis.Andi.Yogyakarta.
Manroe, delis. 2009. *Reformasi Administrasi perpajakan.* http://delis-manroe.blogspot.com (diakses 3 April 2014).
Mardiasmo.2011.Perpajakan Edisi Revisi.Andi:Yogyakarta.
Mulyadi, (1996), Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan, Salemba Empat, Jakarta.
Mirawati sudjono. 2014. *Reformasi Administrasi perpajakan.* http://www.bps.go.id/.
Miller,F.(2008).Finding Aid for the Records of the Society For Social Responsibility In science.
Napitupulu,Paimin.2007.Pelayanan Publik dan Customer Statisfication.Bandung:Alumni.
O'Brien, R.D. (1996). Fats and Oils: Formulating and Processing for Applications. New York: Technomic. Hal. 7-30.
Rysaka, Nita.2008.Penerpan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan : Studi pada kantor pelayanan pajak pratama Malang (Utara).Malang.
Pandiangan, Liberti.2008.Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan undang-undang Terbaru.PT. Elex Media Komputindo:Jakarta.
Pasolong, Harbani.2008.Kepemimpinan Birokrasi.Bandung:Alfabeta.
Prof.Dr. Lijan Poltak sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi.Bumi Aksara:Jakarta.
Prof.Dr. Lijan Poltak sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi.Bumi Aksara:Jakarta.
Prof.Dr. Lijan Poltak sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi.Bumi Aksara:Jakarta.
Ratminto. Dan Winarsih, Atik Septi.2010.Manajement Pelayanan.Yogyakarta:PUSTAKA PELAJAR.
Rangkuti, Freddy (2002). Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
Rizmy Otlani Novastria. 2013. http://www.pajak.go.id/content/article/
Rizmy Otlani Novastria. 2014. Gebrakan Masif e-SPT Masa PPh Pasal 21.
Setiawan, Guntur. 2004. Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan.Bandung : Remaja Rosdakarya Offiset.
Seesar, Yolivia Astrianiez. 2010. Perbandingan Implementasi Insourcing, Cosourcing, dan OutSourcing Dalam Pengembangan Sistem Informasi. Error! Hyperlink reference not valid.. 4/3/2011
Siti Kurnia Rahayu.2010.PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal,Yogyakarta : Graha Ilmu.
Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati.2010.PERPAJAKAN INDONESIA : Teori dan Teknik Perhitungan : Graha Ilmu.
Sri Rahayu & Ita Salsalina Lingga. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Vol. 1 No. 2 November 2009:119-138.
Surjadi.2009.Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.Bandung.PT Rafika ADITAMA.
Sutarman. 2009. Pengantar Teknologi Informasi. Yogyakarta : Bumi Aksara
Sugiyono.2010.Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D, Alfabeta : Bandung.
Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung : Alfabeta

Suyanto, M. 2005. Pengantar Teknoogi Informasi Untuk Bisnis. Yogyakarta: Andi Offset.

Terry, G. R. (1977). Principles of Management. Chicago: R. D. Irwin.

Thompson Ronald, Christoper A and Howell Jane. (1994). Influence of Experience on Personal Computer Utilization : testing A Conceptual Model. Journal of Management Information Systems. 1994

Turban, Rainer and potter.2006. Pengantar Teknologi Informasi.Salemba Infotek.Jakarta.

Umi Narimawati. 2010. Penulisan Karya Ilmiah. Jakarta: Penerbit Genesis.

Usman, Nurdin.2002. Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum.Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada.

UU 17/2007 tentang RPJPN 2005-2025, Perpres 5/2010 tentang RPJMN 2020-2014, Perpres 29/2010 tentang RKP 2011, Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi (GDRB) 2010-2025 dan Permenpanrb Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi (RMRB)*.*

Perdana, G. O. (2009). Peran Teknologi Informasi didalam Perusahaan. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Wahyuni.2008.Eksporasi Keselarasan Strategi Teknologi Informasi dan Strategi Bisnis di BUMN.Yogyakarta.

William, B. K& Sawyer (2010). Using Information Technology ; A Practical Introduction to Company & Communication 9 th edition . McGraw-Hill.

Reksoadmojo, Wahyuni.2014.Implementasi Keselarasan Strategik dan Presepsi Para Pengambil Kebijakan.Jurnal Penelitian Teknik Elektro dan Teknologi Informasi. Vol. 1 No. 1, April 2014.

Yuda Julius Chatama. 2013. The impact of ICT on Taxation: the case of Large Taxpayer Department of Tanzania Revenue Authority. Developing Country Studies Vol.3, No.2, 2013. ISSN 2225-0565.

http://ortax.go.id/

http://Jogjakota.go.id/

http://www.bps.go.id/

Lampiran

Uji Validitas

Correlations

		Total_X1
X1_1	Pearson Correlation	,778
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X1_2	Pearson Correlation	,855
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X1_3	Pearson Correlation	,855
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X1_4	Pearson Correlation	,847
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X1_5	Pearson Correlation	,878
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X1_6	Pearson Correlation	,904
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

Correlations

		Total_X2
X2_7	Pearson Correlation	,864
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X2_8	Pearson Correlation	,886
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X2_9	Pearson Correlation	,886
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X2_10	Pearson Correlation	,933
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X2_11	Pearson Correlation	,856
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X2_12	Pearson Correlation	,867
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X2_13	Pearson Correlation	,809
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X2_14	Pearson Correlation	,893
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

Correlations

		Total_Y
Y_15	Pearson Correlation	,887
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Y_16	Pearson Correlation	,856
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Y_17	Pearson Correlation	,775
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Y_18	Pearson Correlation	,939
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Y_19	Pearson Correlation	,938
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,891	,928	6

Reliability Statistics

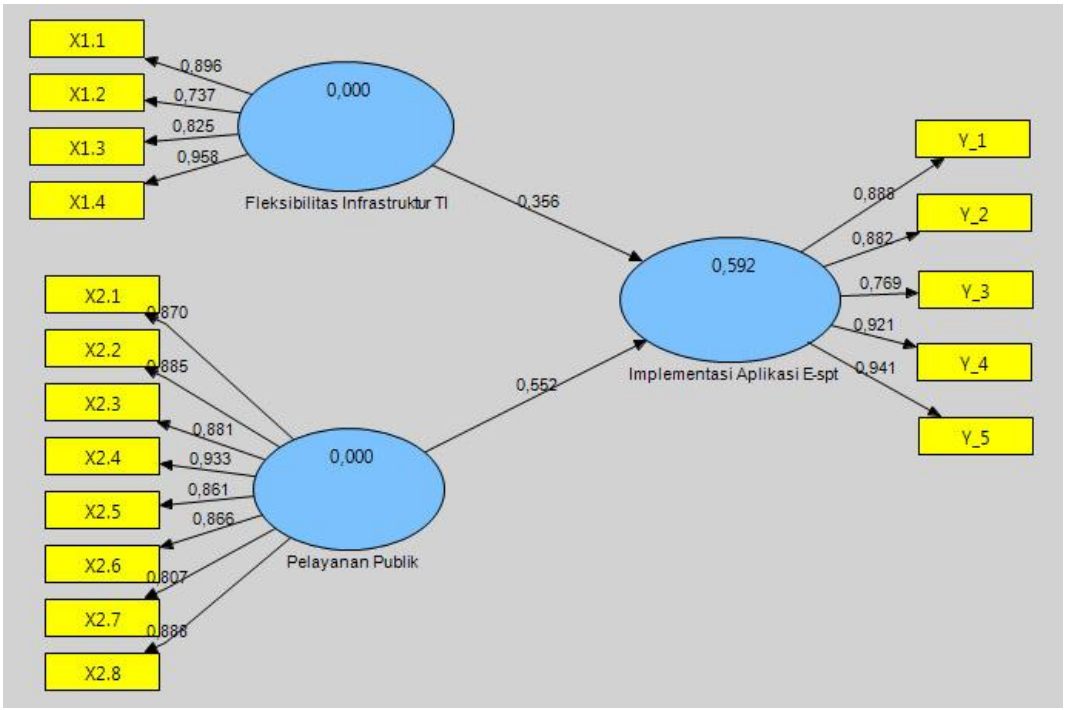
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,954	,956	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,918	,927	5

Lampiran Lampiran Output SPSS Dan Output PLS

Diagram Jalur



Outer Model

	Fleksibilitas Infrastruktur TI	Pelayanan Publik	Implementasi Aplikasi E-spt
X1.1	0,896413		
X1.2	0,737464		
X1.3	0,825167		
X1.4	0,957835		
X2.1		0,870161	
X2.2		0,885444	
X2.3		0,881442	
X2.4		0,933477	
X2.5		0,860808	
X2.6		0,866300	
X2.7		0,807438	
X2.8		0,887613	
Y_1			0,887828
Y_2			0,881816
Y_3			0,769100
Y_4			0,921302
Y_5			0,941475

	AVE
Fleksibilitas Infrastruktur TI	0,736440
Pelayanan Publik	0,765099
Implementasi Aplikasi E-spt	0,778505

	communality
Fleksibilitas Infrastruktur TI	0,736439
Pelayanan Publik	0,765099
Implementasi Aplikasi E-spt	0,778505

	Composite Reliability
Fleksibilitas Infrastruktur TI	0,917180
Pelayanan Publik	0,962991
Implementasi Aplikasi E-spt	0,945926

	Cronbachs Alpha
Fleksibilitas Infrastruktur TI	0,890073
Pelayanan Publik	0,955932
Implementasi Aplikasi E-spt	0,927496

Inner Model

	Fleksibilitas Infrastruktur TI	Pelayanan Publik	Implementasi Aplikasi E-spt
Fleksibilitas Infrastruktur TI	1,000000		
Pelayanan Publik	0,407201	1,000000	
Implementasi Aplikasi E-spt	0,581035	0,697247	1,000000

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)
Fleksibilitas Infrastruktur TI -> Implementasi Aplikasi E-spt	0,356173	0,357150	0,065215	0,065215
Pelayanan Publik -> Implementasi Aplikasi E-spt	0,552212	0,552883	0,078747	0,078747

	T Statistics (|O/STERR|)
Fleksibilitas Infrastruktur TI -> Implementasi Aplikasi E-spt	5,461534
Pelayanan Publik -> Implementasi Aplikasi E-spt	7,012488

	R Square
Fleksibilitas Infrastruktur TI	
Pelayanan Publik	
Implementasi Aplikasi E-spt	0,591977