PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGUNAAN E-FILING
(Survei Pada Wajb Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang)

THE INFLUENCE BEHAVIOR OF TAX PAYER AND SATISFACTION OF TAX PAYER TO USE E-FILING
(Survey Of Individual Taxpayer On Tax Service Office Pratama Soreang)

Oleh :
Alam Nashrullah
21111163

ABSTRACT

Satisfaction phenomenon of taxpayers to use e-filing which in Indonesia is still small taxpayer, who use e-filing, as many taxpayers who are not happy using e-filing for the process of e-filing complicate Taxpayers who do not really understand the technology in ease of use of the application, the aim of this research was to determine the behavior of the individual taxpayer to use e-filing in STO Soreang and to determine the level of satisfaction of the individual taxpayer to use e-filing in STO Soreang.

The method used in this research are descriptive and verification methods. source data used in this study are primary data obtained through questionnaires. By using simple random sampling technique, the samples of this study are rounded to 100 individual taxpayers listed in KPP Pratama Soreang. Data analysis techniques used in this research is Partial Least Square (PLS) using software SmartPLS 2.0.

Keywords: Behavior taxpayer, taxpayer satisfaction, the use of e-filling

---

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyadari kemajuan teknologi informasi telahbanyak mengubah paradigma dan perilaku manusia *modern*, sehingga berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan (Iim Ibrahim Nur, 2009:35).

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi dunia mengenai kejadian yang terjadi, namun sekarang informasi mengenai kejadian yang terjadi menyebar dengan cepat (Gita Gowinda, 2010).

Salah satu faktor yang mempengaruhi langkah penerapan bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan *full automation* adalah pemahaman masyarakat atas teknologi internet dengan menerapkan *e-system* perpajakan yang salah satunya adalah *e-filing* (Iim Imbrahim Nur, 2009:35).

Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time*.
Pengembangan dari e-SPT adalah *e-filing.* Sejak dikembangkan tahun lalu, pelapor SPT melalui *e-filing* mencapai 1,7 juta orang pada 2014 dan sebanyak 500 ribu pada awal Maret 2015. Dengan fitur kemudahannya, dapat dipastikan pengguna *e-filing* akan melonjak sampai dengan 31 Maret 2015. Keuntungan dari penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak antara lain mengurangi antrian dan menghemat waktu. Bagi Ditjen Pajak, *e-filing* dapat mengurangi kesalahan input data karena dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak, mengurangi volume proses penerimaan SPT dan mengurangi berkas fisik dan dokumen perpajakan (Budi, 2015).

E-filing merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time*, wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui

perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik (Siti Kurnia Rahayu, 2010:132).

Menurut Novarina (2005), layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan
fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi
kantor atau usahanya. (Dewi, 2009).

Fenomena yang terjadi mengenai Prilaku Wajib Pajak yaitu, aplikasi dan layanan *e-filing* belum diketahui secara luas oleh masyarakat Indonesia, sehingga Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* masih sangat rendah . Sebagian Wajib Pajak yang sudah menggunakan *e-filing* tidak akan melanjutkan penggunaan dan kembali ke pelaporan secara manual dan tidak akan merekomendasikan kepada orang lain, dikarenakan *e-filing* masih sulit digunakan untuk sebagian Wajib Pajak (Kismantoro Petrus, 2014)

Perilaku Wajib Pajak menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Begitu juga sebaliknya yang akan terjadi jika Wajib Pajak menganggap *e-filing* tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan SPT, maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi tidak mau menggunakan *e-filing*. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan *e-filing* oleh pengguna (Nurul Citra Noviandini, 2012).

Fenomena kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi *e-filing* yaitu di Indonesia masih sedikit Wajib Pajak, yang menggunakan aplikasi *e-filing*, karena banyak Wajib Pajak yang kurang puas menggunakan *e-filing* karena proses *e-filing* menyulitkan Wajib Pajak yang tidak terlalu memahami teknologi dalam kemudahan menggunakan aplikasi tersebut, contohnya Wajib Pajak harus mempunyai *e-fin* dan alamat *e-mail* yang masih aktif terlebih

dahulu, sehingga sebagian Wajib Pajak merasa penggunaan *e-filing* belum efisien (Rionaldi, 2016).

Fenomena penggunaan aplikasi *e-filing* yaitu kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan *e-filing* dikarenakan masyarakat Indonesia yang masih belum peka pada penggunaan teknologi berupa internet *e-filing* dianggap mahal dan tidak praktis, masyarakat yang masih kesulitan serta belum mengerti dalam menggunakan *e-filing*. Faktor proteksi keamanan pada media internet yang masih relative rendah sertaa kapasitas *e-filing* yang hanya menerima kapasitas SPT sekitar 2.000 lampiran per hari (Ahmad Rudi, 2014).

Mengacu pada uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sengan judul **"Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing*"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh prilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Soreang.
2) Seberapa besar pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Soreang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui prilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Soreang.
2) Untuk mengetahui kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Soreang.
3)

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis berharap tulisan ini berguna dalam memecahkan masalah-masalah Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing.*

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis maka peneliti ini dapat berguana sebagai berikut:

1. **KPP Pratama Soreang**
   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-filing*.

2. **Wajib Pajak**
   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Keguanaan akademis adalah untuk pengembangan keilmuan, dimana penelitian ini dapat berguna sebagai berikut:

1. **Pengembangan Ilmu**
   Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.

2. **Peneliti**
   Sebagai wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti agar lebih paham khususnya dalam hal penggunaan *e-filing*.

3. **Pihak Akademis Lainnya**
   Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi atau referensi yang diperlukan untuk pengembangan pengetahuan lebih dlanjut mengenai ilmu pajak khususnya *e-filing*.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut Siti Resmi (2008:19) sebagai berikut:

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu.

2.1.2 Perilaku

Perilaku didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu reaksi dari pengguna yang menjadi tolak ukur bagi setiap individu .Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:141) : perilaku Wajib Pajak adalah karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh budaya, sosial dan ekonomi yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak."

2.1.2.1 Indikator Perilaku Wajib Pajak

Menurut (Kulviwat *et al*,2007:1062) indikator perilaku Wajib Pajak terdiri dari :

1)Keputusan menggunakan (*actual use decision*)
2)Kelanjutan penggunaan (*continuance use*)
3)Rekomendasi kepada orang lain (*recommendation to others*)

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan pengguna Menurut Pratama (2008:46), yang menyatakan bahwa:Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas.

2.1.3.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Mohamed N, Hussin H, and Hussein R (2012:283-294) mengemukakan bahwa terdapat 4 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) yaitu :

1)*Content* adalah kepuasan pengguna (*user*)
2)*Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*)
3)*Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan
4)*Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu

2.1.4 Pengunaan *E-filing*

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010:132) adalah : *E-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan real time. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektroni.

2.1.4.1 Indikator Penggunaan E-filing

Menurut McLeod *et al* (2009:25-44) indikator dari penggunaan *e-filing* adalah sebagai berikut::

1)Keahlian pengguna (*domain expertise*)
2) Kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan (*trust in security and privacy*)
3) Ekonomis (*economic*)

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Hubungan Perilaku Wajib Pajak dengan Penggunaan *E-filing*

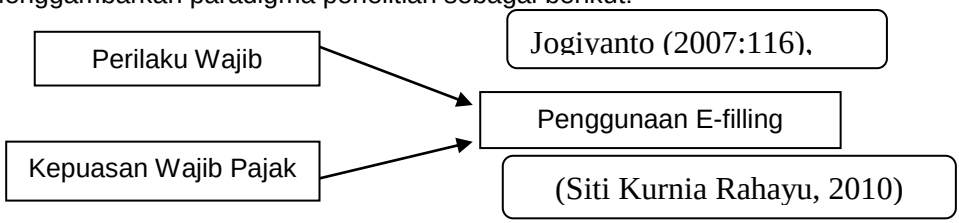
Konsep yang menghubungkan antara perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* dalam penelitian ini, minat perilaku (behavioral intention) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Seseorang akan menggunakan sistem jika mempunyai keinginan atau minat untuk menggunakannya. Minat perilaku

(behavioral intention) merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi informasi oleh pengguna sistem (Jogiyanto 2007:116)

2.2.2 Hubungan Kepuasan Wajib Pajak dengan Penggunaan *E-filing*

Konsep yang menghubungkan antara Kepuasan Wajib terhadap Penggunaan *E-filing* dalam penelitian ini kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan e-filing, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan Wajib Pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka penulis dapat menggambarkan paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y. Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ke tiga dalam penelitian. Setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berpikir.

Pengertian hipotesis menurut Umi Narimawati (2008:20) adalah:

> "(1)Merupakan ungkapan berupa jawaban sementara atas masalah penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran; (2) Jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data dilapangan); (3) Kesimpulan yang sifatnya masih sementara perlu di

uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data di lapangan)".

Menurut Sugiyono (2011:39) menyatakan bahwa pengertian hipotesis penelitian adalah:

> "Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap yang diberikan, baru didasarkan pada teori yang relevan bukan didasarkan pada faktor-faktor empiris yang diperoleh dari pengumpulan data".

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diteliti.

Berdasarkan pada kajian teori yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1: Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*

H2: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Pemecahan masalah pada suatu penelitian memerlukan penyelidikan yang hati-hati, teratur dan terus-menerus, sedangkan untuk mengetahui bagaimana seharusnya langkah penelitian harus dilakukan dengan menggunakan metode penelitian. Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data guna mencapai tujuan tertentu.

Metode penelitian menurut Sugiyono (2011:2) menyataka bahwa :

> "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah".

Berdasarkan dari pengertian di atas, maka metode penelitian dapat dikatakan sebagai teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan dan mencatat data, baik data primer maupun data sekunder yang dapat digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah dengan maksud mendapatkan fakta serta kesimpulan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2011:147) sebagai berikut:

> "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Data yang dibutuhkan adalah data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data dapat dikumpulkan, dianalisis, dan ditarik kesimpulan dengan teori-terori yang telah dipelajari.

Selanjutnya menurut (Umi Narimawati, 2010:290) pengertian metode verifikatif adalah sebagai berikut :

> "Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas tujuan metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.Sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesis yang telah dikemukakan para ahli

mengenai Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing*.

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*/SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square* (PLS). Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

3.2 Oprasional variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31),pengertian operasional variabel adalah sebagai berikut:

> "Operasionalisasi Variabel adalah proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor".

Menurut Sugiyono (2012:38), variabel penelitian didefinisikan sebagai berikut:

> "Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan".

Hipotesis yang diajukan diuji melalui variabel-variabel yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Variabel bebas/Independent

Menurut Sugiyono (2010 : 39) variabel bebas didefinisikan sebagai berikut:

"Variabel bebas adalah variabel yang akan mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)". Variabel independen pada penelitian ini adalah Kompetensi Pemeriksa Pajak (X_1) dan Etika Pemeriksa Pajak (X_2).

2. Variabel terikat/Dependent

Menurut Sugiyono (2010 : 40) variabel terikat didefinisikan sebagai berikut:

"Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas". Variabel dependent dalam hal ini adalah Kualitas Pemeriksaan Pajak (Y).

Dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diatas menggunakan konsep skala ordinal, yaitu baik variabel *independent* (X_1) dan (X_2) dan variabel dependent (Y) menggunakan skala ordinal. Pengertian dari skala ordinal menurut Sugiyono (2009) adalahsebagai berikut:

"Skala ordinal, adalah skala yang berjenjang dimana sesuatu lebih atau kurang dari yang lain. Data yang diperoleh dari pengukuran dengan skala ini disebut dengan data ordinal yaitu data yang berjenjang yang jarak antara satu data dengan yang lain tidak sama."

3.3 Sumber Data Dan teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer yang mencakup semua data yang langsung diperoleh dari responden yang belum diolah.

Data Primer menurut Sugiyono (2012:137) adalah sebagai berikut :

"Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada pemeriksa pajak pada 4 Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Kota Bandung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei.

Menurut Sugiyono (2012:6) metode survei adalah sebagai berikut:

"Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur".

Menurut Umi Narimawati (2010:40) kuesioner adalah:

"Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan

dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian."

3.4 Populasi Dan Penarikan Sampel

Teknik penentuan data terbagi menjadi tiga bagian, yaitu populasisampel dan lokasi serta waktu penelitian.Pengertian dari populasi dan sampel itu sendiri adalah sebagai berikut:

3.4.1 Populasi

Pengertian populasi menurut (Umi Narimawati, 2008:72), adalah:

"Objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian".

Sedangkan menurut (Sugiyono, 2012:80) mendefinisikan populasi adalah:

"Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan".

Berdasarkan pengertian di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Soreangadalah sebanyak 6.592 Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing.*

3.4.2 Penarikan Sampel

Dengan meneliti secara sampel, diharapkan hasil yang telah diperoleh akan memberikan kesimpulan gambaran sesuai dengan karakteristik populasi.

Menurut (Suharsimi Arikunto, 2013:174) yaitu:

"Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti".

Sedangkan menurut (Sugiyono, 2012:81) sampel didefinisikan sebagai berikut:

"Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak

mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi".

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi pengguna *e-filing* pada KPP Pratama Soreang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 6.592 wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing*, maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penarikan *simple random sampling* yang merupakan bagian dari probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi.

*Simple Random Sampling*menurut (Sugiono, 2010:82) dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya dari peneliti, sehingga peneliti tidak mungkin mempelajari atau menyebar kuisioner ke semua yang ada pada populasi, maka dari itu peneliti melakukan penelitian terhadap sampel untuk mewakili populasinya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggumpukan data secara primer dengan menyebarkan kuisioner, dari data yang diperoleh dari responden maka perlu dilakukan uji kebenaranya. Untuk menguji kebenaran dan kesungguhan dari jawaban responden diperlukan pengujian yaitu Uji Validitas dan Uji Reabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Cooper yang dikutip Umi Narimawati, dkk. (2010:42), validitas didefinisikan sebagai berikut:

"*Validity is a characteristic of measurement concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure*".

Menurut Sugiyono (2012:2), validitas didefinisikan sebagai berikut:

"Valid adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti".

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Cooper yang dikutip oleh Umi Narimawati, dkk. (2010:43), realibitas adalah sebagai berikut:

"*Reliability is a characteristic of measurement concerned with accuracy, precision, and concistency*".

3.6 Metode Pengujian Data

3.6.1 Metode Analisis Data

Menurut Umi Narimawati (2010:41), rancangan analisis dapat di definisikan sebagai berikut :

> "Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dimengerti".

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

1. **Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2010:44) menerangkan bahwa analisis deskriptif (kualitatif) adalah sebagai berikut:

> "Metode penelitian deskriptif (kualitatif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail".

2. **Analisis Verifikatif**

Menurut Sugiyono (2010:8) menjelaskan bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) adalah sebagai berikut:

> “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS 2.0*.

Menurut Imam Ghozali (2006:1), metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai berikut:

> “Model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*)”.

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Beberapa istilah umum yang berkaitan dengan SEM menurut Hair *et al* (1995), diuraikan sebagai berikut:

1. Konstruk Laten

   Pengertian konstrak adalah konsep yang membuat peneliti mendefinisikan ketentuan konseptual namun tidak secara langsung (bersifat laten), tetapi diukur dengan perkiraan berdasarkan indikator. Konstruk merupakan suatu proses atau kejadian dari suatu amatan yang diformulasikan dalam bentuk konseptual dan memerlukan indikator untuk memperjelasnya.

2. Variabel Manifest

Pengertian variabel manifest adalah nilai observasi pada bagian spesifik yang dipertanyakan, baik dari responden yang menjawab pertanyaan (misalnya, kuesioner) maupun observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sebagai tambahan, Konstrak laten tidak dapat diukur secara langsung (bersifat laten) dan membutuhkan indikator-indikator untuk mengukurnya. Indikator-indikator tersebut dinamakan variabel *manifest*. Dalam format kuesioner, variabel *manifest* tersebut merupakan item-item pertanyaan dari setiap variabel yang dihipotesiskan.

3. Variabel Eksogen, Variabel Endogen, dan Variabel Error

Variabel eksogen adalah variabel penyebab, variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel eksogen memberikan efek kepada variabel lainnya. Dalam diagram jalur, variabel eksogen ini secara eksplisit ditandai sebagai variabel yang tidak ada panah tunggal yang menuju kearahnya. Variabel endogen adalah variabel yang dijelaskan oleh variabel eksogen. Variabel endogen adalah efek dari variabel eksogen. Dalam diagram jalur, variabel endogen ini secara eksplisit ditandai oleh kepala panah yang menuju kearahnya.

Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Merancang Model Pengukuran**

   Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten kompetensi pemeriksa pajak terdiri dari 3 variabel *manifest*, kemudian untuk variabel laten etika pemeriksa pajak terdiri dari 3 variabel *manifest*, dan untuk variabel laten kualitas pemeriksaan pajak terdiri dari 4 variabel *manifest*.

2. **Merancang Model Struktural**

   Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (kompetensi dan etika pemeriksa pajak) dan satu variabel laten endogen (kualitas pemeriksaan pajak). *Inner model* yang kadang disebut juga

dengan *inner relation structural model dan substantive theory*, yaitu untuk menggambarkan pengaruh antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*, dengan model persamaannya dapat ditulis seperti di bawah ini:

$$\eta j = \Sigma i \beta j i \eta i + \Sigma \gamma j b \xi b + \varsigma j$$

Sumber: Imam Ghozali (2006:22)

Dimana $\beta j i$ dan $\gamma j b$ adalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan variabel laten eksogen ξ dan η sepanjang *range* indeks i dan b dan ςj adalah *inner residual* variabel.

3. Membangun Diagram Jalur

Pengaruh antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan pengaruh antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan pengaruh kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.

4. **Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*)**

Uji kecocokan model pada *Structural Equation Modelin* melalui pendekatan *Partial Least Square* terdiri dari tiga jenis pengujian model, yaitu uji kecocokan model pengukuran, uji kecocokan model struktural, dan uji kecocokan seluruh model/model gabungan.

3.6.2 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai populasi yang perlu diuji kebenarannya. Untuk melakukan pengujian dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi, cara ini lebih mudah dibandingkan dengan menghitung seluruh anggota populasi. Setelah mendapatkan hasil statistik dari sampel, maka hasil tersebut dapat digunakan untuk menguji pernyataan populasi, apakah bukti empiris dari sampel mendukung atau menolak pernyataan mengenai populasi. Seluruh proses tersebut dikenal dengan pengujian hipotesis.

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009:112), pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

> "Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak".

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut :

Tolak Ho jika thitung > ttabel pada taraf signifikan. Dimana ttabel untuk α = 0,1 sebesar 1,645

1) Hipotesis parsial antara variabel bebas kompetensi pemeriksa pajak terhadap variabel terikat kualitas pemeriksaan pajak.
   H_o : kompetensi pemeriksa pajak berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak.
   H_a : kompetensi pemeriksa pajak tidak berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak.
2) Hipotesis parsial antara variabel bebas etika pemeriksa pajak terhadap variabel terikat kualitas pemeriksaan pajak.
   H_o : etika pemeriksa pajak berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak.
   H_a : etika pemeriksa pajak tidak berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak.

Kriteria Pengujian :

Jika t hitung ≥ t tabel (1,96) maka H0 ditolak, berarti Ha diterima.

Jika t hitung ≤ t tabel (1,96) maka H0 diterima, berarti Ha ditolak.

IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa perilaku Wajib Pajak memberikan pengaruh sebesar 19,62% terhadap penggunaan e-filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang. Sedangkan selisihnya sebesar 80,38% merupakan faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Hasil deskriptif membuktikan bahwa perilaku Wajib Pajak memiliki skor tanggapan responden sebesar 61,67% tergolong dalam kategori cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan persentase skor aktual tertinggi sebesar 69,6% oleh indikator kelanjutan penggunaan, urutan kedua sebesar 60,0% pada indikator keputusan menggunakan, dan skor aktual terendah sebesar 55,4% pada indikator rekomendasi kepada orang. Terdapat *gap* dari analisis deskriptif sebesar 38,33% yang merupakan masalah yang ada pada perilaku Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, aplikasi dan layanan *e-filing* belum diketahui secara luas oleh masyarakat Indonesia, sehingga Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* masih sangat rendah . Sebagian Wajib Pajak yang sudah menggunakan *e-filing* tidak akan melanjutkan penggunaan dan kembali ke pelaporan secara manual dan tidak akan merekomendasikan kepada orang lain, dikarenakan *e-filing* masih sulit digunakan untuk sebagian Wajib Pajak (Kismantoro Petrus, 2014), hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator keputusan menggunakan (*actual use decision*), kelanjutan penggunaan (*continuance use*), rekomendasi kepada orang lain (*recommendation to others*). Ketiga indikator tersebut diinterpretasikan dalam kategori cukup baik. Hasil tersebut menunjukan bahwa perilaku Wajib Pajak dilihat dari keputusan menggunakan (*actual use decision*), kelanjutan penggunaan (*continuance use*), rekomendasi kepada orang lain (*recommendation to others*) tergolong cukup baik.

.

4.2. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa kepuasan Wajib Pajak memberikan pengaruh sebesar 10,11% terhadap penggunaan e-filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang. Sedangkan selisihnya sebesar 89,89% merupakan faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Hasil deskriptif membuktikan bahwa kepuasan Wajib Pajak memiliki skor tanggapan responden sebesar 67,25% tergolong dalam kategori cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan persentase skor aktual tertinggi sebesar 73,0% oleh indikator kepuasan penggunaan dari ketepatan waktu dan kecepatan akses (*timeliness*), urutan kedua sebesar 67,8% pada indikator kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data (*accuracy*), urutan ketiga sebesar 65,0% pada indikator kepuasan pengguna dari isi (*content*) dan skor aktual terendah sebesar 63,2% pada indikator kepuasan pengguna dari sisi kemudahan (*ease of use*). Terdapat *gap* dari analisis deskriptif sebesar 32,75% yang merupakan masalah yang ada pada kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, di Indonesia masih sedikit Wajib Pajak, yang menggunakan aplikasi *e-filing*, karena banyak Wajib Pajak yang kurang puas menggunakan *e-filing* karena proses *e-filing* menyulitkan Wajib Pajak yang tidak terlalu memahami teknologi dalam kemudahan menggunakan aplikasi tersebut, contohnya Wajib Pajak harus mempunyai *e-fin* dan alamat *e-mail* yang masih aktif terlebih dahulu, sehingga sebagian Wajib Pajak merasa penggunaan *e-filing* belum efisien (Rionaldi, 2016). Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator. Kepuasan penggunaan dari isi (*content*), keputusaan penggunaan dari sisi keakuratan data (*accuracy*), kepuasan penggunaan dari sisi kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepuasan pengguna ddari ketepatan waktu (*timeliness*). Keempat indikator tersebut diinterpretasikan dalam kategori cukup baik. Hasil tersebut menunjukan bahwa kepuasan Wajib Pajak dilihat dari Kepuasan penggunaan dari isi (*content*), keputusaan penggunaan dari sisi keakuratan data (*accuracy*), kepuasan penggunaan dari sisi kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepuasan pengguna ddari ketepatan waktu (*timeliness*) tergolong cukup baik.

V. Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Perilaku wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Soreang. Perilaku wajib pajak yang semakin baik maka akan memberikan dampak pada peningkatan penggunaan e-filling, sedangkan perilaku wajib pajak yang semakin buruk maka akan berdampak pada penggunaan e-filling yang semakin berkurang. Secara langsung perilaku wajib pajak memberikan pengaruh besar terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Soreang
2. Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Soreang. Kepuasan pengguna yang tinggi akan berdampak pada penggunaan e-filling yang semakin tinggi pula sedangkan kepuasan pengguna yang rendah akan berdampak pada penggunaan e-filling yang semakin rendah pula. Secara langsung Kepuasan pengguna memberikan pengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Soreang

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis akan mengajukan saran-saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Ada pun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah

1. Sebaiknya setiap wajib pajak orang pribadi yang masih menggunakan sistem manual segera mencoba dan menambah pengetahuannya tentang e-filling sehingga sistem e-filling semakin digunakan
2. Pihak KPP sebaiknya memberikan pemahaman terhadap tata cara penggunaan sistem e-filling sehingga memudahkan para pengguna atau wajib pajak yang baru mengetahui sistem e-filling tersebut, selain

itu pihak KPP sebaiknya lebih memperhatikan keakuratan data dan kecepatan akses dalam sistem tersebut sehingga berdampak pada keinginan pengguna untuk menggunakannya

3. Pihak KPP sebaiknya memberikan sosialisasi dan pelatihan kepada Wajib Pajak orang pribadi atas penggunaan e-filing dan memberikan garansi keamanan dan kerahasian dalam pelaporan serta memfasilitasi Wajib Pajak orang pribadi mengaakses e-filing dengan gratis.

5.2.2 Saran 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 perilaku Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan e-filing. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama, 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

Adler H. Manurung dan Lutfi T. Rizky. (2009). Successful Financial Planner: A. Complete Guide. Jakarta: Grasindo.

Ahmad Rudi Hartono. 2014. *Banyak Masyarakat Indonesia Tak Jujur Saat Laporkan Pajak*. Diakses pada 20 Maret 2014 dalam <http://www. merdeka.com/uang/banyak-masyarakat-indonesia-tak-jujur-saat-laporkan-pajak.html . Selasa, 25 Februari 2014 | 13:24 WIB>.

Anna A, dkk. 2012. Perceived Risk and the Adoption of Tax E-Filing. University
of Malaya, Malaysia

Astuti, Melawati Dwi. 2101. Prediksi Minat Terhadap Penggunaan Sistem E-Commerce: Studi Empiris Decomposed Theory of Planed Behavior (DTPB).

Budi Sulistyo,2015, mendongkrak kepatuhan penyampaian spt, Diakses pada 16 April 2016 dari World Wide Web: kemenkeu.go.id/en/node/45220

Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. "*Analisis Faktor-Faktor yang MempengaruhiPenerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling*." Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro

DeLone,W., and McLean E.R. 1992."*Information System Success : The Quest for The Dependent Variable*". Information System Research, pp 60-95.

DeLone, W.H., dan. McLean, E.R. (2002), "*Information Systems Success Revisited," Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*, h.238-248.

Engel, James F., et.al. 1994. Consumer Behavior. Diteljemahkan oleh F.X. Budiyanto. Perilaku Konsumen. Edisi keenam. Cetakan pertama. Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.

Esy Desmayanti & Zulaikha. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filing oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime. *Diponegoro Journal of Accounting Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012*. pp1-12.

Gita Gowinda Kirana. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing*. Jurnal Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.

Gunawan Setiyaji dan Hidayat Amir. 2005. *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan* Indonesia. Jurnal Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul. November.

Hastuty, Endang Novi, dan Jenie, Siti Ismijati. (2006). *Implementasi Elektronik Filing Sistem (E-Filing) Dalam Praktek Perpajakan di Indonesia*. Sekolah Pascasarjana Universitas Gajah Mada, Jurnal SOSIOSAINS 19 (2) April 2006.

Haryadi, hendi. (2009). *Administrasi Perkantoran untuk Manajemen & Staf.*
Jakarta Selatan : Transmedia Pustaka.

Iim Ibrahim nur. 2010. Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filling secara Online. Jurnal Ultima InfoSys Vol X No.X | Juni
2010. Jakarta

Jogiyanto Hartono. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Kulviwat, Songpol., Bruner II, Gordon C., Kumar, Anand., Nasco, Suzanne A., & Clark, Terry. 2007. Toward A Unified Theory of Consumer Acceptance Technology. *Psychology & Marketing, Volume 24, Number 12, December 2007*. pp1059-1084.

Liberty Pandiangan. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru.* Jakarta : Elex Media Komputindo.

Livary, Juhani. (2005). *An Empirical Test of The DeLone –McLean Model of Information System Success. Database for Advance in Information System* (DFA). ISSN: 1532-0936. Volume 36. Proquest Company.

Lucky K. 2011. *Analisis & Perancangan Sistem Informasi*. Diakses pada 26 Maret 2014 dalam <http://lcpro.files.wordpress.com/2011/10/ap-si-2.pdf>.

McLeod, Alexander., Pipin, Sonja., & Mason, Richard. 2009. Individual Taxpayer Intention to Use Tax Preparation Software: Examining Experience, Trust, and Perceived Risk. *Journal of Information Science and Technology Volume 6, Number 1*. pp25-44.

Mohamed, N, Hussin, H, and Hussein, R. 2012. *Measuring User Satisfaction with Malaysia's Electronic Government System*. Electronic Journal of e-Government. Volume 7 Issue 3. Pp 283 – 294

Novarina, Ayu Ika. 2005. Implementasi Electronic Filing System (E-Filing) dalam
Praktik Penyampaian Surat emberitahuan (SPT) di Indonesia. Semarang

Nurul Citra Noviandini. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012*. pp15-22.

Pratama Agustyan. 2008. "*Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer."*Jurnal Riset Akuntansi Indonesia.

Rapina dkk. 2011. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Survey Terhadap Kantor*

Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011

Rionaldi, 2016. *Account Representative KPP Pratama Tegallega*

Sambas Ali Muhidin (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung:Pustaka Setia

Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Resmi. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta Sugiyono, Statistika Untuk Penelitian.2011.Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : CV.Alfabeta

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

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1989). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance*

Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science , 46 (2), 186-204.

Waluyo, dan Wirawan B Ilyas. 2008. Perpajakan Indonesia. Jakarta : Salemba Empat.