PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris pada KPP Pratama Majalaya Kota Bandung)

THE INFLUENCE OF USE OF INFORMATION TECHNOLOGY ON QUALITY OF SERVICE AND IMPLICATIONS ON TAXPAYER SATISFACTION (Empirical Study on Taxpayer KPP Pratama Majalaya Bandung)

YONATHAN PURBA SIDAGAMBIR
(kosankayu@gmail.com)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

This research was conducted on KPP Pratama Majalaya Bandung City in West Java Province. With the problems that happened is there are still constraints on the use of technology-related issues given application, the taxpayer complaints related to quality of service, as well as the taxpayer is still not satisfied with the services provided.

The purpose of this study is ntuk know how much influence the utilization of information technology on service quality, and to know how much influence the quality of service to taxpayer satisfaction.

Type of research used is Ordinal research. Ang method used in this research is Descriptive and Verifikatif method. Statistic test is by using variance-based structuring test or better known as Partial Least Square (PLS) using SmartPLS 2.0 software. Sampling technique using Probability Sampling, which will be determined Simple Random Sampling is done randomly without regard to the existing strata in the population and the population members are considered homogeneous.

The results showed that the utilization of Information Technology affects the Quality of Service, as well as Service Quality influence on Taxpayer Satisfaction in KPP Pratama Majalaya Bandung.

Key Words: Utilization Of Information Technology, Service Quality, Satisfaction Of Taxpayers

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan . Lebih lanjut Kotler dan Keller menyatakan bahwa jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, dan jika kinerja memenuhi harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan puas atau amat puas. (Kotler dan Keller, 2012:177).

Kepuasan pengguna juga merupakan perasaan bersih dari diri senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.(Novi, 2012:24)

Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi permasalahan-permasalahan pajak seperti tax avoidance maupun tax evation yang kerap dilakukan oleh wajib pajak (Indra Pahala dkk, 2013).

Permasalahan perpajakan sampai saat ini masih saja sama, banyak masyarakat yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak yang masih sulit dipahami oleh masyarakat, Masyarakat yang merasa kurang puas atau merasa bahwa pengenaan pajak yang ditentukan kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam Undang-undang dikemukakan oleh Dirjen Pajak (Anshari Ritonga, 2011).

Permasalahan juga ditemukan disaat Menteri Keuangan Sri Mulyani mengunjungi tempat pelayanan tax amnesty di Gedung Pusat Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak), Sri Mulyani

mendapati peserta tax amnesty yang sudah datang sejak pukul 10.00 pagi, namun hingga malam hari tak kunjung mendapat pelayanan. Lamanya pelayanan yang diberikan akan menyebabkan rasa tidak puas kepada wajib pajak.dikutip oleh Iwan Supriyatna (Sri Mulyani, 2016).

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan wajib pajak maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, dan apabila wajib pajak sudah merasa puas maka kualitas pelayanan akan lebih efektif dan akan lebih member kepercayaannya kepada wajib pajak, minimal kualitas pelayanan akan, mempertahankan kualitasnya dengan baik. (Reinhard Silaban, 2014)

Kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku . (Siti Kurnia Rahayu, 2010:28)

Pelayanan pajak di sejumlah daerah di Indonesia dinilai belum cukup memadai. Masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang mereka terima. Ayi Hambali mengatakan pelayanan kantor pajak di beberapa daerah masih jauh dari memuaskan. Para wajib pajak yang datang ke kantor pajak belum dilayani dengan baik. dikemukakan oleh DPD-RI Jawa Barat. (Ayi Hambali, 2017)

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan untuk lebih meningkatkan kinerja, kemampuan yang lebih baik dalam mengelola informasi serta terjaminnya keamanan sistem yang tersimpan, maka aplikasi sejak tahun 2004 telah dikembangkan dalam perangkat lunak basis data sebagai standar pengolah basis data (Marina Lestari dkk, 2013). Sistem Informasi Direktorat Jenderal adalah sistem informasi administarsi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat (PER-160/PJ/2006). Salah satu fitur penting SIDJP adalah case management dan workflow system yang digunakan untuk administarsi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministarsian account Wajib Pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:113).

Salah satu aspek penting untuk memahami efisiensi sistem pajak adalah dengan mengerti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efisiensi sistem pajak tersebut . Peneltian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi sistem pajak, hasil penelitian tersebut menunjukan bawha efisiensi sistem pajak dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi. Menurut (Herry Susanto 2012) DJP harus terus menerus meningkatkan efisiensi dengan menerapkan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna. Pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan Teknologi Informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap Wajib Pajak. (Herry Susanto, 2012)

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 Ibrahim Nur, 2009:35 dan Siti Kurnia Rahayu, 2010:131). E-filing merupakan layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke DJP melalui sebuah ASP (Application Service Provider atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur internet secara online dan realtime, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Risal C.Y. Laihad, 2013).

Sejak tahun 2004, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan fasilitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan melalui sistem online atau yang lebih dikenal dengan e-filling. Tetapi, sembilan tahun berlalu hingga tahun 2013 fasilitas online tersebut belum maksimal digunakan oleh para Wajib Pajak (WP). Direktur Teknologi Informasi DJP Iwan Djuniardi mengatakan, fasilitas e-filling sudah diperkenalkan kepada WP sejak 2004. Saat itu, DJP masih menggunakan penyedia jasa aplikasi atau Application Service Provider untuk

dimanfaatkan oleh WP. Tepat tahun lalu, 2012, DJP juga memberikan kesempatan kepada WP Pribadi untuk mengisi e-filling melalui website DJP milik sendiri. dikemukakan oleh Direktur Teknologi Informasi DJP (Iwan Djuniardi, 2013)

Walaupun kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai ukuran, namun untuk mengetahui apakah pelanggan tersebut menjadi puas atau belum, inilah yang menjadi masalah. Untuk itulah diperlukan suatu standar pelayanan yang berkualitas . (Boediono, 2003) dalam penelitian (Siti Sopianti, 2013:23)

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sukanti (2008) mengenai kepuasan mahasiswa program studi pendidikan akuntansi tentang peran pegawai administrasi menemukan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga non akademik (pegawai administrasi) dalam kategori kurang / rendah. Hal ini berarti bahwa mahasiswa merasa tidak puas/ kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sukanti, penelitian ini ingin meneliti kembali mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi jika kualitas pelayanan tenaga administrasi tersebut di laksanakan dengan memanfaatkan teknologi informasi.(Sukanti, 2008)

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **"Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengumpulkan data mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan
2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis berharap tulisan ini berguna dalam memecahkan masalah-masalah dari kesiapan teknologi informasi dan perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis maka penelitan ini dapat berguna sebagai berikut :

1) Kantor Pelayanan Pajak
   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pemanfaatan teknologi informasi yang efektif dan efesien untuk menaikan kualitas pelayanan.
2) Wajib Pajak
   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

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

1) Bagi Peneliti Lainnya
   Sebagai wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti agar lebih paham khususnya hal kualitas pelayanan serta pemanfaatan teknologi.
2) 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.

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pemanfaatan Teknologi Informasi

2.1.1.1 Pengertian Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Diana Rahmawati (2008:109):

Pemanfaatan teknologi informasi adalah manfaat yang diharapkan oleh individu yang menggunakan teknologi dalam melaksanakan tugas.

2.1.1.2 Indikator Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Diana Rahmawati (2008:109):

1. Intensitas pemanfaatan
2. Frequensi pemanfaatan
3. Jumlah aplikasi/software yang digunakan Perilaku Wajib Pajak

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2010 :3):

Pelayanan adalah sutu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2010:3):

1. transparansi
2. kondisional pelayanan
3. partisipatif pelayanan
4. kesamaan hak serta kewajiban pelayanan

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Pengertian Kepuasan Wajib Pajak Menurut Novi (2012:4) adalah:

Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari diri senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Irawan (2008):

1. Service quality
2. Emotional Factor
3. Kemudahan".

2.2 Kerangka Pikir

2.2.1 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Kualitas Pelayanan

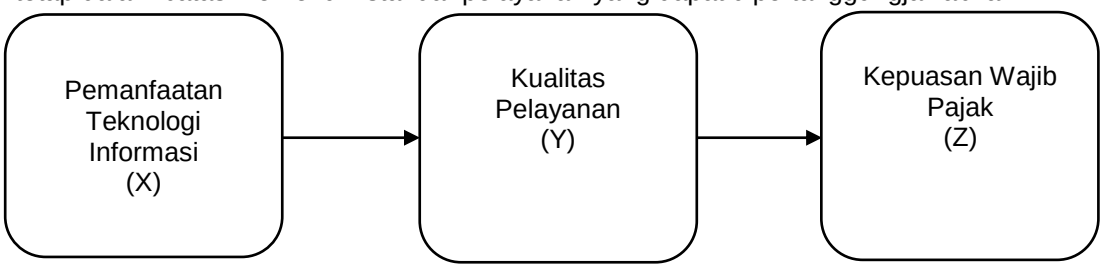
Menurut Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2011:30) menyatakan bahwa:

"Keberadaan e-filing sebagai teknologi informasi yang bisa disampaikan secara online, akan memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak".

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Boediono (2003:67) adalah:

"Tulang punggung dari kualitas pelayanan pajak ini adalah Pelayanan jasa publik yang prima yaitu pelayanan jasa yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan".



Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

H_1 Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

H_2 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:1630) bahwa metode penelitian adalah :

"Cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode verifikatif dan deskriptif.

Pengertian metode deskriptif menurut Supriyati (2011:31) adalah "

"Penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang".

Menurut Umi Narimawati (2007:61) metode verifikatif adalah :

"Pengujian hipotesis penelitian melalui alat analisis statistik".

Sedangkan menurut Kerlinger (dalam Riduwan, 2010; 49), penelitian verifikatif yaitu:

"Penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar-variabel sosiologis maupun psikologis".

Jadi, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk meguji data yang didapat agar mengetahui kebenaran dalam bidang tertentu dengan menggunakan perhitungan statistik. Dengan menggunakan metode ini diharapkan dapat memberi gambaran yang akurat dan jelas mengenai pengaruh dari variabel-variabel yang diteliti dan untuk mengumpulkan data serta mempelajari gejala atau fenomena sosial dengan jalan meneliti variabel-variabel penelitian yang dilaksanakan. Metode survei yang digunakan adalah melalui penyebaran kuesioner.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2011:69) mendefinisikan operasional adalah:

"Penentuan construct sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalisasikan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik".

Dari pengertian di atas dapat dikemukakan bahwa operasional variabel adalah suatu cara untuk mengukur suatu konsep yang dalam hal ini terdapat variabel-variabel yang langsung mempengaruhi dan dipengaruhi, yaitu variabel yang dapat menyebabkan masalah-masalah lain terjadi atau variabel yang situasi dan kondisinya tergantung variabel lain.

Dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diatas menggunakan konsep skala ordinal, baik variabel independen (X) ,variabel dependen (Y) dan variabel pemoderasi (Z) menggunakan skala ordinal.

Menurut Indriantoro (2002:98) skala ordinal adalah:

"Pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat kontruk yang diukur".

Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuisioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan rating scale.

Pengertian rating scale menurut Suharsimi Arikunto (2013:158) adalah:

"Sebuah pernyataan diikuti oleh jawaban-jawaban yang menunjukkan tingkatan-tingkatan".

Pengertian rating scale menurut Erwan dan Dyah (2011:63) adalah:

"Untuk mengukur persepsi atau opini responden dalam tingkatan yang berskala kontinum dan data yang diperoleh berupa angka dan setelah itu ditafsirkan secara kualitatif".

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dapat dibagi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sugiyono (2013:136) mendefinisikan sumber data primer dan sumber data sekunder adalah sebagai berikut:

> "Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalkan dari pihak lain atau lewat dokumen".

Berdasarkan pendapat yang ada, penulis menyimpulkan bahwa data primer merupakan data utama yang didapatkan langsung dari apa yang akan diteliti.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh resonden. Responden dari penelitian ini adalah Wajib Pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Majalaya.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data langkah yang paling strategis dalam penelitian,karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Untuk menunjang hasil penelitian, maka penulis melakukan pengumpulan data yang diperlukan dengan cara sebagai berikut:

1) Survei

Penelitian ini dilakukan dengan survei pada kantor pelayanan pajak untuk mendapatkan data yang diperlukan.

2) Dokumentasi

Bersama dengan survei tersebut pengumpulan data yang dibutuhkan atau dengan cara mencatat data-data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti berdasarkan data yang dimiliki instansi

3) Wawancara

Peneliti melakukan Tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

Menurut Yang dan Miller (2008: 231), response rate (tingkat tanggapan responden) mengacu pada jumlah orang yang menjawab survei dibagi dengan jumlah orang dalam sampel dan biasanya dinyatakan dalam bentuk persentase.

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiarto, Siagian, Sunaryanto, dan Oetomo (2003:2) populasi berarti :

"Keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti".

Penelitian ini akan dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Majalaya Kota Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Majalaya Kota Bandung.

Populasi yang digunakan peneliti adalah Wajib Pajak perseorangan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandung Majalaya adalah adalah 107.352 orang.

3.4.2 Penarikan Sampel

Pengertian dari sampel adalah seluruh daftar individu yang menjadi satuan analisis yang ada dalam populasi dan akan diambil sampelnya (Sugiarto, Siagian, Sunaryanto, dan Oetomo, 2003; 2). Sekaran (2006: 123) menjelaskan bahwa sampel adalah

"Sebagian dari populasi yang terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi". Sampel dalam penelitian ini adalah Probability Sampling, dimana akan ditetapkan Simple Random Sampling sebagai teknik pengambilan sampelnya, karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dan anggota populasi di anggap homogen..

3.5 Metode Pengujian Data

Untuk menilai kuesioner apakah valid dan reliabel maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Zainal Ariffin(2012) adalah

"Pengujian suatu derajat ketepatan / kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur ".

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Fred. N kerlinger (1973) diterjemahkan dari kata reliability yang berarti

> "Hal yang dapat dipercaya. Sebuah tes dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi jika tes terebut memberikan data hasil yang ajeg (tetap) walaupun diberikan pada waktu yang berbeda kepada responden yang sama".

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:41), metode analisis didefinisikan sebagai berikut:

> "Metode analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematik data yang telah diproses dari hasil observasi lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain".

3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Menurut Umi Narimawati (2010:245) langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

1. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2. Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
4. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistic deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
5. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian.

3.6.2 Analisis Data Verifikatif

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)".

3.7 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai populasi yang perlu diuji kebenarannya. Untuk melakukan pengujian dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi, cara ini telah 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 didefinisikan 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 karenanya harus ditolak".

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H0 ditolak jika thitung lebih besar dari nilai kritis untuk α = 0,05 sebesar 2,01.

H_1 : Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

H_2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner *(Respon Rate)*

Tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) adalah sebesar 80.00%, yang didapatkan dan dihitung dari persentase jumlah kuesioner yang kembali (42 kuesioner) dibagi jumlah kuesioner yang disebarkan (100 kuesioner), dan 20 kuesioner yang tidak kembali karena keterbatasan waktu dan responden yang enggan mengisi.

Tingkat pengembalian kuisioner (*response rate*) sebesar 80.00% dan termasuk kriteria *good*, artinya tingkat pengembalian kuisioner (*response rate*) dapat diterima dan hasil jawaban kuisioner dapat diolah, karena *response rate* lebih besar dari krieria *acceptable* (dapat diterima).

4.1.2 Profil Responden

Responden pada penelitian ini adalah kepada 80 wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Karakteristik responden yang akan diuraikan meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan usia.

4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian

4.1.3.1 Validitas

Pengujian validitas ini digunakan dengan tujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu alat ukur dinyatakan valid atau sah apabila memiliki nilai koefisien validitas > 0,30.

4.1.3.2 Reliabilitas

Nilai koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel di atas lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden berkaitan dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan sebagai acuan studi ini, dapat dipercaya (*reliabel*) atau andal.

4.1.4 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Pemanfaatan Teknologi Informasi (X)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi sebesar 66,75% berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi.

4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Perilaku Wajib Pajak sebesar 65,25% berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kualtas Pelayanan.

4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak (Z)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kepuasan Wajib Pajak sebesar 67,75% berada di antara interval 52,01%-68,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kepuasan Wajib Pajak.

4.1.5 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan dan implikasinya terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Pada penelitian ini, terdapat 10 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Pemanfaatan Teknologi Informasi (X) yang dikur dengan 3 variabel manifes, Kualitas Pelayanan (Y) dengan 4 variabel manifes dan Kualitas Pelayanan (Z) dengan 3 variabel manifes.

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. Uji Validitas

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan *software Smart*PLS dapat dilihat dari nilai *outer loading* untuk tiap indikator konstruk, adapun untuk menilai *convergent validity* nilai *outer loading* harus lebih dari 0,5-0,6 tergolong cukup, sedangkan jika lebih besar dari 0,7 maka dikatakan tinggi, serta nilai *average variance extracted* (AVE) dan nilai *communality* harus ≥ 0,5.

Discriminant validity dapat dilihat dari pengukuran *cross loading factor* dengan konstruk dan perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten. Jika korelasi konstruk dengan pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik dari konstruk lainnya (Yamin, 2009:222).

Berdasarkan uraian di atas, ukuran *cross loadings factor* maupun perbandingan AVE dengan korelasi variabel latennya telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* pada variabel telah terpenuhi.

2. Uji Reliabilitas

Nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 Imam Ghozali (2013:212) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

3. Evaluasi *Fit Test Of Combination Model* (Seluruh Model)

Uji kecocokan seluruh model gabungan (fit test of combination model) adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggunakan nilai Goodness of Fit (GoF).

GoF merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural, yang diperoleh dari akar nilai rata-rata communality dikalikan dengan akar nilai rata-rata R-square (Vinzi, dkk, 2010 dalam Uce Indahyanti, 2013). Nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interpretasi 0,1 (GoF kecil); 0,25 (GoF moderat); dan 0,36 (GoF substansial) (Uce Indahyanti:2013).

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi *inner model* berfungsi untuk melihat hubungan struktural dan pengaruh antara variabel laten yang terbentuk. Evaluasi *inner model* dilakukan dengan melihat nilai *R-square* dan pengujian hipotesis. Hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0.*
Dari hasil perhitungan, diketahui bahwa Profesionalisme (X_1) memberikan konstribusi terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak (Y) sebesar 52,31%, sedangkan 16,52% diberikan oleh Kompetensi Pemeriksa Pajak (X_2).

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Koefisien jalur struktural variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X) terhadap kualitas pelayanan (Y), lebih besar dari variabel kualitas pelayanan (Y), terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Z) yang mengindikasikan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi (X) Terhadap kualitas pelayanan (Y) cenderung memiliki pengaruh lebih besar dari pada kualitas pelayanan (Y), terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Z).

Pemanfaatan Teknologi Informasi memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Nilai koefisien determinasi (R2) teknologi infromasi terhadap kualitas pelayanan pajak sebesar 0,298. Artinya teknologi infromasi mempengaruhi kualitas pelayanan pajak sebesar 29,8% dan sisanya sebesar 70,2% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Nilai koefisien determinasi (R2) kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,269. Artinya kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak sebesar 26,9% dan sisanya sebesar 73,1% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

4.1.5.3 Pengujian Hipotesis

a) Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi (X_1) Terhadap Penggunaan *E-Filling* (Y) (Hipotesis 1)

H0 : Pemanfaatan Teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp majalaya

Ha : Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp majalaya

Taraf signifikansi (□) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{kritis}$
2. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tkritis}$

b) Pengaruh Perilaku Wajib Pajak (X_2) Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Y) (Hipotesis 2)

H0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp majalaya

Ha : Kualitas Pelayana berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp majalaya

Taraf signifikansi (□) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{kritis}$
2. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tkritis}$

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan

Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap kualitas Pelayanan memiliki hubungan Sedang/ cukup dan memiliki arah yang positif yang berarti apabila Pemanfaatan Teknologi Informasi baik maka kualitas pelayanan akan semakin baik Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Kualitas Pelayanan, dan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi Informasi semakin baik maka akan diikuti dengan Kualitas Pelayanan yang baik pula.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 29,8%, yang artinya bahwa Pengaruh Pemanfaatan Teknologi terbukti berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada 80 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. sedangkan sisa nya sebesar 70,2% hal tersebut di pengaruhi oleh factor factor lain .

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2011:30) Keberadaan e-filing sebagai teknologi informasi yang bisa disampaikan secara online, akan memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak .

Sejak tahun 2004, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan fasilitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan melalui sistem online atau yang lebih dikenal dengan e-filling. Tetapi, sembilan tahun berlalu hingga tahun 2013 fasilitas online tersebut belum maksimal digunakan oleh para Wajib Pajak (WP). Direktur Teknologi Informasi DJP Iwan Djuniardi mengatakan, fasilitas e-filling sudah diperkenalkan kepada WP sejak 2004. Saat itu, DJP masih menggunakan penyedia jasa aplikasi atau Application Service Provider untuk dimanfaatkan oleh WP. Tepat tahun lalu, 2012, DJP juga memberikan kesempatan kepada WP Pribadi untuk mengisi e-filling melalui website DJP milik sendiri. dikemukakan oleh Direktur Teknologi Informasi DJP (Iwan Djuniardi ,2013). Fenomena yang berkaitan dengan variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Kualitas Pelayanan .

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan dan didapat kesimpulan dari tabel 4.9 terlihat dari jawaban responden sebesar 66.75% , yang berarti sudah cukup baik.

Penelitian yang dikemukakan oleh Thai FJ (2002) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi merupakan sarana penunjang/pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja. Kinerja berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas yang dilaksanakan oleh individu individu didalam organisasi. Sehingga, semakin tinggi kinerja individu semakin meningkat pula efektifitas, produktivitas dan kualitas pelayanan individu tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi didalam suatu organisasi akan meningkatkan kualitas pelayanan individu tersebut dalam pelaksanaan tugas sehari-harinya.

4.2.2 Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing*

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak terdapat hubungan sedang/cukup dan memiliki arah yang positif yang berarti apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan wajib pajak juga akan meningkat. Dan sebaliknya ketika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan wajib pajak akan menurun, Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wajib pajak. pada 80 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak yaitu sebesar 80% yang artinya bahwa kualitas pealyanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada 80 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. sedangkan sisa nya sebesar 20% hal tersebut di pengaruhi oleh factor factor lain .

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Menurut Boediono (2003:67) Tulang punggung dari kualitas pelayanan pajak ini adalah Pelayanan jasa publik yang prima yaitu pelayanan jasa yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Fenomena dari kualitas pelayanan yang belum memadai dan kualitas pelayanan yang menyebabkan masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diterima , dan tidak sesuai dengan undang-undang yang telah dibuat Permasalahan juga ditemukan disaat Menteri Keuangan Sri Mulyani mengunjungi tempat pelayanan tax amnesty di Gedung Pusat Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak), Sri Mulyani mendapati peserta tax amnesty yang sudah datang sejak pukul 10.00 pagi, namun hingga malam hari tak kunjung mendapat pelayanan. Lamanya pelayanan yang diberikan akan menyebabkan rasa tidak puas kepada wajib pajak .

Dalam penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pernyataan tabel 4.17 untuk nomor 9, diketahui sebanyak 34 orang atau 43% responden yang menyatakan bahwa Rasa puas atau bangga yang muncul karena diperlakukan dengan baik oleh petugas atau karena fasilitas yang diberikan.

Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yaitu oleh Ezra Eigita Vigryana, Mochammad Djudi Mukhzam, Ika Ruhana (2016) juga membutikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab I sampai bab IV mengenai pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan dan implikasinya terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp majalaya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemanfaatan teknologi Informasi Berpengaruh terhadap kualitas pelayanan artinya. Semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi maka kualitas pelayanan semakin baik, dan sebaliknya ketika pemanfaatan teknologi informasi menurun maka kualitas pelayanan pun akan menurun namun masalah yang terjadi fasilitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan melalui sistem online tetapi fasilitas online tersebut belum maksimal digunakan oleh para Wajib Pajak (WP). Dapat disimpulkan juga teknologi informasi memiliki pengaruh yang sedang terhadap kualitas pelayanan pajak. Koefisien jalur bertanda positif menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan teknologi informasi akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Sebaliknya, jika pelaksanaan teknologi informasi buruk, maka akan menurunkan kualitas pelayanan pajak.
2. Kualitas pelayanan Berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak artinya. Ketika kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat, dan sebaliknya ketika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan wajib pajak menjadi kurang baik namun masalah yang terjadi yaitu masih kurangnya kepuasan yang diterima wajib pajak terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak wajib pajak.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

1. Direktorat Jenderal Pajak harus lebih meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dengan memberikan pelatihan yang berkala atau menyeluruh setiap adanya perkembangan teknologi informasi, sebagai pembenahan dan proses untuk memperbaki kinerja pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam memaksimalkan pelayanan dalam menggunakan teknologi modern yang diterapkan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Pihak kpp selaku pencetus pemanfaatan teknologi informasi harus bisa lebih intens dalam menyampaikan pemakaian dengan cara iklan yang dibuat didalam surat kabar , televisi atau yang sekarang lebih sering digunakan yaitu sosial media yang dibuat dari internet , dalam rangka menanggulagi lambatnya koneksi server yaitu menambah bandwitch atau menambah server yang digunakan oleh pihak kantor pajak .
2. Bagi pegawai yang berhubungan langsung atau berkomunikasi langsung dengan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan selalu menerapkan slogan 5S yakni Senyum,

Sapa, Salam, Sopan dan Santun agar wajib pajak merasa puas dan merasa terlayani atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Majalaya dan merasa senang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pihak kpp juga bisa membuat suatu seminar yang meningkatkan kualitas pelayanan dari pihak pegawai pajak.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp majalaya, serta sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca khususnya dalam ilmu akuntansi perpajakan.
2. Bagi Peneliti Lain
   Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

A, Erwan., Dan Dyah Ratih. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Dan Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial. Yogyakarta: Gava Media.

Abdul Kadir. 2001 . Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan Php, C.V Andi Offset, Yogyakarta

Achmad Suhaili . 2004 . .Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Manufaktur Di Kalimantan Selatan. Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang

Arifin, Zainal. 2012. Penenlitian Pendidikan Metode Dan Paradigma Baru. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi, Pt, Rineka Cipta, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta, Jakarta

Badudu J.S . 2007 . Ejaan Bahasa Indonesia . Nawaputra Bandung

Barker Et Al. 2002 . Research Methods In Clinical Psychology. John Wiley & Sons Ltd. England

Bodnar, G.H Dan William S., Hopwood. 1995 . Accounting Information System. Prentice Hall International, 6 Th. Ed

Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta

Boediono. 1999 . Teori Pertumbuhan Ekonomi, Yogyakarta: Bpfe

Cholid Narbuko Dan H. Abu Achmadi. 2007. Metodologi Penelitian. Jakarta:Bumi Aksara.

Diana Rahmawati. 2008. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. Jurnal Ekonomi & Pendidikan Vol 5 No. 1, April 2008. E-journal on-line.

Dr. Riduwan, M.B.A., 2010. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Alfabeta, Bandung.

Eigita, Ezra Dkk. Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Jurnal Perpajakan (Jejak) Vol. 9 No. 1. Malang.

Gaspersz, Vincent, 2003. Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management. Penerbit Pt. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ghozali, Imam, 2006. Aplikai Analisis Multivarite Dengan Spss, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Guilford. 1956. Interprestasi Nilai Koefesien Korelasi.

Hambali, Ali. 2017 .Senator Minta Pelayanan Kantor Pajak Di Daerah Dibenahi . 17 April . (Https://Www.Goaceh.Co)

Hamidi. 2005. Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian. Malang: Umm Press

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

Hasan, Iqbal. 2006. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara

Himawan Lufthi Geovannie . 2016 . Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesesuaian Tugas – Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Instansi Pemerintahan . Ps Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakutas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

Humdiana, Dan Evi, Indrayani. 2006. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Graha Ilmu

Husein Umar, 2005, "Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis", Jakarta : Pt. Raja Grafindo Persada.

Husein, Umar. 2008. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta. Pt Rajagrafindo Persada

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

Indra Pahala Dkk. 2013 . Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja. Prosiding Symposium Nasional Perpajakan 4.

Indriantoro,Nur Dan Bambang Supomo. 2011, "Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen", Edisi Pertama. Bpfe,Yogyakarta

Insap Santoso, 2009, Interaksi Manusia Dan Komputer, Andi Offset, Yogyakarta.

Irawan Handi .2006 .10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.Elex Media Komputindo, Jakarta

Irwansyah, Edy dan Jurike V. Moniaga. 2014. Pengantar Teknologi Informasi.Yogyakarta: deePublish.

Iwan Djuniardi. 2013. 700 Ribu Orang Ditargetkan Laporkan Pajak Secara Online. (Http://Bisnis.Liputan6.Com)

Jogiyanto.2009.Analisis dan Desain Sistem Informasi.Yogyakarta: Andi.

Kasiram, Moh. 2008. Metodologi Penelitian. Malang: Uin-Malang Pers.

Kerlinger, Fred. N Dan Elazar Pedhazur. (1973). Multiple Regression In Behavioral Research. New-York: Holt, Rinehart And Winstons.

Kotler Dan Keller . 2012 .Manajemen Pemasaran . Jilid I. Edisi Ke 13 Jakarta: Erlangga.

Laihad, Risal C.Y. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Efiling Wajib Pajak Di Kota Bandung. Jurnal Emba

Lewis, D,W. Pediatric Migraine Neurology . Pediatric in Rev. 2007

Marshall B. Romney, Paul John Steinbart. 2006 . Accounting Information System, Ninth Edition, Prentice Hall.

Martono, Nanang. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Pt Raya Grafindo Persada.

Moenir, 2005, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.

Nur Indriantoro. 2002. Metodelogi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen. Cetakan 2. Bpfe-Yogyakarta. Yogyakarta.

Nurul Citra Noviandini. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi KemudahanPenggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap PenggunaanE-Filing bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. Jurnal Nominal. Vol 1, No 1, hal. 15-22

Perangin Angin, Loina. 2001 . Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik. Bandung : Cv. Lalolo.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010 . Perpajakan Indonesia : Konsep Dan Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Riduwan . 2004. Metode Dan Teknik Menyusun Thesis. Cetakan Kedua. Alfabeta. Bandung.

Ritonga, Anshari . 2010 . Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak . 06 Oktober. (Http://Economy.Okezone.Com)

Rudi Sanjaya . 2015 . Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pelaksanaan Periklanan Terhadap Keputusan Menjadi Mahasiswa Di Universitas Komputer Indonesia . Manajemen Unikom

Rusman. 2011 .Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers.

Silaban, Reinhard. 2014 . Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak: Studi Kasus Pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu . Jurnal Sinergi

Sinambela, L.P., 2010, Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, Dan Implementasi, Jakarta, Pt. Bumi Aksara

Sugiarto, Siagian, D., Sunaryanto, L.T., Oetomo, D.S. 2003 . Teknik Sampling. Jakarta : Pt Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta

Suharyadi Dan Purwanto S.K. 2009 . Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern. Jakarta: Salemba Empat.

Sukardi. 2013. Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Praktiknya. Jakarta : Bumi Aksara.

Supriadi, A Dan Suyanti, 2008. Pisang Budidaya, Pengolahan Dan Prospek Pasar. Penebar Swadaya. Jakarta.

Supriyati. 2011. Metodologi Penelitian. Bandung : Labkat Press Ka Ftik Unikom

Supriyatna, Iwan. 2016 . Layanan Tax Amnesty Lama Sri Mulyani Tegur Kepala Kanwil Pajak. 03 Maret. (Http://Bisniskeuangan.Kompas.Com)

Susanto, Herry. 2012. Membangun Kesadaran Dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak. (Http://Www.Pajak.Go.Id)

Thai Fung Jin. 2002. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik. Tesis S-2 Ugm.

Uce Indahyanti. 2013. Pps-Pls. (Http://Algol.Mdl2.Com)

Umi Narimawati. 2007. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media

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

Yusufhadi. 1994. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.