PENGARUH EFEKTIVITAS PELAKSANAAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

(Survey Pada WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Cibeunying Bandung)

Duma Sari Purba – 21113186

Adi Rachmanto, S.Kom., M.Kom

PROGRAM STUDI AKUNTANSI, FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

2017

Email : dumapurba95@gmail.com

This study aims to find out the mechanism of delivery of Personal Income Tax Returns, Self Assessment System, Utilization of Information Technology, and the presence or absence of taxpayer satisfaction influence at the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying. Types of measurement scale used is ordinal scale, which directly gives a number of questions through questionnaires to taxpayers registered in the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying. Data that has been collected and then done by coding and processing processed by using descriptive statistical analysis to determine the responses of respondents about each variable.

In this data management, we use Structural Equation Modeling (SEM) analysis using Partial Least Square (PLS) using SmartPLS 3.2.6 software as main application in hypothesis test and some other test. In testing statistic hence obtained by hypothesis that Self Assessment System to Taxpayer Satisfaction give influence with level of strong correlation correlation. Utilization of Information Technology to Taxpayer Satisfaction gives effect with the level of very strong correlation correlation.

Keywords: Self Assessment System, Information Technology, and Taxpayer's Satisfaction

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Wajib pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat objektif dan subjektif, syarat objektif adalah syarat yang berkenaan dengan sasaran pajak atau objek pajak. Sedangkan syarat subjektif adalah syarat yang berkaitan dengan subjek pajak **(Pudyatmoko, 2009:22)**.

Kepuasan pengguna *(user satisfaction)* berasal dari Bahasa latin “satis” yang memiliki arti cukup baik dalam facio yang memiliki arti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan (satisfaction) memiliki defenisi “upaya pemenuhan sesuatu” **(Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014:4).**

Kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh Self Assesment System secara positif signifikan **(Nurul Hamidah, Mochammad Djudi Mukzam dan Rizki Yudhi Dewantara, 2015).** Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan **(Rangkuti, 2003:23).**

Self Assesment System adalah suatu jenis sistem pemungutan pajak yang seharusnya dibayar **(Halim, et al. 2014:7).**

Self Assesment System merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggungjawab kepada wajib pajak dalam menghitung, membayar, melaporkannya sendiri secara teratur jumlah kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku tanpa menunggu adanya suatu ketetapan pajak (Siahaan, 2010:185).

Direktorat Jendral Pajak (DJP) menyadari kemajuan teknologi informasi telah banyak mengubah paradigma dan perilaku manusia modern, sehingga berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan (Iim Ibrahim Nur, 2009:35). *Amerian Institute of Certified Accountants* (AICPA) telah membuat sertifikasi baru, yaitu *Certified Information Technology Profesional* (CITP) dimana CITP mendokumentasikan keahlian sistem para akuntan yaitu akuntan yang memiliki pengetahuan luas dibidang teknologi dan yang memahami bagaimana teknologi informasi dapat digunakan dalam berbagai organisasi, hal ini mencerminkan pengakuan AICPA atas pentingnya teknologi informasi dan hubungannya dengan akuntansi (Handayani 2007 dalam Davista 2008:3).

1.2 Identifikasi Masalah

1. Self Assesment System mengkibatkan banyaknya penunggak pajak.
2. Pemanfaatan Teknologi Informasi tidak sesuai dengan kemampuan untuk menampung data.

1.3 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh Efektivitas Pelaksanaan Self Assesment System terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2. Seberapa besar pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Penelitian dimaksudkan untuk mengungkapkan seberapa besar pengaruh Efektivitas Pelaksanaan *Self Assesment System* dan Pemanfaatan Teknologi informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.4.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Efektivitas Self Assesment System terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

1. Pengembangan Ilmu
   Penelitian ini sebagai sarana yang diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada Kepuasan Wajib Pajak.
2. Peneliti
   Penelitian ini digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya memperbaiki Kepuasan Wajib Pajak.
3. Peneliti selanjutnya
   Penelitian ini dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui Kepuasan Wajib Pajak.

1.5.2 Kegunaan Akademis

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 Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan Self Assesment System dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

3. Peneliti selanjutnya
   Dapat dijadikan bahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan Self Assesment System dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Self Assesment System

2.1.1.1 Defenisi *Self Assesment System*

Menurut **Diana Sari (2013:79)** definisi *Self Assessment System* adalah :

"Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan (menghitung atau menetapkan) sendiri besarnya pajak yang terhutang dan membayarnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku".

2.1.1.2 Teknologi Informasi

Menurut **Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo (2010:57)** menyatakan bahwa teknologi informasi adalah:

"Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu".

2.1.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut **Oliver dalam Ali Hasan (2008:56)** merumuskan bahwa

"Kepuasan pelanggan yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian, apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan".

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan Self Assesment System terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Resmi (2011:11) pengertian *Self Assesment System* yaitu:

"Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, dimana dengan adanya Self Assessment System wajib pajak percaya telah membayar kewajibannya".

2.2.2 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Ramesh Behl (2009:12), menyatakan bahwa Teknologi Informasi yaitu

"Suatu sarana untuk menunjang sistem informasi. Teknologi informasi menyediakan sarana yang efektif dan efisien untuk menyimpan mengolah dan menyebarkan informasi untuk mendukung suatu sistem informasi dibutuhkan teknologi informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas memudahkan pengguna untuk menggunakannya".

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, penulis memberikan hipotesis bahwa:

H1 : Efektivitas Pelaksanaan Self Assesment System berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

H2 : Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. **Menurut Sugiyono dalam buku Metode Penelitian Kombinasi (2012:3)** penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode Deskriptif menurut **Sugiyono (2013:7)** menyatakan bahwa:

"Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari variabel itu dengan variabel lain".

Sedangkan Metode Verifikatif menurut **Mashuri (2009:45)** adalah sebagai berikut:

"Memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

3.1.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama – Bandung Cibeunying.

3.1.2 Unit Analisis dan Unit Observasi

Adapun yang menjadi unit analisis dari penelitian ini yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama – Bandung Cibeunying sedangkan Unit Observasi yang digunakan penulis adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama – Bandung Cibeunying.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut **Sugiyono (2010:38)** mendefinisikan variabel penelitian sebagai berikut:

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

3.3 Sumber Data

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama – Bandung Cibeunying yang berlokasi di Jalan Purnawarman No.21, Kota Bandung, Jawa Barat 40117.

3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama – Bandung Cibeunying yang berlokasi di Jalan Purnawarman No.21, Kota Bandung, Jawa Barat 40117.

3.4.2 Sampel

jumlah sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang priadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama – Bandung Cibeunying. Penyebaran kuesioner pada responden dilakukan secara acak.

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2017, sedangkan tempat yang menjadi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama – Bandung Cibeunying yang berlokasi di Jalan Purnawarman No.21, Kota Bandung, Jawa Barat 40117.

3.5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah ada atau tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan dari X1(Self Assesment System), X2 (Pemanfaatan Teknologi Informasi) terhadap Y (Kepuasan Wajib Pajak) sebagai variabel terikat.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini dijelaskan hasil penelitian mengenai pengaruh Self Assesment System (X1) dan Pemanfaatan Teknologi Informasi (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Sumber data utama pada penelitian ini adalah berupa kuesioner yang disebar kepada 100 responden yang merupakan wajib pajak orang yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama–Bandung Cibeunying. Data yang telah dikumpulkan lalu dilakukan pengolahan dengan melakukan pengkodean/coding dan diolah dengan menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden mengenai tiap variabel, kemudian dilanjutkan dengan analisis Structural Equation Modelling (SEM) menggunakan Partial Least Square (PLS) untuk menganalisis pengaruh *Self Assesment System* (X1) dan Pemanfaatan Teknologi Informasi (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).

tingkat pengembalian kuesioner (response rate) adalah sebesar 100%, angka tersebut didapat dari perhitungan persentase kesioner yang disebar dengan kesioner yang kembali. Tingkat pengembalian kesioner (Response Rate) sebesar 100% atau kembali semua, artinya tingkat pengembalian kesioner dapat diterima dan hasil tanggapan responden dapat diolah lebih lanjut karena response rate lebih besar dari kriteria Acceptable (dapat diterima) yaitu 60-69%.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh *Self Assesment System* (X1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Self Assesment System terhadap Kepuasan Wajib Pajak memberikan pengaruh sebesar 34.3%, dengan tingkat keeratan korelasi yang Kuat yaitu sebesar 0.799. thitung diperoleh sebesar 3.043, nilai ini lebih besar dari pada ttabel 1.661, sehingga dapat disimpulkan bahawa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak Ho dan menerima H1 yang berarti *Self Assesment System* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Self Assesment System* memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak, yang berarti semakin baik implementasi dari *Self Assesment System* maka akan membuat Kepuasan Wajib Pajak semakin meningkat.

Dalam penelitian ini kedua variabel ini belum mencapai titik ideal atau belum mencapai target dimana masih terdapat gap sebesar 33.9% untuk variabel Self Assesment System dan 27.8% untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Self Assesment System belum berjalan dengan baik atau masih terdapat masalah yang terjadi dalam *Self Assesment System* yang dapat mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil tanggapan responden, yang menjadi kekurangan utama dalam *Self Assesment System* adalah indikator Pelaporan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya menurut Hamidah, Mochammad Djudi Mukhzam dan Rizki Yudhi Dewantara (2015) mengatakan dalam penelitiannya bahwa Kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh *Self Assesment System* secara positif signifikan dan Menurut Rizki Afrika, Betri dan Icha Fajriana mengatakan dalam penelitiannya bahwa (2015) Penerapan *Self Assesment System* secara significan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak karena penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, data perpajakan terorganisasi dengan baik dan sistematis.Berdasarkan pendapat diatas maka dapat dikatakan bahwa *Self Assesment System* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Pengaruh positif pada kedua variabel ini juga sesuai dengan fenomena adanya wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dan menyampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi isinya tidak benar atau tidak lengkap (Dadang, 2017).

4.2.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak memberikan pengaruh sebesar 38%, dengan tingkat keeratan korelasi yang Sangat Kuat yaitu sebesar 0.807 (0.800-1.00). thitung diperoleh sebesar 3.419, nilai ini lebih besar dari pada ttabel 1.661, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan

hasil menolak Ho dan menerima H1 yang berarti Pemanfaatan Teknologi Informasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Pemanfaatan Teknologi Informasi memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak, maka dapat disimpulkan semakin baiknya Pemanfaatan Teknologi Informasi maka akan membuat Kepuasan Wajib Pajak semakin meningkat.

Dalam penelitian ini Pemanfaatan Teknologi Informasi belum mencapai titik ideal atau belum mencapai target dimana masih terdapat gap sebesar 28.1%, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi belum berjalan dengan baik atau masih terdapat masalah yang terjadi dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi di KPP Pratama Cibeunying, terutama dalam indikator Jaringan dan Komunikasi.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya menurut Menurut Reza Kharismawan (2016) Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan e-filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dan menunjukan jika semakin tinggi kualitas teknologi informasi e-filing maka tingkat penggunaan e-filing juga akan meningkat. Lalu Menurut Ay Maryani (2016) menyatakan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.Menurut Wima Rakayana (2016) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak pada penerapan Self Assessment System berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Pengaruh positif pada kedua variabel ini yaitu banyak wajib pajak yang kecewa karena server Ditjen Pajak tidak kuat untuk menahan gelombang data yang masuk dari wajib pajak yang melapor SPT secara online meskipun sudah membesarkan kapasitas data server, namun tidak mampu menahan data 3 juga pengakses website dalam sehari (Iwan Djuniardi, 2017).

V. KESIMPILAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. *Self Assesment System* memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak, yang berarti semakin baik implementasi dari *Self Assesment System* maka akan membuat Kepuasan Wajib Pajak semakin meningkat. Namun ada beberapa yang menyebabkan *Self Assesment System* belum maksimal yaitu kurang mendukungnya Pelaporan Wajib Pajak. Pada penelitian ini pengendalian intern yang terjadi pada KPP Cibeunying Bandung berada dalam kriteria cukup baik, tetapi hal tersebut menandakan masih adanya kekurangan atau kelemahan pada pengendalian intern.
2. Pemanfaatan Teknologi Informasi memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Dengan kategori korelasi kuat atau erat dan positif, yang artinya semakin baiknya Pemanfaatan Teknologi Informasi maka akan membuat Kepuasan Wajib Pajak semakin meningkat. Namun ada yang menyebabkan Pemanfaatan Teknologi Informasi belum maksimal yaitu Pemanfaatan Teknologi Informasi belum berjalan dengan baik atau masih terdapat masalah yang terjadi dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi di KPP Pratama Cibeunying yaitu Jaringan dan Komunikasi.

5.2 Saran

1. Pihak Ditjen Pajak sebaiknya lebih meningkatkan pendapatan pajak, salah satunya dengan cara meningkatkan pelaporan pajak yang lebih intens. Pelaporan pajak adalah suatu cara untuk meningkatkan pendapatan negara melalui pajak.
2. Pihak Ditjen Pajak berusaha meningkatkan kapasitas Jaringan dan Komunikasi yang berkontribusi terhadap kepuasan wajib pajak sehingga lebih mengefisienkan proses pelaporan pajak sehingga tidak banyak wajib pajak mengalami kekecewaan.
3. Wajib pajak sebaiknya lebih meningkatkan kesadaran akan perlunya membayar pajak tepat waktu yakni jangan diakhir bulan berjalan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Kadir, 2003, Pengenalan Sistem Informasi, Andi, Yogyakarta.

Akmal. 2006. *Pemeriksaan Manajemen Internal Audit*. Jakarta: Indeks.

B. Uno, Prof. Dr. Hamzah, M.Pd., Nina Lamatenggo, S.E., M.Pd. 2011. *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Bumi Aksara. Jakarta

M. Suyanto, 2005, *Multimedia Alat untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing*, Yogyakarta : Penerbit Andi

Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta.

Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat

Fandy Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 2.* Andi: Yogyakarta

Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.

Asiyatun. 2012. *Pengaruh Kesesuaian Tugas-Teknologi, Keahlian Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bpd Jawa Tengah Kantor Cabang Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Daft Richard L. 2007. *Management- Manajemen.* Edisi 6 Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.

Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Darmawan, Deni. 2007. *Teknologi Informasi dan Komunikasi* . Bandung: Arum Mandiri Pres.

Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, 13(3): 319-339.*

Dharma, Kusuma Kelana (2011), *Metodologi Penelitian Keperawatan : Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*, Jakarta, Trans InfoMedia.

Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan,* Bandung: Refika Aditama.

Uhar Suharsaputra. 2014(22 maret). *Belajar, Mengajar Dan Pembelajaran.* Tersedia di: http://uharsputra.wordpress.com/pendidikan/keguruan/belajar-mengajar-dan-pembelajaran/ (diunduh pada tanggal 8 April 2014)

Erly Suandy. 2002 .*Perpajakan*. Jakarta :Salemba Empat

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gitosudarmo Indriyo dan I Nyoman Sudita, 1997, *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta: BPFE

Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.

Handayani, Rini. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi empiris Pada Perusahaan Menufaktur di Bursa Efek Jakarta). Jurnal Akuntasi dan Keuangan, Vol.9, No.2,November 2007: 76-87.*

Haryanto Bambang. (2008). *Dasar Informatika & Ilmu Komputer.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.

Iim Ibrahim Nur. 2009. *Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E Filing secara Online. Ultima InfoSys Volume 1, Nomor 1, Desember 2009*. pp34-49

Ishak. 2008. *Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 4, No. 2 pp 87.*

Jannah, fury fathul. 2014. *Pengaruh Efektifitas Penggunaan Fasilitas e-filling terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT*. Bandung : Universitas Pasundan

Juliansyah Noor.(2012). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis dan Disertasi Karya Ilmiah*. Cetakan Kedua. Jakarta:Kencana Prenada Media.

Kasiram. Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif – kuantitatif*. Malang : UIN Maliki Press.

Krismiaji, 2010. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

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

Mardiasmo dan Rachmat Soemitro. 2009, *Perpajakan*, Edisi Revisi Ravika Aditama, Jakarta.

Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. *Perpajakan Edisi Revisi 2011* .Yogyakarta: Penerbit Andi. 2011.

Marihot Pahala Siahaan. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.* Raja Grafindo Persada : Jakarta.

Misbahudin, Iqbal Hasan, (2013), *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara.

Ni Ketut Muliari & Putu Ery Setiawan. 2011. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Vol.6.1-Jan 2011.

Nur Indriantoro. 2002. *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Cetakan 2.* BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.

Pudyatmoko, y. Sri. 2009. *Asas dan Dasar Perpajakan 2*. Penerbit PT. Eresco. Bandung

Ramesh Behl. 2009. *Information Technology For Management*. New Delhi:Tata McGraw-Hill.

Reanuli Nadeak. 2012. *Pengaruh Kualitas Sistem E-Registration terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi.* Fakultas Ekonomi Universitas Sahid.

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

Rizki Afrika, Betri, Icha Fajriana. 2015. *PENGARUH PENERAPAN E-SPT PPN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PENGGUNAAN E-SPT PPN (STUDI KASUS PADA PENGUSAHA KENA PAJAK DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT).*

Santoso, Slamet. 2010. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Siahaan, M.P 2010. Pajak Daerah & Retribusi Daerah. Edisi Revisi. PT. RajaGrafindo Persada. Persero

Siti Kurnia Rahayu, 2010 .*PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal,* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sofyan,Yamin. 2009. *SPSS Complate Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*, Salemba Infotek, Jakarta.

Sugiyono. 2012. *Memahami penelitian kuantitatif*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method).* Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Sujoko Efferin, dkk, 2004, *Metode Penelitian Untuk Akuntansi*, Edisi Pertama, Cetakan pertama, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang.

Susanto.2010. *Hindari Hipertensi, Konsumsi Garam 1 Sendok per Hari.* Jakarta: Gramedia.

Sutarman.2009.*Pengantar Teknologi Informasi* .Jakarta: Sinar Grafika Offset

Tata Sutabri. 2012. *Analisis Sistem Informasi.* Andi. Yogyakarta.

Ulber Silalahi.(2012).*Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

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

Waluyo dan Wirawan B.Ilyas. 2003. *Pengantar Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Wawan Wardiana. 2002. Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia, [Online] Available: http://www.informatika.lipi.go.id/perkembanganteknologi-informasi-di-indonesia.

Williams dan Sawyer. 2003. *Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers and Communications. London: Career Education.*

Yovita Widyadinata Dan Agus Arianto Toly. 2014. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. Tax & Accounting Review, Vol. 4, No.1, 2014*

Online

http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2017/03/29/203107426/server.sempat.down.ini.penjelasan.ditjen.pajak.

http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2017/03/27/105251526/banyak.yang.lapor.spt.server.ditjen.pajak.sempat.down.1.jam

http://biz.kompas.com/read/2010/11/15/08505999/masih.ada.gratifikasi.di.ditjen.pajak

http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2016/10/01/142235026/ribuan.triliunan.rupiah.tidak.tersentuh.pajak.kok.bisa.

http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2010/04/13/07581238/belajar.dari.kasus.gayus

http://megapolitan.kompas.com/read/2013/10/16/0845395/Setahun.Jokowi Basuki.PAD.Pajak.Online.Capai.Rp.17.Triliun.