PENGARUH PENERAPAN e-SPT PPN DAN KOMPETENSI PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada Wajib Pajak KPP Majalaya)

The Influence Of Appliying e-SPT VAT And Fiskus Competence To The Taxpayers Satisfaction (Case Study on Taxpayers KPP Majalaya)

Oleh:
Permana Sitinjak
21113190
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Email: permanatinjak@gmail.com

ABSTRACT

In this study will describe the satisfaction of taxpayers who are affected by factors such as the application of the e-VAT and tax officers of the competence. The purpose of this research was to find out how big an influence of applying e-SPT VAT and tax employee competencies against the satisfaction of taxpayers at tax payers private people in KPP Pratama Majalaya Bandung.

The methods used in this research is descriptive and verifikatif methods. To know the influence of the quality of the implementation of the e-SPT VAT and tax employee competencies against taxpayer satisfaction (survey on people's private taxpayer in KPP Pratama Majalaya, Bandung) the author uses testing model measurements (convergent validity, discriminant validity and reliability test), the structural model test (coefficient of correlation and coefficient of determination), test the hypothesis by using SmartPLS software ver. 3.0.

The results of this research show that the application of e-SPT VAT tax employee competencies and positive effect toward taxpayer satisfaction. Where if the quality of service and competence of employees taxes taxes taxpayer satisfaction then both would be good too.

Keyword: application of e-SPT VAT Tax, Employee Competence, satisfaction of Taxpayers

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan wajib pajak adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir dalam hubungannya dengan harapan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak. Pengukuran kepuasan pengguna merupakan elemen penting bagi suatu instansi dalam menyediakan pelayanan yang lebih efisien dan lebih efektif. (Philip Kotler,2012:15).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi instansi percontohan reformasi birokrasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik mengingat kedudukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi yang sangat strategis yang berhubungan langsung dengan masyarakat atau wajib pajak. Maka dari itu penyelenggaraan pemerintahan dan Kantor Pelayanan Pajak perlu menciptakan model pelayanan yang baik dan prima. Dalam pelaksanaan pelayanan pajak yang baik dan prima memberikan kemudahan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya, Ditjen Pajak melakukan berbagai cara antara lain dengan menciptakan kemudahan cara penyampaian SPT dengan memperbaharui sistem pelaporan pajak menggunakan sistem *e*-SPT, dimana *e*-SPT merupakan digitalisasi Surat pemberitahuan yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membuat dan menyampaiakan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak terdaftar. *e*-SPT merupakan salah satu digitalisasi surat pemberitahuan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membuat dan menyampaiakan surat pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak terdaftar (KEP88/PJ/2004 Jo KEP05/PJ/2005). Dikarenakan terhambatnya sistem tersebut mengakibatkan ketidakpuasan wajib pajak pengguna *e*-SPT. Padahal seharusnya penerapan *e*-SPT harus dapat meingkatkan kepuasan wajib pajak. Hal ini juga dibuktikan oleh penelitan Rizki dkk bahwa penerapan *e*-SPT secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak karena Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, Hal tersebut didukung oleh teori dari Liberti Pandiangan (2008:58) yang menyatakan kepuasan masyarakat (*Customer Satisfaction*) merupakan kata kunci dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat, bentuk fasilitas pelayanan yang diberikan DJP untuk mencapai tujuan tersebut salahsatunya yaitu *e*-SPT.

Kompetensi pegawai pajak merupakan salah satu faktor yang harus dipenuhi Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak karena seorang pegawai yang kompeten dalam pekerjaannya dapat diartikan bahwa pegawai tersebut mampu sepenuhnya menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam hal membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik (Moeheriono,2015:33). Kepuasan wajib pajak dan kompetensi pegawai pajak sangat berkaitan, semakin baik kompetensi pegawai maka wajib pajak semakin puas. Kompetensi memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Ketika keluhan masyarakat bisa didengar, ketika urusan masyarakat bisa selesai tepat waktu, maka sudah pasti masyarakat akan merasakan kepuasan yang tinggi. (Moenir,2013:45).

Hal itu juga sesuai dengan penelitian terdahulu menurut Ramadhani bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan. Hal itu didukung oleh teori dari Indra Pahala yang menyatakan bahwa dengan memiliki pengetahuan akuntansi pajak yang baik pada pegawai pajak, mengakibatkan wajib pajak puas atas kinerja yang dilakukan oleh pegawai pajak pada KPP. Dengan kata lain, semakin baik kompetensi fiskus maka wajib pajak akan semakin puas dalam memenuhi kewajiban perpajakan. .

Dari pemaparan teori dan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana penerapan *e*-SPT PPN dan Kompetensi Pegawai dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis akan mengambil judul penelitian: "**Pengaruh Penerapan *e*-SPT PPN dan Kompetensi Pegawai Wajib Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak."**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh penerapan *e*-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak.
2) Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penulisan penelitian ini adalah untuk menguji kebenaran penelitian terdahulu dan konsep terkait bahwa penerapan *e*-SPT PPN dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Untuk menganalisis, mengidentifikasi dan mengkaji seberapa besar pengaruh penerapan *e*-SPT terhadap kepuasan wajib pajak.
2) Untuk menganalisis, mengidentifikasi dan mengkaji seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini digunakan untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi, seperti penerapan *e*-SPT yang masih banyak kendala dan kompetensi pegawai yang rendah serta lalai.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini digunakan untuk menguji kembali atau mengkonfirmasi dari penelitian terdahulu dan juga untuk dijadikan bahan perbandingan dengan jurnal penelitian yang telah diselesaikan dengan jurnal peneliti terdahulu. Apabila penelitian telah selesai dan memperoleh hasil, maka diharapkan dapat disumbangkan kepada unti analisis atau pihak yang terkait dalam penelitian ini dan khusunya pada bidang yang diteliti.

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Penerapan *e*-SPT PPN

Menurut Liberti Pandiangan (2008:37) menyatakan bahwa "*e*-SPT Masa PPN adalah SPT Masa PPN dalam bentuk program aplikasi yang merupakan fasilitas dari DJP kepada Pengusaha Kena Pajak yang digunakan untuk merekam, memelihara data, generate data dan mencetak SPT masa PPN."

Indikator variabel penerapan *e*-SPT menurut Indikator variabel ini menurut Pandiangan (2008:15) :

1) Kepraktisan
2) Kemudahan Perekaman Data
3) Kemudahan Pemakaian

4) Kemudahan Perhitungan
5) Keamanan
6) Kemudahan Pelaporan.

2.1.1 Kompetensi Pegawai Pajak

Sedangkan menurut Wibowo (2012:144), pengertian kompetensi yaitu kemampuan melaksanakan pekerjaan atau tugas yang didasari keterampilan maupun pengetahuan dan didukung oleh sikap kerja yang ditetapkan oleh pekerjaan. Kompetensi menunjukan pengetahuan, ketrampilan dan sikap tertentu dari suatu profesi dalam ciri keahlian tertentu, yang menjadi ciri dari seorang profesional."

Menurut M. Lyle Spencer and M. Signe Spencer, Mitrani et, al yang dikutip oleh Syaiful F. Prihadi (2004: 92-94) terdapat 5 (lima) karakteristik kompetensi, yaitu:

1) *Motives*
2) *Traits*
3) *Self – Concept*
4) *Knowledge*,
5) *Skill*

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Liberti Pandiangan (2008:6) pengertian kepuasan wajib pajak adalah: suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan wajib pajak terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak.

Kepuasan pengguna menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Istianingsih (2008:5) terdiri dari 5 elemen atau komponen, yaitu:

1) *Content*:
2) *Accuracy*
3) *Format*:
4) *Ease of use*
5) *Timeliness*

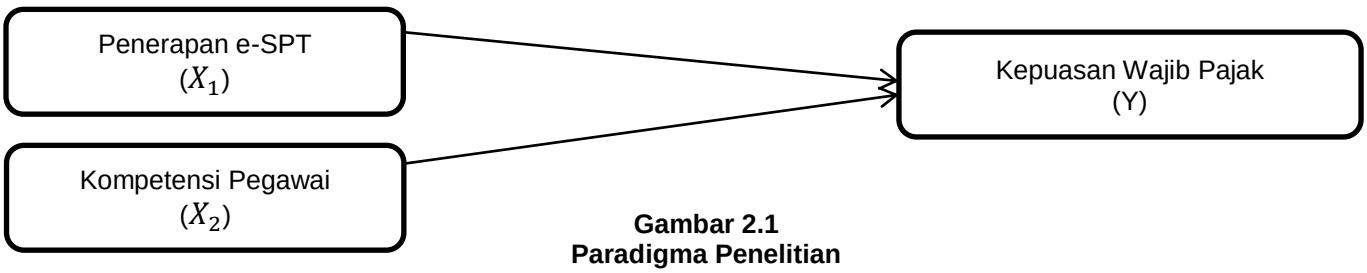
2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Liberti Pandiangan (2008:58) menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat (Customer Satisfaction) merupakan kata kunci dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat, bentuk fasilitas pelayanan yang diberikan DJP untuk mencapai tujuan tersebut diantaranya yaitu *e*-SPT

2.2.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut H.A.S Moenir (2013:45) Kompetensi memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Ketika keluhan masyarakat bisa didengar, ketika urusan masyarakat bisa selesai tepat waktu, maka sudah pasti masyarakat akan merasakan kepuasan yang tinggi.



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang sudah diuraikan diatas maka dapat diambil hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
H1 : Penerapan e-SPT berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
H2 : Kompetensi Pegawai Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib.Pajak.

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan metode penelitian maka akan diketahui hubungan antara variabel yang diteliti dan juga kesimpulan akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2015:207) pengertian metode deskriptif adalah 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".

Pengertian metode verifikatif menurut Umi Narimawati (2010:29) menjelaskan metode verifikatif adalah sebagai berikut :
"Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Menurut Sugiyono (2015:14) pengertian penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut:
"Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, 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".

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31) pengertian operasional variabel adalah sebagai berikut:
"Operasional variabel adalah proses penguraian variabel penelitian keadaan sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasional dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor".

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis indikator dan skala dari setiap variabel yang terkait dalam penelitian ini, sehingga pengujian hipotesis yang dilakukan dengan statistik dapat dengan benar sesuai dengan judul penelitian ini. Dalam operasional variabel ini, semua variabel diatas menggunakan konsep skala ordinal, yaitu baik variabel independen (X1) dan (X2) dan variabel dependen (Y) menggunakan skala ordinal.

Menurut Rully Indrawan dan Poppy dan Yaniawati (2016:110) skala ordinal adalah sebagai berikut :
"Skala odinal adalah data dengan skala rangking, dimana identitas yang diberikan, ditujukan untuk membuat urutan tertentu pada data, tetapi tidak menunjukkan selisih yang sama karena bukan angka numerik".

Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala Likert.

Menurut Sugiyono (2015:134) pengertian Skala Likert adalah sebagai berikut:
"Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan perpsepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secra spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian".

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Berdasarkan penjelasan tersebut maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Penerapan e-SPT PPN dan Kompetensi Pegawai Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak yaitu data primer dan data sekunder.

Menurut Sugiyono (2015:193) data primer adalah sebagai berikut :
"Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Data yang diperoleh penulis merupakan data yang diperoleh secara langsung, dengan mengadakan penelitian dan menyebarkan kuesioner secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini Wajib Pajak di KPP Majalaya Kota Bandung. Sedangkan data sekunder yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu serta dengan studi kepustakaan yaitu guna memperoleh data yang bersifat teori sebagai pembanding dengan data penelitian yang diperoleh. Penelitian yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang ada serta tulisan-tulisan atau jurnal-jurnal yang terkait dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari wawancara dan penyebaran kuisioner serta data sekunder yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu.

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

2) Kuesioner

Umi Narimawati, dkk. (2014:40) pengertian kuesioner adalah sebagai berikut :

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 ini.

3.4 Populasi dan Penarikan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015:148) pengertian populasi yaitu:

"Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi target penelitian dan juga telah ditetapkan oleh peneliti. Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak di KPP Majalaya Kota Bandung.

3.4.2 Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel yang digunakan mengacu pada pendekatan *Slovin*, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(N.e^2)+1}$$

(Sumber: Umi Narimawati, 2014)

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)

Presisi yang diambil dalam penelitian ini adalah *e* = 10%

Sehingga ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{107.352}{107.352 \times 0.1^2 + 1}$$

= 99,90 orang

Berdasarkan rumus penarikan sampel di atas, maka penulis mengambil sampel dibulatkan sebanyak 100 Wajib Pajak.

3.5 Metode Pengujian Data

Dari data yang diperoleh menggunakan kuesioner dari responden maka perlu dilakukan uji kebenarannya atas data tersebut. Untuk melakukan uji kebenaran data tersebut dilakukan dua macam pengujian yaitu *test of validity* dan *test of reliability*

.

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalihan sesuatu instrument.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2015:173) pengertian uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

"Instrumen yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama".

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Pengertian analisis deskriptif menurut Sugiyono (2015:207) adalah sebagai berikut :

"Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

3.6.2 Analisis 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 Smart PLS 2.0.*

Menurut Imam Ghozali (2006:18) pengertian *Partial Least Square* (PLS) adalah sebagai berikut:

"*Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang powerful oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi".

3.7 Pengujian 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 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".

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H_o ditolak jika thitung lebih besar dari nilai kritis pada taraf signifikan untuk α = 0,05 sebesar 1,992.

1) Hipotesis 1

Hipotesis pertama adalah Penerapan e-SPT berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak.

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

Ho : λ = 0 : Pengaruh ξ1 terhadap η tidak signifikan.
H1 : λ≠ 0 : Pengaruh ξ1 terhadap η signifikan.
Tolak Ho jika tstatistik> tkritis pada taraf signifikan. Dimana tkritis untuk α = 0,05 sebesar 1,992.

2) Hipotesis 2

Hipotesis kedua adalah Kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
Untuk menguji hipotesis kedua dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:
Ho : λ = 0 : Pengaruh ξ2 terhadap η2 tidak signifikan
H1 : λ ≠ 0 : Pengaruh ξ2 terhadap η2 signifikan
Tolak Ho jika tstatistik> tkritis pada taraf signifikan. Dimana tkritis untuk α = 0,05 sebesar 1,992.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh Penerapan e-SPT dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner yang disebar kepada 10 wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Majalaya Kota Bandung.

4.1.1 Pengukuran Kualitas ALat Ukur Penelitian

4.1.1.1 Uji 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.

Berdasarkan rekapitulasi hasil pengujian validitas instrument dapat dilihat seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur ketiga variabel memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,3 (>0,30), sehingga seluruh pernyataan tersebut dinyatakan valid.

4.1.1.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini dimaksudkan untuk menguji keandalan dari suatu alat ukur penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menguji keandalan dari alat ukur digunakan teknik belah dua atau sering disebut *Split Half*. Berdasarkan rekapitulasi hasil pengujian reliabilitas kuesioner dapat Nilai koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel 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.

4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.2.1 Analisis Deskriptif Penerapan e-SPT (X1)

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Penerapan *e*-SPT PPN , penulis mengunakan nilai persentase skor.

Pada variabel Penerapan *e*-SPT PPN terdiri dari 6 (enam) item dari indikator: kepraktisan, Kemudahan Perekaman Data, Kemudahan Pemakaian. Kemudahan Perhitungan, Keamanan, Kemudahan Pelaporan. Secara keseluruhan persentase total skor dari variabel Penerapan *e*-SPT sebesar 2101 (65.65%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *e*-SPT berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa wajib pajak belum sepenuhnya menerapkan *e*-SPT PPN

4.1.2.2 Analisis Deskriptif Kompetensi Pegawai Pajak (X2)

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Kompetensi Peagawai Pajak, penulis mengunakan nilai persentase skor.

Pada variabel Kompetensi pegawai terdiri dari 5 (Lima) item dari indikator: *motives, Traits, Self Concept, Knowledge, skill*,

Secara keseluruhan didapat bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel kompetensi Pegawai pajak sebesar 1559 (64.95%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi pegawai pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa kompetensi pegawai pajak masih terdapat kekurangan.

4.1.2.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Kepuasan wajib pajak, penulis mengunakan nilai persentase skor.

Pada variabel Kepuasan wajib pajak terdiri dari 5 (Lima) item dari indikator: *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness.*

Secara keseluruhan hasil perhitungan persentase total skor dari variabel kepuasan wajib pajak sebesar 1614 (67.25%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa wajib pajak belum merasa puas.

4.1.3 Hasil Analisis Verifikatif

Pada bagian ini akan disajikan hasil analisis verifikatif mengenai yakni Penerapan *e*-SPT PPN dan Kompetensi Pegawai Pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada 80 Wajib Pajak perseorangan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, dengan menggunakan *software Partial Least Square* (PLS).

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Dalam *Structural Equation Modeling* ada dua jenis model yang terbentuk, yakni model pengukuran *(outer model)* dan model struktural *(inner model)*. Pada penelitian ini, terdapat 11 variabel manifes dan 5 variabel laten yakni Penerapan e-SPT (X_1) yang dikur dengan 6 variabel manifes, Kompetensi Pegawai (X_2) dengan 5 variabel manifes dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) dengan 5 variabel manifes.

4.1.3.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

1) Uji Validitas

a. Convergent Validity

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.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SmartPLS 2.0 dapat dijelaskan mengenai nilai *outer loading* untuk setiap indikator dari Penerapan *e*-SPT PPN, Kompetensi Pegawai Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak , memiliki nilai > 0,7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik atau tinggi dalam menjelaskan variabel latennya..

b. Discriminant Validity

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 hasil perhitungan terlihat 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 Reliablitias

Uji reliabilitas dalam *Partial Least Square* (PLS) dapat menggunakan *Composite Reliability* (CR), Berdasarkan nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi (Imam Ghozali, 2013:212).

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). Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian dari nilai *communality* dan *R-square* sebesar 0,511. Nilai GoF sebesar 0,714 menurut Uce Indahyanti, 2013 tergolong substansial atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

4.1.3.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,457 dan koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,510. terlihat bahwa koefisien jalur struktural variabel Kompetensi Pegawai Pajak (X_2) lebih besar dari variabel Penerapan *e*-SPT PPN (X_1), yang mengindikasikan bahwa Kompetensi Pegawai Pajak (X_2) cenderung memiliki pengaruh lebih besar dari pada Pengunaan *e*-SPT PPN (X_1) terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Terlihat bahwa koefisien jalur struktural variabel Kompetensi Pegawai Pajak (X_2) lebih besar dari variabel Penerapan *e*-SPT PPN (X_1), yang mengindikasikan bahwa Kompetensi Pegawai Pajak (X_2) cenderung memiliki pengaruh lebih besar dari pada Pengunaan *e*-SPT PPN (X_1) terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Untuk melihat presentase pengaruh dari setiap variabel laten eksogen terhadap variabel endogen, berikut disajikan koefisien determinasi parsial dan simultan (R^2) yang merupakan hasil kali dari koefisien jalur struktural dengan korelasi dengan variabel laten endogen terlihat bahwa:

1. Penerapan *e*-SPT PPN memberikan kontribusi pengaruh sebesar 26.60% terhadap Kepuasan Wajib Pajak
2. Kompetensi Pegawai Pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 31.70% terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
3. Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,584 atau 58.40%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Penerapan *e*-SPT PPN (X_1) dan Kompetensi Pegawai Wajib Pajak (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 58,40% terhadap kepuasan wajib pajak(Y), sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 41.60% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) seperti Kualitas pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan dll.

4.1.4 Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak, dilakukan pengujian hipotesis.

a. **Pengaruh penerapan e-SPT (X1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

Nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 6.362. Nilai tersebut lebih besar dari 1.992 (Imam Ghozali, 2013:99), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Penerapan *e*-SPT PPN terbukti berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak pada 80 Wajib Pajak perseorangan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dengan kontribusi pengaruh sebesar 26.60 %.

b. **Pengaruh Kompetensi Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

Nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 6.774. Nilai tersebut lebih besar dari 1,992 (Imam Ghozali, 2013:99), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Kompetensi Pegawai Pajak terbukti berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada 80 Wajib Pajak perseorangan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. dengan kontribusi pengaruh sebesar 31.70%.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Pengaruh Penerapan e-SPT terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil penelitian di lapang diperoleh korelasi penerapan *e*-SPT (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) terdapat korelasi sebesar sebesar 0.583 dan termasuk dalam kategori hubungan yang sedang atau cukup. Korelasi bertanda positif menunjukan hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik penerapan *e*-SPT maka akan berdampak pada kepuasan wajib pajak. Kemudian terdapat pengaruh antara penerapan *e*-SPT terhadap kepuasan wajib pajak yang mempunyai pengaruh sebesar 26.60 % sedangkan selisihnya sebesar 73.40 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti pada penelitian ini seperti kualitas pelayanan, kualitas Sistem Informasi *e-Filling.*

Berdasarkan penjelasan yang di uraikan diatas, maka hasil penelitian ini menujukan kesamaan fenomena yang terjadi yang di ungkapkan Mekar Satria Utama masih banyak kendala dan sulitnya menggunakan e-SPT di sistem pelaporan tersebut yang mengakibatkan proses pelaporan SPT Tahunan secara elektronik menjadi terhambat.

Hal tersebut sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui variabel penerapan *e*-SPT yang berasal dari tangapan responden, kemudian yang menjadi titik permasalah berada pada indikator Kemudahan Pemakaian total skor aktual sebesar 65.75% dapat diinterpretasikan kedalam kategori cukup baik. Hasil tersebut

menunjukan bahwa Penerapan *e*-SPT PPN dilihat dari indikator Kemudahan Pemakaian termasuk kedalam kategori cukup baik dan masih terdapat gap sebesar 34.25%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Penerapan *e*-SPT PPN berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak, dimana Penerapan *e*-SPT PPN yang semakin baik maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Liberti Pandiangan (2008:58) menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat *(Customer Satisfaction)* merupakan kata kunci dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat, bentuk fasilitas pelayanan yang diberikan Direktorat Jendral Pajak untuk mencapai tujuan tersebut diantaranya yaitu e-SPT.

Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu oleh Rizki Afrika (2012) menyatakan bahwa Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e*-SPT secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak karena Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman.

4.2.2 Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil penelitian di lapang diperoleh korelasi Kompetensi Pegawai Pajak (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) terdapat korelasi sebesar sebesar 0.623 dan termasuk dalam kategori hubungan yang sedang atau cukup. Korelasi bertanda positif menunjukan hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik Kompetensi Pegawai Pajak maka akan berdampak pada Kepuasan Wajib Pajak. Kemudian terdapat pengaruh antara Kompetensi Pegawai Pajak terhadap kepuasan wajib pajak yang mempunyai pengaruh sebesar 31.70 % sedangkan selisihnya sebesar 68.30% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti pada penelitian ini seperti kualitas pelayanan, kualitas Sistem Informasi *e-Filling* dan lain lain.

Berdasarkan penjelasan yang di uraikan diatas, maka hasil penelitian ini menujukan kesamaan fenomena yang terjadi yang diungkapkan Eko Prasodjo mengatakan 80% PNS tidak berkompeten dan bermoral tidak baik, dimana masih banyak pegawai yang mengabaikan pekerjaannya terutama di Direktorat penghasil pendapatan negara seperti Bea Cukai dan Pajak.

Hal tersebut sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui variabel Kompetensi Pegawai Pajak yang berasal dari tangapan responden, kemudaian yang menjadi titik permasalah berada pada indikator *motives* dan *self concept* total skor aktual indikator *motives* adalah sebesar 65.75% dapat diinterpretasikan kedalam kategori cukup baik. Sedangkan total skor actual indikator *Self Concept* adalah sebesar 64.00%, dari Hasil tersebut menunjukan bahwa kompetensi Pegawai Pajak dilihat dari indikator *motives* dan *Self Concept* termasuk kedalam kategori cukup baik dan masih terdapat gap sebesar 34.25%. dan 36.00%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kompetensi Pegawai Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dimana kompetensi Pegawai Pajak yang semakin baik maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori H.A.S Moenir (2013:45) menyatakan Kompetensi memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Ketika keluhan masyarakat bisa didengar, ketika urusan masyarakat bisa selesai tepat waktu, maka sudah pasti masyarakat akan merasakan kepuasan yang tinggi.

Sedangkan menurut Meiliala (2015:49) menyatakan “Hal ini membuktikan bahwa dengan memiliki pengetahuan akuntansi pajak yang baik pada pegawai pajak, membuat wajib pajak puas atas kinerja yang dilakukan oleh pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak. Dengan kata lain, semakin baik kompetensi fiskus maka wajib pajak akan semakin puas dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yaitu menurut Indra Pahala (2014) hasil penelitiannya mengemukakan Kompetensi Pegawai Pajak berpengaruh positif dan memiliki hasil yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Kemudian penelitian Ezra Elgita juga menyatakan bahwa secara simultan Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab I sampai bab IV mengenai pengaruh penerapan *e*-SPT PPN dan Kompetensi Pegawai Pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Majalaya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan *e*-SPT PPN berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak artinya. Semakin tinggi penerapan *e*-SPT PPN maka kepuasan wajib pajak semakin baik, dan sebaliknya ketika penerapan *e*-SPT PPN menurun maka kepuasan wajib pajak pun akan menurun, namun masalah yang terjadi pada penggunaan *e*-SPT PPN yaitu

Wajib Pajak masih merasa kesulitan dalam menggunakan *e*-SPT PPN, sehingga masih ada wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya.

2. Kompetensi Pegawai Pajak Berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak artinya, ketika Kompetensi Pegawai Pajak semakin baik maka kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat, dan sebaliknya ketika Kompetensi Pegawai Pajak menurun maka kepuasan wajib pajak menjadi kurang baik namun masalah yang terjadi masih lemahnya *self concept* dari pegawai pajak yang menyebabkan kompetensi belum maksimal hal itu diakibatkan karena petugas pajak tidak berkompeten dan bermoral tidak baik.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

1. Penerapan *e*-SPT PPN pada Kantor Pelayanan Pajak Majalaya pada umumnya sudah dikatakan cukup baik, namun akan lebih baik apabila diberikan sosialisasi lebih kepada Wajib Pajak supaya memudahkan Wajib Pajak dalam mengakses dan menggunakan *e*-SPT dengan memberikan tutorial pengusian *e*-SPT yang lebih detail dan rinci, dan Kantor Pajak seharusnya melakukan promosi mengenai e-SPT yang pada prinsipnya untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pemenuhan perpajakannya agar lebih dikenal dan dimanfaatkan oleh Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan puas.
2. Kompetensi pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya pada umumnya sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal *self concept* pegawai masih harus lebih ditingkatkan lagi dengan memberikan pelatihan , *workshop*, *training* komunikasi kepada pegawai pajak sehingga kompetensi pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dapat lebih baik lagi dan tidak ada lagi wajib pajak yang memberikan pengaduan dan keluhan.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh dari Penerapan *e*-SPT PPN dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca.
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

Agus Purwoto, 2007. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: Grasindo.

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

Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial.* Bandung: Alfabeta.

Doll, W.J. and Torkzadeh, G, 1988, *The Measurement Of End User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly (12:2). June 1988, pp.259-274.

Erwan Agus dan Dyah Ratih. 2011. *Metode penelitian Kuantitatif dan Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.

Faiq Hidayat 2017. *"Bagaimana mau patuh pajak, mau lapor SPT saja antre"*. Merdeka.com. 17 Maret 2017

Gustiyani. *Pengaruh Penerapan e-SPT dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Komputer Indonesia. Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi Volume I No. 1, Februari 2014.

Husein Umar. 2003. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.

Handi Irawan. 2015. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo,

Jonathan Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jonathan Sarwono dan Tutty Martadiredja. 2008. *Riset Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.

Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru.* Jakarta:PT Elex Media Komputindo.

Mardiasmo, 2008, Perpajakan Edisi Revisi. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Moeheriono. 2012. *"Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi".* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Moenir, H.A.S. 2013. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara

Nasution, Darmin. 2008. *"Penerimaan Pajak Harus terus meningkat".* Kompas, 12 Maret 2008.
Nasution. 2004. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
Oliver, Richard L. 2008. *Satisfaction, A Behavioral Perspective On The Customer.* Manchester: Amazon.
Pahala, Indra., Nuramalia Hasanah., Intan Purnama Sari. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kota.* Jurnal Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4.
Pandiangan, Liberti, 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru.* Jakarta:PT Elex Media Komputindo.
Pandiangan, Liberti, 2014. *Administrasi Perpajakan. Jakarta:* Erlangga
Parulian Hutapea dan Nurianna Thoha. 2008.*Kompetensi Plus.*Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
Prabowo, Paksi Sandang. 2016. *"Ada Masalah, Deadline Pelaporan SPT Diperpanjang hingga Akhir April"*. Kaltim.prokal.co. 31 Maret 2016.
Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus. Jakart: Salemba Empat*
Riduwwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
Ritonga, Anshari. 2010. *"Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak".* Okezone, 20 Juni 2010.
Rizky Africa, Betri Sirajuddin, dan Icha Fajriana. 2012. *Pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan e-SPT PPN. (Studi Kasus di KPP Palembang Ilir Barat)*. Jurnal Akuntansi Pajak. 10 Juli 2012.
Rosdiana, Haula., Irianto, Edi. 2012. *Pengantar Ilmu Pajak Kebijakan dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta Rajawali Pers.
Saifuddin.2004. *Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Opini Audit Going Concern* (Studi Kuasieksperimen pada Auditor dan Mahasiswa).Semarang. Tesis Undip.
Sedarmayanti. 2012. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
Sitompul, Veronica. 2012. *Pengaruh Penerangan Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai (e-SPT PPN) Terhadap Tingkat Kepuasan PKP Pengguna Aplikasi (e-SPT PPN)* Tidak diterbitkan
Spencer, M. Lyle., Spencer, M. Signe. *Competence at Work*. New York: Wiley
Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Afabeta
Sugiyono.2013. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung: Alfabbeta.
Sugiyono.2014. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung: Alfabbeta.
Sugiyono.2015. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung: Alfabbeta.
Suharyadi dan Purwantu S.K. 2009. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern.* Jakarta: Salemba Empat.
Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3).* Yogyakarta. Andi
Tulis S Meliala. 2015.*Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Semesta Media
Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*.
Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT.Refika Aditama.
Umi Narimawati. 2010. *Penelitian Karya Ilmiah.* Jakarta: Genesis.
Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
Wibowo, 2012. *Manajemen Kinerja*, Edisi Ketiga. Jakarta: Rajawali Pers.