PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-FILING* DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP X)

THE INFLUENCE OF THE EFFECTIVENESS OF USE OF E-FILING AND QUALITY OF SERVICES THE TAX ON SATISFACTION TAXPAYERS
(*Case Study On Taxpayers Individual In KPP X*)

Oleh:
Moh. Yandi Ramdhani
21113196

Program Studi Akuntansi – Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

This study aims to determine whether the effectiveness of the use of e-filing and the quality of tax services applied by the government have a significant effect on taxpayer satisfaction which is one benchmark of the successful use of e-filing effect. Case study research using survey form using questionnaire as a research tool distributed to the Taxpayer registered at the Tax Office Pratama Bandung Bojonagara, samples in the study taken by random sampling. The object of this research is taxpayers who use e-filing. Tests conducted using the validity and reliability test. Data processing was analyzed by using descriptive statistic with SEM PLS analysis technique. Based on the results of hypothesis testing is known that the effectiveness of the use of e-filing has a significant to taxpayer satisfaction and the quality of tax service has a significant influence on taxpayer satisfaction. The effectiveness of the use of e-filing has an effect of 23% on taxpayer satisfaction, while the quality of tax service has an effect of 27.4% on taxpayer satisfaction level.

Keywords: Effectiveness Of The Use Of E-filing, Taxation Service Quality, Satisfaction Taxpayers

I. PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian

Perpajakan merupakan salah satu kegiatan pemerintah berkaitan dengan pengelolaan keuangan negara yang berasal dari iuran masyarakat yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan penambahan pelayanan publik sehingga pemerataan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai serta mengurangi kesenjangan sosial antar penduduk (Siska Lovihan, 2014).

Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik seperti jalan raya, halte, penerangan umum dan sebagainya (Aisyah, 2013). Peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan, lembaga yang ditunjuk untuk mengelola pajak dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia (Aisyah, 2013).

Pengamat pajak, Darussalam (2016), mengatakan target pajak tak tercapai lantaran targetnya sendiri ternyata tidak realistis. Akibatnya, DJP pun dianggap gagal dalam menjalankan perannya. Untuk itu, perlu dikembangkan ukuran lain untuk menilai kinerja DJP, seperti tingkat

kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh DJP dan pertumbuhan pajak dari realisasi tahun lalu.

Kantor Pelayanan Pajak memperkenalkan aplikasi pajak *online* diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak (Ni Putu Arisna Dewi, 2016). Upaya dalam mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak (Ni Putu Arisna Dewi, 2016).

Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evation* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak (Diani Nur Hanifah, 2015). Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi (Diani Nur Hanifah, 2015).

Kepala Humas KPP Pratama Bojonagara Rizmy Otlani Novasatria (2017) bahwa fenomena yang dihadapi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* adalah banyaknya wajib pajak yang belum mengetahui cara pengoperasian dengan menggunakan *e-filing*, dikarenakan dengan berbagai usia yang berbeda serta keterbatasannya kemampuan wajib pajak maka mereka akan menghalami kesulitan pada saat pengoperasian menggunakan *e-filing*. Oleh kaena itu, wajib pajak merasa todak efektifnya pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*.

Rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem *e-filing* seperti kualitas dari sistem *e-filing* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing* (Mirza Ayu Sugiharti, Suhadak, Rizki Yudhi Dewantara, 2015). Rasa puas yang dirasakan wajib pajak mengindikasikan bahwa sistem *e-filing* berhasil memenuhi kebutuhan wajib pajak (Mirza Ayu Sugiharti, Suhadak, Rizki Yudhi Dewantara, 2015).

Reformasi perpajakan di Indonesia diawali dengan perubahan yang mendasar mengenai ketentuan peraturan perundangundangan perpajakannya (Rindi Lestari Suci Sofiyana Djamhur Hamid Muhammad Faisal Riza, 2015). Selain itu juga dilakukan pembaharuan dalam sistem perpajakannya, dengan meningkatkan kemampuan serta ketrampilan dalam rangka memahami, menguasai, dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru (Rindi Lestari Suci Sofiyana, Djamhur Hamid, Muhammad Faisal Riza, 2015).

Reformasi perpajakan tersebut dapat berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga bias meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya, meningkatkan tanggung jawab aparatur pemerintah agar tidak melakukan kecurangan dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan dapat meningkatkan potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal (Delli Maria, 2013).

Fasilitas *e-filling* merupakan cara paling mudah dan nyaman dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan wajib pajak tidak perlu datang ke KPP secara langsung dan konfirmasi yang diperolehnya pun *real time* (Wiwin Haryanti, 2016).

Dengan adanya fasilitas *e-filling* diharapkan dapat menyelesaikan masalah pada sektor administrasi perpajakan di Indonesia, serta menjadi jalan keluar yang dapat membantu memangkas biaya, sumber daya dan waktu yang dibutuhkan untuk mempersiapkan, memroses, dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu yang kemudian mendukung KPP dalam melakukan percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, akurasi data, distribusi dan persiapan pelaporan SPT serta menunjukkan bahwa DJP selalu berupaya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya untuk menggunakan *e-filling* (Wiwin Haryanti, 2016).

E-filing adalah sebuah 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 komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *E-filing* juga membantu karena ada media pendukung dari ASP yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (Risal C.Y. Laihad, 2013). Dengan begitu, sistem *e-filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien (Risal C.Y. Laihad, 2013).

Ketua Penyuluhan Perpajakan KPP Bojonagara, Joko H (2016) menerangkan masalah yang terjadi dalam *e-filing* adalah sumber daya manusia di KPP, mengenai pemahaman dan kemampuan pegawai dalam pengoperasian *e-filing,* sarana dan prasarana yang ada di KPP dalam menunjang penerapan *e-filing*. Juga terdapat kendala dimana sering terjadi kegagalan dalam mengimpor faktur pajak dalam *e-filing,* sehingga banyak Wajib Pajak merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DJP.

Anshari mengatakan permasalahan perpajakan sampai saat ini masih saja sama, banyak masyarakat yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak (Wakil Ketua Komite Pengawas Perpajakan Anshari Ritonga, 2010).

Modernisasi pajak melalui pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi yang tepat guna merupakan salah satu solusi yang tidak hanya dapat memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, dan handal melainkan juga mendukung terciptanya penyederhanaan sistem perpajakan dan membantu terwujudnya *good governance* (Vera Sagita Kusuma, 2015).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian mengenai masalah dengan judul**: "Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan yang telah dipaparkan pada latar belakang maka masalah yang dapat diidentifikasikan adalah:

1. Wajib Pajak merasa kurang puas atas pengenaan pajak yang kurang adil dan kurang mencerminkan dalam ketentuan undang-undang.
2. Wajib pajak mengungkapkan banyak keluhan masalah dalam penggunaan *E-Filing* yang belum efektif.
3. Kurangnya pelayanan dan harmonisasi petugas pajak terhadap wajib pajak membuat wajib pajak tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

1.3 Rumusan Masalah

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

1) Seberapa besar Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara.
2) Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis besar Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2. Untuk menganalisis besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi baik pada efektivitas penggunaan *e-filing* maupun kualitas pelayanan pajak dan kepuasan wajib pajak. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan maka fenomena pada kepuasan wajib pajak

dapat diperbaiki melalui adanya keefektifan penggunaan *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak yang lebih baik.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Hasil Penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang diharapkan dapat menunjukan bahwa kepusan wajib pajak yang tinggi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan keefektifan penggunaan *e-filing* yang baik, serta untuk pengembangan ilmu terkait dengan perihal efektivitas penggunaan *e-filing*, kualitas pelayanan pajak, dan kepuasan wajib pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Efektivitas Penggunaan *E-filing*

Menurut Sondang P. Siagian (2001:24) definisi efektivitas sebagai berikut :

> "Pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya."

Menurut Siti Kurnia (2010:132) mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut :

> "Merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *Real Time*. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*aplication service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian."

2.1.1.1 Indikator Efektivitas Penggunaan *E-filing*

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

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

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas Pelayanan menurut Lena Elitan (2015:47) menyatakan bahwa:

> "Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Adapun indikator Kualitas Pelayanan Pajak menurut Fandy Tjiptono (2012:14) meliputi:

1) Keandalan (*Reliability*)
2) Ketanggapan (*Responsiveness*)
3) Jaminan (*Assurance*)
4) Empati (*Emphaty*)
5) Bukti Langsung (*Tangible*)

Sedangkan, Siti Kurnia Rahayu (2010:129) menguraikan elemen dari kualitas pelayanan pajak, yaitu:

1) Knowledge
2) Skills
3) Attitude

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

Pengertian kepuasan wajib pajak menurut Liberti Pandiangan (2008:6) adalah:

> "Suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efektif. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik".

2.1.3.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Noershidah Mohamed *et al.*, (2012) ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan wajib pajak, yaitu:

1) *Content* (isi)
2) *Accuracy* (ketepatan)
3) Format
4) *Ease of use* (kemudahan pengguna)
5) *Timeliness* (ketepatan waktu)

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh efektivitas penggunaan e-filing terhadap kepuasan wajib pajak

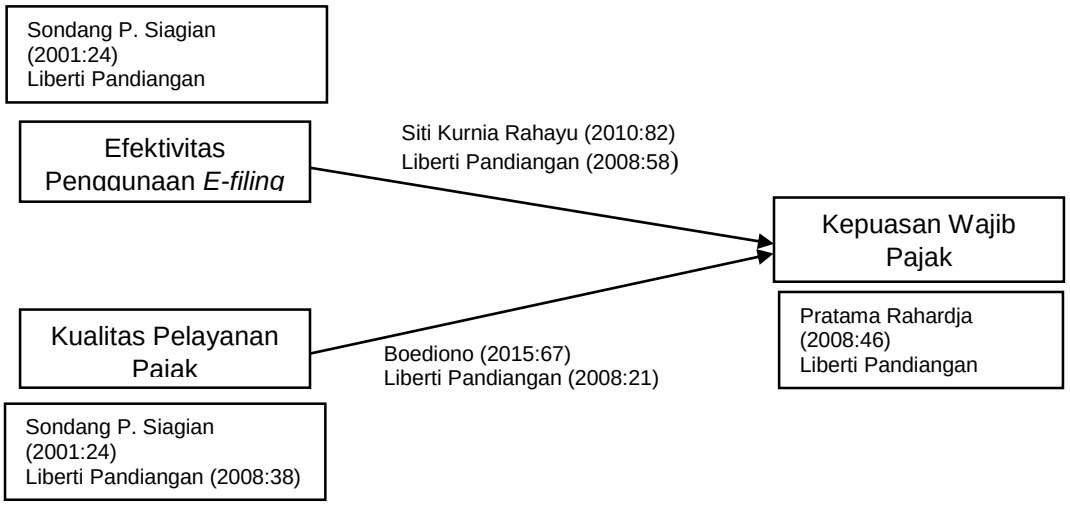
Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:82):

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

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Boediono (2015:67) 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.

Liberti Pandiangan (2008:21) mengatakan bahwa proses pencapaian jasa dari pemberi jasa pelayanan kepada Wajib Pajak sesuai dengan apa yang di persepsikan oleh Wajib Pajak maka kepuasan Wajib Pajak akan terpenuhi.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013:134) yang dimaksud dengan hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.

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

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

Mengacu pada landasan teori maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_0: Efektivitas Penggunaan *E-filing* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

H_a : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono (2014:2) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Metode ilmiah menurut Umi Narimawati (2008: 127) merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu.

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

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2011:147) 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.

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008:45) dalam Umi Narimawati (2010:29) yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan ditempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas tujuan metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesis yang telah dikemukakan para ahli mengenai Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2012:38), Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut Andi supangat (2010: 9) menjelaskan operasional variabel sebagai berikut:

> "Operasional variabel melakukan identifikasi variabel, ada berapa banyak variabel yang digunakan dalam penelitian yang direncanakan, menggunakan skala apa saja dalam setiap variabelnya dan termasuk melakukan pemisahan variabel mana yang akan dijadikan sebagai variabel tidak bebas dan mana yang dijadikan variabel bebasnya, jika digunakan lebih dari satu variabel dalam sisi pengamatannya".

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka variabel-variabel yang akan diteliti perlu diberi batasan-batasan sebagai berikut:

1) Variabel Bebas/Independen (X1 dan X2)

Menurut Sugiyono (2010:61) menyatakan bahwa definisi variabel independen yaitu variabel bebas yang keberadaannya tidak dipengaruhi oleh variabel-variabel lain, bahkan variabel ini merupakan faktor penyebab yang akan mempengaruhi variabel lainnya. Maka variabel bebas/independen dalam penelitian ini adalah Efektivitas Penggunaan *E-Filing* (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2).

2) Variabel Terikat/ dependen (Y)

Menurut Sugiono (2010:61) variabel dependen adalah variabel terkait yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Maka variabel terikat/dependent dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak.

Dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diatas menggunakan konsep skala ordinal, yaitu baik variabel independen (X1) dan (X2) dan variabel dependen (Y) menggunakan skala ordinal.

Pengertian dari skala ordinal menurut Sugiyono (2009) adalah sebagai berikut:

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

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

Menurut Sugiyono (2009:97), *rating scale* didefinisikan sebagai berikut:

> "Data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam skala model *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu, *rating scale* ini lebih fleksibel, tidak terbatas pengukuran sikap saja tetapi bisa juga mengukur persepsi responden terhadap fenomena".

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 (2011:136) definisi sumber data primer dan sumber data sekunder adalah sebagai berikut :

> "Sumber primer adalah 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."

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

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

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

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

Menurut Umi Narimawati (2010:40) kuesioner adalah:

> "Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian."

Berdasarkan uraian di atas, data primer diperoleh penulis secara langsung dengan mengadakan penelitian. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara.

3.4 Populasi, Penarikan Sampel, Tempat Dan Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2010:80) populasi adalah Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karatertistik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sedangkan Pengertian populasi menurut Umi Narimawati (2008:72), adalah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Jumlah populasi yang diteliti berjumlah 116.725 wajib pajak orang pribadi.

3.4.2 Penarikan Sampel

Menurut Andi Supangat (2010: 4) sampel adalah bagian dari populasi (contoh) untuk dijadikan sebagai bahan penelaahan dengan harapan contoh yang diambil dari populasi tersebut dapat mewakili (*representative*) terhadap populasinya.

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

> "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi".

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Jogiyanto (2007:123) validitas menunjukkan bahwa suatu pengujian benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tersebut semakin mengenai pada sasarannya.

Menurut *Cooper* dalam Umi Narimawati (2010:42), mendefinisikan bahwa Uji Validitas adalah sebagai berikut:

> Uji validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Umi Narimawati (2010:43) uji reliabilitas sebagai berikut:

> "Untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai *r* dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument".

Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skala pengukuran artinya pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama akan memberikan hasil yang sama dengan beberapa kali pengukuran selama aspek yang diukur tidak berubah.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Umi Narimawati, dkk (2010:41), 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.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Menurut Sugiyono (2009:21) analisis deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

3.6.2 Analisis Data Verifikatif

Menurut Umi Narimawati (2010:29) metode verifikatif 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".

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

Menurut Imam Ghozali (2006:1) Metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*).

Peneliti menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*).

Beberapa istilah umum yang dipakai dalam penelitian menurut *Hair et al*, yang diterjemahkan oleh Dini Hardianti (1995) diuraikan sebagai berikut:

1) Konstruk Laten;
   Pengertian konstruk adalah konsep yang membuat peneliti mendefinisikan ketentuan konseptual namun tidak secara langsung (bersifat laten), tetapi diukur dengan perkiraan berdasarkan indikator. Konstruk merupakan suatu proses atau kejadian dari suatu amatan yang diformulasikan dalam bentuk konseptual dan memerlukan indikator untuk memperjelasnya.
2) Variabel *Manifest*;
   Pengertian variabel *manifest* adalah nilai observasi pada bagian spesifik yang dipertanyakan, baik dari responden yang menjawab pertanyaan (misalnya, kuesioner) maupun observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sebagai tambahan, konstruk laten tidak dapat diukur secara langsung (bersifat laten) dan membutuhkan indikator-indikator untuk mengukurnya. Indikator-indikator tersebut dinamakan variabel *manifest*. Dalam format kuesioner, variabel manifest tersebut merupakan *item* pertanyaan dari setiap variabel yang dihipotesiskan.
3) Variabel Eksogen, Variabel Endogen, dan Variabel *Error*.
   Variabel eksogen adalah variabel penyebab, variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel eksogen memberikan efek kepada variabel lainnya. Dalam diagram jalur, variabel eksogen ini secara eksplisit ditandai sebagai variabel yang tidak ada panah tunggal yang menuju ke arahnya. Variabel endogen adalah variabel yang dijelaskan oleh variabel eksogen. Variabel endogen adalah efek dari variabel eksogen. Dalam diagram jalur, variabel endogen ini secara eksplisit ditandai oleh kepala panah yang menuju ke arahnya.
4) Variabel *Intervening*.
   Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi (memperlemah dan memperkuat) hubungan antara variabel independen dengan dependen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur.

Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Merancang Model Pengukuran

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten Efektivitas Penggunaan *E-Filing* terdiri dari 3 variabel *manifest*. Kemudian variabel laten Kualitas Pelayanan Pajak terdiri dari 4 variabel *manifest* dan variabel laten Kepuasan Wajib Pajak terdiri dari 3 variabel *manifest*.

2) Merancang Model Struktural

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (Efektivitas Penggunaan *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak) dan satu variabel laten endogen (Kepuasan Wajib Pajak).

3) Membangun Diagram Jalur

Hubungan antar variabel pada diagram alur dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan hubungan antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan hubungan kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen dikenal dengan *independent variabel* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain.

4) Menjabarkan Diagram Alur ke dalam Persamaan Matematis

Berdasarkan konsep model penelitian pada tahap dua di atas dapat diformulasikan dalam bentuk matematis.

Persamaan yang dibangun dari diagram alur yang konversi terdiri atas:

1. Persamaan *inner model*, menyatakan hubungan kausalitas untuk menguji hipotesis.
2. Persamaan *outer mode* (model pengukuran), menyatakan hubungan kausalitas antara indikator dengan variabel penelitian (*latent*).

5) Estimasi

Estimasi menurut Imam Ghozali (2006:85), pada tahapan ini adalah: Nilai γ, β dan λ yang terdapat pada langkah keempat diestimasi menggunakan program Smart PLS. Dasar yang digunakan untuk dalam etimasi adalah *resampling* dengan *Bootstrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone.

6) Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*)

Uji kecocokan model pada *structural equation modeling* melalui pendekatan *Partial Least Square* terdiri dari dua jenis, yaitu uji kecocokan model pengukuran dan uji kecocokan model struktural.

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penetapan tingkat signifikan dan penarikan kesimpulan.

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_o) tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan Hipotesis alternatif (H_a) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Pengujian Hipotesis secara Secara Parsial (Uji Statistik t)

   Untuk menguji koefisien secara parsial dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, selanjutnya pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistic t dengan tahapan sebagai berikut:

   a) Menentukan hipotesis secara parsial antar variabel bebas Efektivitas Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah:

      Ho:$\beta 1 = 0$ Efektivitas Penggunaan *E-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

      Hȧ:$\beta 1 \neq 0$ Efektivitas Penggunaan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

   b) Menentukan hipotesis secara parsial antar variabel bebas Kualitas Pelayanan Pajak terhadap variabel terikat Kepuasan Wajib Pajak. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah:

      Ho:$\beta 2 = 0$ Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

      Hȧ:$\beta 2 \neq 0$ Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kepuasan Wajib Pajak.

Kriteria dari pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

Apabila thitung positif (+), maka:

a) thitung> ttabel maka H0 ditolak
a) thitung> ttabel maka H0 diterima
b) thitung< ttabel maka H0 ditolak

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada tiga ratus sembilan puluh sembilan (399) responden yakni Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi *e-filing* di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Berdasarkan data tersebut, penulis melakukan pengolahan data menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terhadap setiap variabel yang diteliti dilanjutkan dengan pengujian analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)* untuk menganalisis pengaruh efektivitas penggunaan *e-filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, efektivitas penggunaan *e-filing* (X_1) berpengaruh sebesar 23% terhadap kepuasan wajib pajak (Y) dengan nilai korelasi sebesar 0,659 yang berarti efektivitas penggunaan *e-filing* memberikan pengaruh yang sedang arah positif terhadap kepuasan wajib pajak pada saat wajib pajak memenuhi kewajiban pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Arah hubungan positif efektivitasa penggunaan *e-filing* dengan kepuasan wajib pajak pada saat memenuhi kewajiban pajak menunjukan bahwa efektivitas penggunaan *e-filing* yang semakin baik akan diikuti dengan rasa puas wajib pajak pada saat memenuhi kewajiban pajak yang baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa efektivitas penggunaan *e-filing* memberikan pengaruh sebesar 23% terhadap kepuasan wajib pajak sedangkan sisanya 77% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa efektivitas penggunaan *e-filing* mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 65,75% dan termasuk dalam ketegori cukup baik yang artinya efektivitas penggunaan *e-filing* masih belum baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator ekonomis *(economic)* dengan persentase 62,86%, terdapat *gap* sebesar 37,14% yang merupakan masalah yang ada pada efektivitas penggunaan *e-filing*. Selanjutnya indikator keahlian pengguna *(domain expertise)* sebesar 63,31%. Selanjutnya kepuasan wajib pajak persentase tanggapan responden sebesar 67,63% dan masuk dalam kategori cukup baik yang artinya kepuasan wajib pajak masih belum baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah kecepatan pelayanan 65,91%, dan terdapat *gap* sebesar 34,09%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa efektivitas penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, dimana efektivitas penggunaan *e-filing* yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan wajib pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, kualitas pelayanan pajak (X_2) berpengaruh sebesar 27,4% terhadap kepuasan wajib pajak (Y) dengan nilai korelasi sebesar 0,673 yang berarti kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh yang sedang arah positif terhadap kepuasan wajib pajak pada saat wajib pajak memenuhi kewajiban pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Arah hubungan positif kualitas pelayanan pajak dengan kepuasan wajib pajak pada saat memenuhi kewajiban pajak menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak yang semakin baik akan diikuti dengan rasa puas wajib pajak pada saat memenuhi kewajiban pajak yang baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh sebesar 27,4% terhadap kepuasan wajib pajak sedangkan sisanya 72,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,73% dan termasuk dalam ketegori cukup baik yang artinya kualitas pelayanan pajak masih belum baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator *attitude*

dengan persentase 62,21%, terdapat *gap* sebesar 37,79% yang merupakan masalah yang ada pada kualitas pelayanan pajak. Selanjutnya indikator ketanggapan *(responsivemen)* sebesar 67,94%. Selanjutnya kepuasan wajib pajak persentase tanggapan responden sebesar 67,63% dan masuk dalam kategori cukup baik yang artinya kepuasan wajib pajak masih belum baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah kecepatan pelayanan 65,91%, dan terdapat *gap* sebesar 34,09%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, dimana kualitas pelayanan pajak yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan wajib pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara mengenai Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Efektivitas Penggunaan *E-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara yang terjadi masuk pada kategori cukup baik. Terkait masalah yang terjadi di fenomena yang ada yaitu wajib pajak tidak mudah untuk mengaplikasikan *e-filing* hal ini yang dapat menyebabkan ketidakpuasan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara yang terjadi masuk pada kategori cukup baik. Terkait masalah yang terjadi pada fenomena yang ada yaitu masih banyaknya wajib pajak yang mengeluh karena kemampuan pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Efektivitas penggunaan *e-filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak, maka penulis akan memberikan saran yang dapat digunakan oleh :

1. Saran Operasional

Kantor Pelayanan Pajak, diharapkan dapat memperbaiki dari setiap kekurangan yang telah diteliti yakni masih terdapat kekurangan pada setiap variabel, pada variabel efektivitas penggunaan *e-filing,* kualitas pelayanan pajak serta pada variabel kepuasan wajib pajak masih berada pada kategori cukup baik. Maka dari itu kantor pajak harus melakukan pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan dan melakukan konsultasi pada yang ahli menggunakan *e-filing* seperti pada orang yang ahli perpajakan sehingga akan lebih mengerti dalam penggunaan *e-filing.* Untuk Kantor Pajak Pratama Bandung Bojonagara sebaiknya menyelenggarakan pelatihan atau workshop terkait bagaimana cara penggunaan *e-filing* kepada wajib pajak dengan mengundang yang sudah ahli menggunakan *e-filing*. Dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham bagaimana cara pengoperasian *e-filing*. Dan kantor pajak juga harus memperbaiki *attitude* dan kemampuan petugas pada saat melayani wajib pajak karena sebagian besar wajib pajak tidak merasa puas atas *attitude* dan kemampuan petugas untuk melayani wajib pajak.

2. Saran Akademis

a. Pengembangan Ilmu

Untuk pengembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi di bidang perpajakan, diharapkan penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain agar penelitian-penelitian selanjutnya menambah keberagaman hasil penelitian dan melahirkan pengetahuan yang baru.

b. Bagi peneliti lain

Bagi peneliti lain diharapkan penelitian ini menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan jika melakukan penelitian yang sama dengan variabel yang sama menggunakan referensi buku terbaru agar lebih *update*.

DAFTAR PUSTAKA

Aisyah. 2013. *Pengaruh Jumlah Wajib Pajak Efektif Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Pinang Periode 2009-2012*. Jurnal Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMROH)

Andi Supangat. 2010. *Statistik: Dalam kajian Deskriptif, inferensi, dan Nonparametik.* Edisi Kedua. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Boediono, B. 2015. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta

Diani Nur hanifah. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Jurnal Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Komputer indonesia

Delli Maria. 2013. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung*. Jurnal Bisni Darmajaya Vol. 01 No. 01, Fakultas Ekonomi *Informatics & Business Institue* Darmajaya

Fandy Tjiptono. 2012. *Service Managemant Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Hair J.F. et.al .1995, "Multivariate Data Analysis With Reading", Fourth Edition,Prentice Hall. New Jersey.

Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Sess.* Cetakan keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

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

Lena Elitan Dan Lina Anatan. 2015. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Alfabeta

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

McLeod, et al. 2009. *Individual Taxpayer Intention To use Tax Preparation Software: Examining Experience, Trust, And Perserved Risk*. Journal Of Information Science and Technology Volume 6, Number 1

Mohamed Norshidah, dkk. 2012. *Measuring User Satisfaction With Malaysia's Electronic Government System*. Electronic Journal Of e-Government. Volume 7

Mirza Ayu Sugiharti, dkk. 2015. *Analisis efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. PS Perpajakan, Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Ni Putu Arisna Dewi.2016. *Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Aplikasi Pajak Online Dengan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Rindi Lestari Suci Sofiyana, dkk. 2015. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu*. Jurnal PS Perpajakan Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Risal C. Y. Laihad. 2013. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado*. Jurnal ISSN 2303-1174 Fakultas Ekonomi Jurusan akuntansi universitas Sam Ratulangi Manado

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan indonesia; Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sondang P. Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RD*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RD*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RD*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RD*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta

Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada tanggal 4 April 2014 dalam http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pengujian%20Model%20Riset.pdf.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi.* Bandung: Agung Media

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis

Vera Sagita Kusuma. 2015. *Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kualitas Informasi Dan Implikasinya Pada Kepuasan wajib Pajak Pengguna E-Filing*. Jurnal Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia

Wiwin Haryanti. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing.* Jurnal Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Situs Media *Online*:

Anshari Ritonga. 2010. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak*. Melalui: < http://economy.okezone.com/read/2010/10/06/20/379584/ini-dia-alasan-masyarakat-tolak-bayar-pajak> Diakses: 13/3/2017

Darussalam. 2016. *Targat Pajak 2015 Tak Tercapai, Ini Alasannya*. Melalui: <http://economy.okezone.com/read/2016/01/02/20/1279351/targat-pajak-2015-tidak-tercapai-ini-alasannya> Diakses: 24/3/2017