
PENGARUH TINGKAT KEMUDAHAN PENGGUNAAN E-FILING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELAPOR SPT TAHUNAN PAJAK PENGHASILAN PRIBADI DI KABUPATEN BOJONEGORO

Eric Sanjaya Hartadi

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

ABSTRACT

Bojonegoro is one of the areas in East Java which experienced a significant increase due to the revenues from Natural Gas companies in Bojonegoro. However, public awareness regarding reporting or tax payment in Bojonegoro is still lacking, especially now there is an e-filing application that makes it easy to conduct annual tax reporting. In 2016, from 52,000 Taxpayers, it is only about 9155 taxpayers who have reported the annual tax return, and for the new application using e-filing is only about 3000 Taxpayers. This research uses quantitative methods with explanative research that aims to explain and test the hypothesis of research variables. The method used is a survey using questionnaires as an instrument of data collection. Respondents were determined by random sampling technique. Which is comprised of 130 respondents who have registered using e-filing in the Bojonegoro Tax Office. Data collection was taken from questionnaires that were spread in Bojonegoro Pratama Tax Service Office by using likert scale which aimed to measure Ease of E-Filing Usage Level (X), to Satisfaction Rate of Reporter of Annual SPT (Y). The results obtained from this research are E-Filing Ease of Use also has a positive and significant influence for Annual SPT Reporter Satisfaction, it can also be proved by the value of determination coefficient of 0.233 which indicates that E-Filing Usage affects Annual Reporting Satisfaction Reporter of 23.3%.

Keywords: The ease of use E-Filing, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Perpajakan memiliki suatu arti bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan sistem dan permasalahan pelaksanaan pajak-pajak. Masalah perpajakan sendiri dapat ditinjau dari berbagai perspektif yaitu hukum, politik, sosial, ekonomi, administrasi dan akuntansi. Sistem perpajakan merupakan suatu pola pelaksanaan perpajakan yang terkoordinasi secara serasi meliputi *tax policy*, *tax law*, dan *tax administration*. Ketiga unsur ini saling terkait antara satu dengan yang lainnya dan saling berhubungan secara seimbang, sehingga dapat mewujudkan perpajakan daerah yang baik dan dapat menunjang penerimaan daerah.

Didalam pelayanan pajak sendiri juga terdapat suatu permasalahan yang terjadi didalam melayani para masyarakat wajib pajak ketika para wajib pajak akan melakukan pelaporan atau pembayaran pajak yang sudah ditanggung oleh para masyarakat. Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Berbagai penelitian telah dilakukan dan kesimpulannya adalah masalah kepatuhan dapat dilihat dari beberapa segi keuangan publik (*public finance*), penegakan hukum (*law-enforcement*), struktur organisasi (*organizational structure*), tenaga kerja (*employeees*), etika (*code of conduct*), atau gabungan dari semua segi tersebut. Dari segi keuangan publik, kalau pemerintah dapat menunjukkan kepada

publik bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai dengan keinginan wajib pajak, maka wajib pajak cenderung untuk mematuhi aturan perpajakan. Namun sebaliknya bila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabilitas, maka wajib pajak tidak akan mau memnbayar pajak dengan benar. Dari segi penegakan hukum, pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil kepada semua orang. Apabila ada wajib pajak tidak membayar pajak, siapapun dia akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan. Dari segi struktur organisasi, tenaga kerja, dan etika, ditekankan pada masalah internal dilingkungan kantor pajak. Apabila struktur organisasinya memungkinkan kantor pajak untuk melayani wajib pajak dengan profesional, maka wajib pajak akan cenderung mematuhi berbagai aturan.

Beberapa permasalahan lain yang sering terjadi di dalam pembayaran pajak saat ini diantaranya, malasnya masyarakat dalam mengantri untuk melakukan pembayaran serta masyarakat yang tidak memiliki waktu luang untuk melakukan pembayaran pajak di kantor pelayanan pajak.

Permasalahan yang sering terjadi ini kemudian dibuat suatu penanganan agar masyarakat bisa lebih gampang didalam melakukan proses pembayaran. Salah satu yang dikembangkan di dalam pelayanan pajak tersebut oleh Direktorat Jendral Pajak adalah E-Filing. Menurut Direktorat Jendral Pajak, E-Filing merupakan suatu cara dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan secara *on-line*, yang *real-time* melalui website Direktorat Jendral Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau

Application Service Provider (ASP). E-Filing juga dapat diartikan sebagai sistem lapor pajak yang dilakukan secara elektronik, baik melalui software atau dilakukan secara online. Online Pajak sendiri adalah ASP (Penyedia Jasa Aplikasi) pajak online resmi yang telah disahkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dengan Surat Keputusan Nomor KEP-39/PJ/2015 melakukan E-Filing dan menyediakan aplikasi alternatif selain SPT. Dengan adanya program E-Filing ini, diharapkan mampu membuat masyarakat bisa lebih mudah didalam melaporkan SPT tahunan mereka dan di harapkan lebih meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat di dalam melakukan pembayaran pajak.

Hal yang paling ditekankan oleh E-Filing ini sendiri adalah agar masyarakat dapat membayar Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dimana pun masyarakat berada, dan masyarakat juga tidak perlu untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melakukan pembayaran. Surat Pemberitahuan (SPT) itu sendiri merupakan surat yang dimiliki oleh masyarakat Wajib Pajak yang kemudian akan digunakan untuk melaporkan suatu perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak, serta harta dan kewajiban yang sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang perpajakan. Surat ini yang harus dilaporkan setiap tahun ke pada Kantor Pelayanan Pajak. Fungsi dari SPT sebenarnya dibagi menjadi beberapa fungsi yaitu, *pertama*, fungsi Surat Pemberitahuan bagi para Wajib Pajak untuk Pajak Penghasilan merupakan suatu sarana untuk mempertanggung-jawabkan penghitungan jumlah pajak yang di terima dari suatu penghasilan. *Kedua*, fungsi Surat Pemberitahuan bagi Pengusaha Kena Pajak merupaka suatu sarana untuk mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah. *Ketiga*, fungsi dari Surat Pemberitahuan bagi Pemotongan atau Pemungutan Pajak ialah sebagai sarana untuk mempertanggungjawabkan pajak yang telah dipotong kemudian di setorkan kepada Kantor Pelayanan Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak yang menggunakan sistem E-Filing ini salah satu nya berada di kabupaten Bojonegoro. Kantor Pelayanan Pajak sendiri merupakan suatu unit kerja yang dibentuk oleh Direktorat Jendral Pajak yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan dalam bidang perpajakan terhadap masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum, yang berada didalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jendral Pajak. Pelayanan pajak di kabupaten Bojonegoro sendiri sudah mengalami suatu perkembangan, salah satunya adalah dengan mengadakan program E-Filing dan mulai menerapkannya kepada masyarakat, agar masyarakat bisa lebih mudah didalam melaporkan SPT tahunan mereka dan tidak perlu datang ke kantor pajak untuk melakukan pembayaran.

Penggunaan E-Filing pada tahun 2016 di kabupaten Bojonegoro mengalami peningkatan dibandingkan pada tahun sebelumnya. Hal ini termuat didalam berita blokBojonegoro.com dengan kontributor Maratus Shofifah, dalam berita ini disampaikan bahwa para masyarakat yang menyampaikan SPT Tahunan pribadi mereka masih terhitung minim. Dari 52.000 yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), wajib lapor per tanggal 11 Maret 2016 masih sekitar 9.155 yang sudah melaporkan dengan batas terakhir penyampaian SPT Tahunan Pribadi berakhir pada tanggal 31 Maret 2016. Dari total 9.155 wajib lapor yang sudah melaporkan SPT Tahunan mereka, baru sekitar 3.000'an pemilik NPWP yang melaporkan menggunakan E-Filing. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro, Amir Makhmud menyampaikan bahwa masyarakat Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan melalui E-Filing sudah meningkat dibandingkan tahun lalu dan Ia juga menyampaikan bahwa dengan adanya E-Filing masyarakat tidak perlu langsung datang ke Kantor Pelayanan Pajak, dimanapun keberadaannya bisa langsung melaporkan SPT Tahunan baik Pribadi maupun Badan. Sebagaimana yang sudah diketahui bahwa E-Filing merupakan pelaporan pajak tahunan melalui aplikasi website, selain itu pelaporan melalui E-Filing juga mendukung program ramah lingkungan atau go green, karena dengan demikian akan menghemat kertas yang biasa digunakan sebagai formulir SPT Tahunan. Meskipun penggunaan E-Filing di kabupaten Bojonegoro mengalami peningkatan, akan tetapi masih menyisakan permasalahan yang terjadi dalam pelaporan SPT Tahunan. Permasalahan ini termuat dalam berita blokBojonegoro, dalam berita ini Direktorat Jendral Pajak membuat suatu kebijakan terkait dengan batas akhir penyetoran Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Orang Pribadi maupun SPT Tahunan PPh Badan tahun 2016. Batas akhir untuk pelaporan SPT Tahunan untuk PPh Pribadi paling lambat tanggal 31 maret 2016 dan untuk badan paling lambat pada tanggal 30 april 2016. Meskipun batas penyampaian SPT Tahunan pribadi berakhir pada tanggal 31 maret mendatang, jumlah masyarakat Bojonegoro yang melaporkan SPT Tahunan masih minim sekali, dari 52.000 yang memiliki NPWP, baru ada sekitar 9.155 yang sudah melaporkan. Masih belum ada 50 persen pemilik NPWP yang melaporkan SPT Tahunan pribadinya. Jika ada masyarakat yang terlambat untuk melaporkan SPT Tahunan mereka, maka akan dikenakan denda sebesar Rp 100.000.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah ada, maka terciptalah rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu :

1. Seberapa besarkah pengaruh tingkat kemudahan pengguna *e-filing* terhadap tingkat kepuasan para pelapor SPT Tahunan di Kabupaten Bojonegoro.

Kerangka Pemikiran Teoritik

Teori merupakan sarana untuk dapat menyatakan hubungan yang sistematis didalam gejala sosial yang ada maupun sebuah kasus yang akan diteliti dan merupakan sebuah abstraksi dari pengertian atau hubungan dari proporsi atau dalil.

1. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan tugas dari pemerintah untuk melayani segala bentuk permasalahan yang terjadi di dalam masyarakat dengan tujuan agar semua masyarakat bisa memecahkan permasalahan yang ada khususnya pada aspek kebutuhan seperti pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Peningkatan pelayanan publik harus selalu dilakukan oleh pemerintah agar bisa menciptakan suatu masyarakat yang sejahtera.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen atau pelanggan (Gronroos dalam Ratminto dan Atik 2005:2).

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik 2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011:11) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang tengah ditetapkan. (Widodo Joko, 2001).

2. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan suatu aplikasi yang menjadi suatu tolak ukur bagi para pengguna aplikasi tersebut agar bisa nyaman menggunakannya tanpa adanya kendala tersendiri yang membuat para pengguna menjadi kesulitan.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu variabel kausal yang mempengaruhi persepsi kegunaan. Persepsi dari kegunaan sendiri didefinisikan sebagai derajat kepercayaan seseorang bahwa

menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja kerjanya. (Davis 1989). Menurut Jogianto (2007:115) kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (*is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort*). Hoffman dan Novak (1996), mengatakan persepsi kemudahan penggunaan terhadap suatu website yang berkaitan dengan dua elemen, yaitu navigasi dan presentasi. Adamson dan Shine (2003) mendefinisikan Persepsi Kebermanfaatan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka.

3. E-Government

Kemajuan teknologi pada saat ini benar-benar sudah mengubah kehidupan masyarakat. Tidak dapat dipungkiri, semua masyarakat sekarang bergantung dengan kecanggihan teknologi terutama internet. Kemajuan teknologi ini harus dimanfaatkan secara baik oleh pemerintah, agar dapat mempermudah urusan masyarakat dengan pemerintah.

Pemanfaatan teknologi harus dilakukan semaksimal mungkin agar hasil yang akan didapat bisa membuahkan suatu keuntungan bagi bersama. Menurut Janet Caldwell (2001), mendefinisikan *E-Government* bukanlah sebuah perubahan secara fundamental yang berjangka pendek pada pemerintah dan pemerintahan dan bukan pula sebagai bentuk awal dari permulaan era industrialisasi. UNDP (dalam Indrajit, 2004) menyatakan bahwa "*E-Government is the application of Information and Technology Communication (ITC) by government agencies*" yang artinya *E-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari agen pemerintah). World Bank Group (2001) menyatakan "*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government service to citizens, improve interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government*".

4. Definisi E-Filling

Perkembangan teknologi sudah semakin meluas dan tidak dapat diragukan lagi bahwa sistem informasi juga semakin berkembang. Perkembangan sistem informasi saat ini sudah mulai diterapkan oleh pemerintah demi upaya untuk memudahkan semua masyarakat dalam mengakses data maupun informasi seputar layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Menurut Fidel (2010:56) menyatakan bahwa *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real-time*. Yang dimaksudkan adalah bahwa *e-filing* adalah salah satu cara dimana masyarakat dapat melaporkan SPT tahunan mereka dengan mengakses di internet, sehingga masyarakat bisa melaporkan dimana saja dan kapan saja tanpa perlu datang ke kantor pelayanan pajak. Gita (2010) menjelaskan bahwa *e-filing* sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-06/PJ/2014, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* dan *real-time* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak.

5. Kepuasan Konsumen

Tugas utama bagi pemerintah didalam memberikan suatu pelayanan bagi masyarakat adalah dengan memikirkan kepuasan masyarakat saat menerima pelayanan tersebut.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9), kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Hal ini menjelaskan bahawa konsumen akan puas apabila produk yang dibeli dirasa sudah memenuhi standart keinginan dari konsumen tersebut. Definisi kepuasan merupakan respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan, Zeith dan Bitner (2000:75). Kepuasan sendiri merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Pandangan kepuasan pelanggan menurut Husain Umar (2007:65), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Menurut Kotler (2014:150), kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Penilaian kepuasan akan terlihat apabila konsumen yang sudah menggunakan produk yang mereka beli merasa senang ataupun kecewa setelah menggunakannya.

Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2012:31) definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat di ukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang

digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk. Variabel yang digunakan didalam penelitian ini adalah variabel bebas dan terikat.

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) / Variabel (X)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Dalam penelitian ini, variabel bebas yang di gunakan adalah Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing (X) yang diukur dengan menggunakan skala linkert.

2, Variabel Terikat (*Dependent Variable*) / Variabel (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel terikat yang digunakan adalah Tingkat Kepuasan Para Pelapor SPT Tahunan (Y).

Definisi operasional variabel penelitian sendiri merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang akan digunakan didalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kemudahan penggunaan : Suatu bentuk pemahaman yang dapat diterima oleh masyarakat didalam menjalankan suatu aplikasi sehingga dapat menciptakan rasa puas dan percaya didalam menjalankan suatu aplikasi. Dengan memiliki beberapa indikator, diantaranya :

- a. Pelaporan SPT Tahunan PPh dengan menggunakan aplikasi E-Filing
- b. Kemudahan menggunakan aplikasi E-Filing
- c. Pemahaman aplikasi E-Filing
- d. Permasalahan di dalam aplikasi E-Filing.

2. Kepuasan Pelanggan : Suatu kinerja dari produk yang dapat diberikan keistimewaan tersendiri untuk memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas ketika menggunakan produk tersebut. Dengan memiliki beberapa indikator, diantaranya :

- a. Kesesuaian dengan harapan
- b. Kepuasan menggunakan aplikasi E-Filing
- c. Kesiediaan merekomendasikan

HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis adalah pernyataan dugaan (*conjectural*) tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis selalu mengambil bentuk kalimat pertanyaan dan menghubungkan secara umum maupun khusus antara variabel yang satu dengan yang lainnya. Kerlinger (2006). Didalam penelitian yang dibahas ini, kesimpulan sementara adalah:

H : Tingkat Pemahaman Pengguna E-Filing (X) seberapa besar berpengaruh terhadap Kepuasan Para Pelapor SPT Tahunan (Y).

Penyajian Data

Pada penelitian ini, peneliti ingin meneliti tentang kepuasan para Wajib Pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan mereka setelah menggunakan aplikasi *e-filing* dengan memilih responden secara random yang sedang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden yang sudah pernah terdaftar sebagai Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro dengan jumlah sebanyak 120 kuesioner, akan tetapi hanya ada 103 kuesioner yang kembali dengan diisi secara benar, sedangkan ada 10 kuesioner yang tidak kembali dan 7 kuesioner yang tidak diisi dengan lengkap.

Tabel 1. Jumlah Angket Keseluruhan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	120	100%
Kuesioner yang digunakan	103	85,8%
Kuesioner yang tidak diisi dengan lengkap	7	5,8%
Kuesioner yang tidak kembali	10	8,3%

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah kuesioner yang nanti akan digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 85,8% dari total 100% kuesioner yang telah disebar kepada para Wajib Pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian ini dihasilkan dari hasil kuesioner sehubungan dengan variabel yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini. Variabel yang digunakan adalah Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing (X) terhadap Kepuasan Para Pelapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi (Y). Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari pendekatan deskriptif adalah untuk membuat suatu deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena

yang diselidiki. Analisis data statistik deskriptif pada penelitian ini meliputi adanya Mean (M) yang merupakan rata-rata, Modus (Mo) yang merupakan nilai variabel atau data yang mempunyai frekuensi tinggi dalam distribusi, Median (Me), serta adanya Standart Deviasi (SD). Berikut adalah hasil analisis data statistik deskriptif dari hasil penelitian:

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Mi n	Ma x	Mean	Mo dus	Me dian	Standart Devisiasi
Tingkat Kemudahan Penggunaan E-filing	103	26	40	33,61	30	33	4,015
Tingkat Kepuasan Pelaporan Menggunakan E-Filing	103	18	36	31,02	27	31	3,734

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Tabel diatas dapat menunjukkan bahwa terdapat jumlah Mean dari variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing 33,61 dan variabel Tingkat Kepuasan Pelaporan Menggunakan E-filing sebesar 31,02. Sedangkan untuk nilai Modus dari variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing sebesar 30 dan variabel Tingkat Kepuasan Pelaporan Menggunakan E-Filing sebesar 27. Untuk nilai Median, variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing sebesar 33, dan variabel Tingkat Kepuasan Pelaporan Menggunakan E-Filing sebesar 31. Selain itu, untuk nilai dari Standart Deviasi, variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing sebesar 4,015, dan dari variabel Tingkat Kepuasan Pelaporan Menggunakan E-Filing sebesar 3,734.

Tabel Distribusi Frekuensi

Menurut Sugiyono (2005:25), tabel distribusi frekuensi disusun bila jumlah data yang akan disajikan cukup banyak, sehingga kalau disajikan dalam tabel biasa menjadi tidak efisien dan kurang komunikatif, serta digunakan sebagai persiapan untuk menguji terhadap normalitas data yang menggunakan kertas Peluang Normal. Dalam menyusun tabel distribusi frekuensi terdapat beberapa langkah dalam penyusunannya, diantaranya:

1. Menghitung Jumlah Kelas Interval

Menghitung jumlah kelas interval menggunakan rumus:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan :

- K = Jumlah Kelas Interval
- n = Jumlah Data Observasi
- Log = Logaritma

2. Menghitung Rentang Data

Perhitungan rentang data yang dilakukan dengan mengurangi data terbesar dengan data terkecil.

3. Menghitung Panjang Kelas

Perhitungan Panjang kelas dilakukan dengan membagi rentang data dengan jumlah kelas.

4. Menyusun Interval Kelas

Penyusunan Interval Kelas dimulai dari data yang terkecil sampai data yang terbesar.

Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing (X)

Penggunaan E-Filing merupakan fokus utama dari penelitian ini, dimana peneliti menggunakan responden yang sudah terdaftar didalam E-Filing untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Pribadi mereka dan sedang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing (X)

No.	Variabel	Frekuensi	F (%)
1.	26 - 27	4	3,9%
2.	28 - 29	11	10,7%
3.	30 - 31	21	20,4%
4.	32 - 33	10	19,4%
5.	34 - 35	14	13,6%
6.	36 - 37	7	6,8%
7.	38 - 39	14	13,6%
8.	40 - 41	12	11,7%
Jumlah		103	100%

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Dari tabel Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing diatas, dapat dilihat bahwa nilai variabel 26-27 memiliki nilai Frekuensi 4 dengan Frekuensi Relatif sebesar 3,9%, pada variabel 28-29 memiliki nilai Frekuensi 11 dengan Frekuensi Relatif sebesar 10,7%, variabel 30-31 memiliki Frekuensi 21 dengan Frekuensi Relatif sebesar 20,4%, variabel 32-33 memiliki nilai Frekuensi sebesar 10 dengan Frekuensi Relatif sebesar 19,4%, variabel 34-35 memiliki nilai Frekuensi 14 dengan Frekuensi Relatif sebesar 13,6%, pada variabel 36-37 memiliki nilai Frekuensi 7 dengan Frekuensi Relatif sebesar 6,8%, variabel 38-39 memiliki Frekuensi 14 dengan Frekuensi Relatif sebesar 13,6% dan pada variabel 40-41 memiliki Frekuensi 12 dengan Frekuensi Relatif sebesar 11,7%

Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi (Y)

Kepuasan Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi merupakan hal yang terpenting didalam penelitian ini, karena penelitian ini membahas tentang bagaimana masyarakat Wajib Pajak bisa merasakan puas setelah menggunakan aplikasi e-filing didalam melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi mereka tanpa adanya permasalahan yang serius.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelapor SPT

No.	Variabel	Frekuensi	F (%)
1.	18 - 19	1	1%
2.	20 - 21	0	0%
3.	22 - 23	0	0%
4.	24 - 25	1	1%
5.	26 - 27	29	28,2%
6.	28 - 29	9	8,7%
7.	30 - 31	14	13,6%
8.	32 - 33	19	18,4%
9.	34 - 35	9	8,7%
10.	36 - 37	21	20,4%
Jumlah		103	100%

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Dari tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelapor SPT diatas, dapat dilihat bahwa nilai variabel 18-19 memiliki nilai Frekuensi 1 dengan Frekuensi Relatif sebesar 1%, variabel 20-21 memiliki nilai Frekuensi 0 dengan Frekuensi Relatif sebesar 0%, variabel 22-23 memiliki nilai Frekuensi sebesar 0 dengan Frekuensi Relatif sebesar 0%, variabel 24-25 memiliki nilai Frekuensi sebesar 1 dengan Frekuensi Relatif sebesar 1%, variabel 26-27 memiliki nilai Frekuensi 29 dengan Frekuensi Relatif sebesar 28,2%, pada variabel 28-29 memiliki nilai Frekuensi 9 dengan Frekuensi Relatif sebesar 8,7%, variabel 30-31 memiliki Frekuensi 14 dengan Frekuensi Relatif sebesar 13,6%, variabel 32-33 memiliki nilai Frekuensi 19 dengan Frekuensi Relatif sebesar 18,4%, pada variabel 34-45 memiliki nilai Frekuensi 9 dengan Frekuensi Relatif sebesar 8,7%, variabel 30-31, dan pada variabel 36-37 memiliki nilai Frekuensi sebesar 21 dengan Frekuensi Relatif sebesar 20,4%.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan oleh peneliti agar dapat melihat bahwa data yang terdapat didalam variabel memiliki distribusi normal atau pun memiliki data distribusi yang tidak normal, dimana jika nilai sig > 0,05, maka data tersebut dapat dikatakan normal, akan tetapi jika sig < 0,05, maka data tersebut tidak normal.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		103
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.69762527
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.054
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.122 ^c

Sumber: data primer yang diolah (2017)

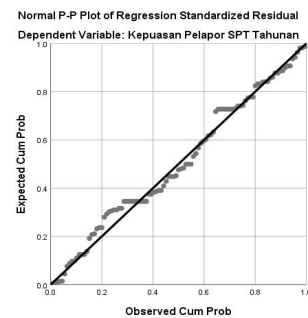
Dari data diatas, merupakan analisis statistik dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* yang digunakan dengan membua hipotesis sebagai berikut:

Ho: Data residual berdistribusi normal

Ha: Data residual tidak berdistribusi normal

Dapat dilihat bahwa nilai Sig sebesar 0.122 > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa hasil untuk uji normalitas Ho: Data residual berdistribusi normal diterima.

Grafik 1. Hasil Uji Normalitas



Sumber: data primer yang diolah (2017)

Gambar grafik diatas merupakan hasil dari pengolahan data uji normalitas dengan menggunakan SPSS 25. Dengan melihat dari grafik normal plot bahwa terlihat pola titik-titik yang menyebar pada sekitar garis diagonal lalu kemudian mengikuti arah garis diagonal tersebut kembali. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian ini dapat dibidang sebagai data distribusi yang normal.

2. Uji Linearitas

Hasil pengolahan data Uji Linearitas dengan menggunakan program SPSS versi 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas Variabel (X) terhadap (Y)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691 ^a	.478	.468	2.72447

a. Predictors: (Constant), Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Dalam pengujian linearitas ini menggunakan uji *Lagrange Multiplier* yang merupakan uji alternatif dari *Ramsey Test* dan dikembangkan oleh Engle tahun 1982.

Pengujian ini bertujuan untuk mendapatkan nilai *chi-square* hitung ($n \times R^2$). Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai dari *R Square* (R^2) sebesar 0,478 dengan jumlah responden $n = 103$, besar nilai *chi-square* hitung adalah $103 \times 0,478 = 49,23$. Kemudian hasil ini dibandingkan dengan *chi-square* tabel dengan tingkat signifikan 0,05 dan jumlah $n = 103$ yaitu 127,69. Maka dapat dilihat bahwa nilai *chi-square* hitung lebih kecil dari pada *chi-square* tabel yaitu $49,23 < 127,69$ sehingga model regresi dalam penelitian ini berbentuk linear.

3. Uji Multikolinearitas

Hasil pengolahan data Uji Multikolinearitas dengan program SPSS versi 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing	.646	1.549

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelapor SPT Tahunan

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Dari data diatas, menunjukkan bahwa *output* perhitungan nilai *Tolerance* dari variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing juga memiliki nilai 0,646 yang artinya adalah lebih dari 0,10 yang berarti tidak ada kolerasi antar variabel independen. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* juga menunjukan nilai yang kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam model regresi penelitian ini.

4. Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengolahan data Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan program SPSS versi 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.620	1.497		.414	.679
	Penggunaan E-Filing	.001	.051	.002	.017	.987

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai *Standardized Coefficient* pada variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing nilai signifikasinya adalah 0,987 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing tidak terjadi Heteroskedastisitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak ada Heteroskedastisitas antar variabel.

5. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana dan juga dengan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh dari suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji suatu hipotesis.

Uji Hipotesis Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing terhadap Tingkat Kepuasan Para Pelapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi di Kabupaten Bojonegoro

Pengujian Hipotesis pada penelitian ini menunjukan bahwa adanya hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelapor SPT Tahunan.

Tabel .9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana untuk variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing dengan Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan

Nilai r		Nilai t		Sig	Konstanta (a)	Koefisien (b)
r hitung	r ²	t hitung	t tabel			
0,483	0,233	5,545	1,984	0,000	15,919	0,449

Sumber: data primer yang diolah (2017)

1. Persamaan Regresi

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 15,919 dan koefisien regresi Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing terhadap Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan sebesar 0,449. Dengan demikian persamaan regresi dari uji linear sederhana ini adalah $Y = 15,919 + 0,449 X_2$.

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat diketahui bahwa variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing dianggap konstan, apabila nilai Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan naik sebesar 15,919. Dari persamaan ini dapat diketahui juga bahwa jika variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing naik sebesar satu poin, maka nilai variabel Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan akan naik sebesar 0,449. Nilai koefisien regresi yang bersifat positif menunjukkan bahwa variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Pelapor SPT Tahunan.

2. Koefisien Determinasi

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sederhana (r^2) sebesar 0,233. Nilai ini menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan dipengaruhi oleh 23,3% variabel pada Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing.

3. Pengujian Signifikasi Regresi Sederhana

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 5,545. Jika dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikan 0,05 yaitu sebesar 1,984, maka nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($5,545 > 1,984$). Nilai Sig yang dimiliki adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari pada nilai $\alpha = 5\%$, maka variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan uji hipotesis diatas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan. Dengan demikian, hipotesis kedua menyatakan bahwa “Tingkat Kemudahan Penggunaan

E-Filing berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan” diterima

Interpretasi Teoritik

Interpretasi data merupakan upaya peneliti untuk menemukan suatu makna dari data yang dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan peneliti. Hasil analisis tersebut dapat disajikan dalam bentuk uraian, tabel, atau grafik.

Pengaruh Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing Terhadap Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi di Kabupaten Bojonegoro.

Hasil penelitian ini mendukung Hipotesis bahwa Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi di Kabupaten Bojonegoro. Hasil ini dibuktikan dengan melakukan perbandingan antara t hitung dengan t tabel, dimana t hitung pada Hipotesis ini lebih besar nilainya dibandingkan dengan t tabel. T hitung pada hipotesis ini adalah sebesar 5,545 sedangkan t tabel nya sebesar 1,984. Berarti t hitung $>$ t tabel yaitu $5,545 > 1,984$. Selain itu, untuk melihat dua variabel saling berpengaruh atau tidak, dapat dilihat dari nilai Signifikan yang ada. Pada hipotesis kedua, nilai Signifikan yang dimiliki adalah sebesar 0,000 dan nilai signifikan yang ditentukan adalah 0,05. Disini jika nilai signifikan yang didapat oleh suatu hubungan variabel memiliki nilai yang lebih rendah dari pada nilai signifikan yang ditentukan, maka dapat dikatakan kedua variabel itu saling berhubungan, jadi jika nilai signifikan dari hipotesis kedua adalah sebesar 0,000, berada di bawah 0,05 sehingga menjadi $0,000 < 0,05$ dapat dikatakan saling berhubungan. Nilai koefisien regresi yang diperoleh adalah sebesar 0,449 yang memiliki angka yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah dalam menggunakan e-filing maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelaporan SPT Tahunan. Sedangkan pada koefisien kolerasi memiliki nilai sebesar 0,483 dan koefisien determinasi (r^2) memiliki nilai sebesar 0,233 menunjukan bahwa penerapan tingkat kemudahan penggunaan e-filing mempengaruhi 23,3% terhadap tingkat kepuasan pelaporan SPT Tahunan, sedangkan variabel diluar penggunaan e-filing yang mempengaruhi kepuasan pelaporan SPT Tahunan sebesar 76,7%.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sudah semakin banyak Wajib Pajak yang melaporkan SPT tahunan dengan menggunakan e-filing sehingga dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan. E-Filing sendiri merupakan suatu inovasi yang dibuat oleh Dirjen Jendral Pajak agar semua Wajib Pajak bisa melaporkan SPT Tahunan mereka dengan mudah dan cepat. Hal ini tentunya berguna untuk meningkatkan kepuasan bagi para Wajib Pajak ketika sedang melaporkan SPT Tahunan.

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan analisis data yang sudah dilakukan oleh peneliti mengenai Pengaruh Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing terhadap Tingkat Kepuasan Para Pelapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi di Kabupaten Bojonegoro, maka peneliti dapat menarik kesimpulan, yaitu:

1. Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi di Kabupaten Bojonegoro. Nilai t hitung lebih besar dibandingkan t tabel, yaitu sebesar t hitung = 5,545 > t tabel = 1,984, dengan nilai signifikan yang kurang dari 0,05, yaitu $\text{Sig} = 0,00 < 0,05$.

2. Nilai koefisien regresi sebesar 0,449 yang berangka positif. Sedangkan nilai koefisiensi sebesar 0,483 dan nilai koefisiensi determinasi sebesar 0,233 yang menunjukkan bahwa 23,3% tingkat kemudahan penggunaan e-filing berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelaporan SPT Tahunan dan sebanyak 76,7% tingkat kepuasan pelaporan SPT Tahunan diperoleh dari variabel luar.

3. Nilai konstan sebesar 15,919 dengan nilai koefisien regresinya sebesar 0,449, sehingga persamaan garis regresinya adalah $Y = 15,919 + 0,449 X_2$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak tingkat kemudahan penggunaan e-filing, maka semakin puas para Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh tingkat kualitas pelayanan e-filing terhadap tingkat kepuasan para pelapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi di Kabupaten Bojonegoro, peneliti memberi beberapa saran yaitu:

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro harus lebih bisa untuk membuat aplikasi e-filing ini agar lebih mudah dipahami oleh semua para Wajib Pajak, karena masih ada beberapa Wajib Pajak yang masih baru menggunakan aplikasi e-filing merasa kebingungan dalam menjalankan oprasinya.

2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro harus bisa lebih memberikan penyuluhan terhadap semua Wajib Pajak tentang bagaimana kemudahan mengoperasikan aplikasi e-filing dan keuntungan apa saja yang akan didapat dengan menggunakan aplikasi e-filing tersebut, karena masih banyak Wajib Pajak yang datang mengantri ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan mereka.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan membahas tentang masalah mengenai aplikasi e-filing diharapkan mampu memperbesar sampel penelitiannya agar bisa lebih akurat lagi serta memperluas wilayah lokasi penelitian agar nanti para pembaca bisa lebih cermat membandingkan bagaimana kinerja dari aplikasi e-filing ini diberbagai wilayah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, Silsilia, Tjahjanulin Domai, dan Muhammad Shobaruddin. (2015). "Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*; Vol. 3 No.5; Hal. 807-811.
- Arikunto, Suharsimi. (2000). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ariyanto, Pohici Ranny, Fauzan, dan Rita Indah Mustikowati. (2014). "Pengaruh Fasilitas E-Filing dan Tingkat Kepuasan terhadap Efektivitas Pelaporan SPT Tahunan Pada Wilayah Kabupaten Kediri dan Kabupaten Nganjuk". *Journal Riset Mahasiswa Akuntansi (JRMA)*; ISSN : 2337-5663; Vol. 02 No. 02.
- Bahri. (2008). *Konsep dan Definisi Konseptual*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Berita Bojonegoro. (2016). "Inilah Wajah Baru Ekonomi Bojonegoro". <http://surabaya.tribunnews.com/2016/08/11/inilah-wajah-baru-ekonomi-bojonegoro?page=2>. Diakses pada tanggal 10 April 2018 pukul 18.55
- Brannen, Julia. (2005). *Memandu Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Samarinda: Pustaka Belajar.
- Brotodiharjo, R. Santoso. (2010). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Denhardt & Denhardt. (2003). *The New Public Service. An Approach to Reform International Review of Public Administration*. Vol. 8. No.1.
- Direktorat Jendral Pajak. (2012). "Belajar Pajak". Diakses melalui

- <http://www.pajak.go.id/content/belajar-pajak>. Pada tanggal 27 April 2016 pukul 21.42.
- Fachruzi, Amir. (2012). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasrat Abadi di Makasar." Makasar: FE-UNHAS.
- Fandy, Tjiptono. (2003). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono., dan Anastasia Diana. (2005). *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono., dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (Edisi III)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fidel. (2010). *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Muria Kencana.
- Fitriani, Dina W., dan Putu Mahardika Adi. (2009). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Jumlah Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Kasus Di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Batu). *Journal of Indonesian Applied Economics*. Vol. 3 No.2, 37.
- Gaspez, Vincent. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Gerson, R.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Undip.
- Gulo, W. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widhiarsana Indonesia.
- Handi, Irawan. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hidayat, Taufik., Nina Istiadah. (2011). *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 19 untuk Mengolah Data Statistik Penelitian*. Jakarta: Mediakita.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Janet, C. (2001). *Institute for Electronic Government Routledge Ltd*. UK: IBM Corporation.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kesit, Bambang. (2003). *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: UII Press.
- Kirana, dan Gita Gowinda. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Pengguna E-Filing*. Semarang: Universitas Diponegoro. Skripsi.
- Kotler Philip., dan Armstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip., dan Armstrong, Gary. (2001). *Principles of Marketing*, Edisi Keduabelas, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lumpiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mansury, R. (2002). *Pajak Penghasilan Lanjutan Pasca Reformasi 2000*. Jakarta: YP 4
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi. Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muyassaroh, Etty. (2012). *Perpajakan Brevet A dan B*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (edisi 2)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2013). *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Siti Kurnia., dan Ely Suhayati. (2010). *Perpajakan Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Raminto., dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Resmi, Siti. (2008). *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, Diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT. Refika Adimata.
- Sedarmayanti. (2004). *Membangun Sistem Produktivitas menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Shofifah, Maratus. (2016). "Pengguna E-Filing Meningkat dari Tahun Lalu". www.blokbojonegoro.com-penggunaan-e-filing-meningkat-dari-tahun-lalu.htm. Diakses pada tanggal 15 Maret 2016 pukul 11.42.
- Shofifah, Maratus. (2016). "Dari 52.000 Baru 9.155 Pemilik NPWP yang Laporan". www.blokbojonegoro.com-dari-52000-baru-9.155-pemilik-npwp-yang-lapor.htm. Diakses pada tanggal 15 Maret 2016 pukul 11:55.
- Sianipar, JPS. (1998). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara-RI.
- Singarimbun, Masri., dan Sofian Effendi. (1981). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Siswanto, Sutojo. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Suandy, Erly. (2005). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suandy, Erly. (2011). *Perencanaan Pajak*, Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiharto Mirza Ayu, Suhadak, dan Rizky Yudhi Dewantara. (2015). "Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak". *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*; Vol. 6 No. 2
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. (2013). *Perpajakan Indonesia (Vol.3)*. Jakarta: PT Indeks.
- Umar, Husein. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafinda Persada.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1985 tentang Bea Materai yang direvisi melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2000.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1993 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008
- Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Woro, Damayanti Theresia., dan Supramono. (2010). *Perpajakan Indonesia, Mekanisme, dan Perhitungan*. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Zeithaml, Valarie A., dan Bitner. (2000). *Service Marketing second edition : Integrating Customer Focus*. New York: McGraw-Hill.