

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILLING DAN
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS MAHASISWA/I
UNIVERSITAS TRIDINANTI KOTA PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Dan Bisnis**



Diajukan Oleh :

MELDA OKTARIA

NPM.19.01.12.0135

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2023

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : MELDA OKTARIA
Nomor Pokok/NPM : 1901120135
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILLING
DAN PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS MAHASISWA/ TRIDINANTI
KOTA PALEMBANG).

Pembimbing Skripsi

Tanggal 12/10²⁰²³

Pembimbing I : 

Kusminaini Armin.SE.MM
NIDN : 0222086301

Tanggal 12/11²⁰²³

Pembimbing II : 

Firmansyah Arifin SE.MM,Ak.CA,CSRS
NIDN : 0211058902

69/PS/DFEB/23

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi



Dr. Misy Milda.S.E.,M.SI,Ak.CA,CSRS
NIDN : 0205026401




Meti Zuliyana,S.E.,M.SI,Ak.CA,CSRS
NIDN : 0205056701

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MELDA OKTARIA
Nomor Pokok/NPM : 1901120135
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi Jenjang
Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING
DAN PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS MAHASISWA/ TRIDINANTI
KOTA PALEMBANG).


Penguji Skripsi
Tanggal 12/10²⁰²³

Ketua Penguji : 
Kusminaini Armin, SE, MM
NIDN : 0222086301

Tanggal 12/10²⁰²³

Penguji I : 
Firmansyah Arifin SE, MM, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0211058902

Tanggal 14/10²⁰²²

Penguji II : 
Shelly Farida Tobing, SE, M, Si
NIDN : 0205026301


69/PS/DFEB/23

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Masy. Mikda, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi


Meti Zuliyana, S.E., M.Si., Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205056701

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melda Oktaria
Nomor Pokok/NPM : 1901120135
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Program Studi : AKUNTANSI

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun dengan judul :

PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILLING DAN PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS MAHASISWA/I TRIDINANTI KOTA PALEMBANG).

Adalah benar di tulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi denga segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan bilamana diperlukan.

Palembang, 24 September 2023



Melda Oktaria

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teoritis.....	8
2.1.1 Teori Administrasi.....	8
2.1.2 Pengertian Perpajakan	9
2.1.3 Fungsi Pajak	10
2.1.4 Pengertian Pelayanan	10
2.1.5 Prinsip Pelayanan	11
2.1.6 Pengertian Sistem E-Filling	12

2.1.7 Penerapan Sistem E-Filling	13
2.1.8 Proses Pelaporan Sistem E-Filling	14
2.1.9. Pengertian Wajib Pajak	15
2.1.10 Pengertian Kepuasan dan Tingkat Kepuasan	15
2.1.11 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan	17
2.1.12 Indikator Mengukur Kepuasan.....	18
2.2 Penelitian Lain Yang Relevan.....	20
2.3 Kerangka Berpikir	21
2.4 Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN..... 24

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Sumber dan Teknik dan Pengumpulan Data	24
3.2.1 Sumber Data.....	24
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.3 Populasi,Sampel dan Sampling	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling.....	29
3.4 Rancangan Penelitian	30
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	31
3.5.1 Variabel Penelitian	31
3.5.2 Definisi Operasional.....	32
3.6 Instrument Penelitian.....	34
3.7 Teknik Analisia Data.....	34

3.7.1 Uji Validitas	35
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.7.3 Uji Normalitas	36
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	36
3.7.4.1 Uji Heteroskedastisitas	36
3.7.4.1 Uji Multikolinearitas	37
3.7.5 Analisa Regresi Linier Berganda.....	37
3.7.6 Uji Hipotesis.....	38
3.7.6.1 Uji F.....	38
3.7.6.2 Uji T	39
3.7.7 Uji Koefisien Determinasi.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran Umum dan Sejarah Singkat Universitas Tridinanti Kota Palembang.....	40
4.1.1.1 Tugas	44
4.1.1.2 Fungsi.....	44
4.1.1.3 Struktur Organisasi Universitas Tridinanti Kota Palembang	45
4.1.2 Visi dan Misi Universitas Tridinanti.....	46
4.1.2.1 Visi Universitas Tridinanti.....	46
4.1.2.2 Misi Universitas Tridinanti	46
4.1.3 Teknik Analisa Data.....	46

4.1.3.1 Uji Validitas	46
4.1.3.2 Uji Reliabilitas	48
4.1.3.3 Uji Normalitas	49
4.1.3.4 Uji Asumsi Klasik	50
4.1.3.5 Analisa Regresi Linier Berganda.....	51
4.1.3.6 Uji Hipotesis.....	53
4.1.3.7 Uji Koefisien Determinasi.....	55
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi(Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang)	56
4.2.2 Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi(Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang)	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Lain Yang Relevan.....	21
3.1 Populasi Penelitian.....	26
3.2 Kriteria Sampel.....	30
3.3 Definisi Operasional.....	33
4.1 Jurusan/Program Universitas Trinanti Kota Palembang.....	43
4.2 Hasil Uji Validitas.....	47
4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.4 Hasil Uji Normalitas.....	49
4.5 Hasil Uji Heteroskedasitisitas.....	50
4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
4.7 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	52
4.8 Uji F.....	53
4.9 Uji T.....	54
4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	55
4.11 Hasil Uji F.....	56
4.12 Hasil Uji T.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
4.1 Struktur Organisasi Tridinanti Kota Palembang.....	45

ABSTRAK

MELDA OKTARIA. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang). (Di bawah bimbingan IBU Kusminaini Armin, S.E.MM., dan Bapak Firmansyah Arifin, SE.,MM.,Ak.CA.CSRS.)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang).

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*, teknik pengambilan sampel data yang digunakan dalam penelitian ini adalah memberikan kuesioner yaitu peneliti mengumpulkan datadengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis linier berganda dengan analisis deskriptif kuantitatif.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa secara simultan maupun parsial Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi . Karena secara simultan nilai F hitung $349.425 > f$ tabel 3,07 dan secara parsial terdapat pengaruh antara Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan Pelayanan Perpajakan dengan t hitung $3.200 > t$ Tabbel 1.890, sedangkan antara Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki t hitung $9.764 > 1.890t$ tabel 1.890maka pengetahuan pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Sistem E-Filling, Pelayanan Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

MELDA OKTARIA. The Effect of Implementing the E-Filing System and Tax Services on Individual Taxpayer Satisfaction (Case Study of Tridinanti University Students, Palembang City). (Under the guidance of MISS Kusminaini Armin, S.E.MM.. and Mr. Firmansyah Arifin, SE., MM.,Ak.CA. CSRS.)

This research aims to determine: The Effect of Implementing the E-Filing System and Tax Services on Individual Taxpayer Satisfaction (Case Study of Tridinanti University Students, Palembang City).

The method used in sampling is Purposive Sampling, the data sampling technique used in this research is giving a questionnaire, namely the researcher collects data by giving a set of questions or written statements to respondents for them to answer. The data analysis method used is multiple linear analysis method with quantitative descriptive analysis.

From the results of this research, it can be seen that simultaneously or partially the effect of implementing the E-Filing System and Tax Services on Individual Taxpayer Satisfaction. Because simultaneously the calculated F value is $349,425 > f$ table 3.12 and partially there is an influence between the Effect of Implementing the E-Filing System and Tax Services with t calculated $3,200 > t$ Table 1,914, while between Tax Services on Individual Taxpayer Satisfaction has t calculated $9,746 > t$ table 1,914, then the implementation of the e-filing system and tax services has an effect on personal taxpayer satisfaction.

Keywords: E-Filing System, Tax Services and Individual Taxpayer Satisfaction

RIWAYAT HIDUP

Melda Oktaria dilahirkan di jagaraga 08 oktober 1999 dari Ayah Rozalil dan Ibu Zawana. Saya anak ke tiga dari tiga bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 01 Jagaraga. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2014 di SMP Negeri 3 Sukau, selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2017 di SMA Negeri 1 Sukau. Pada tahun 2019 saya menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 15 September 2023

Melda Oktaria

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup baik dan *facio* yang berarti melakukan. kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk yang dirasakan dengan harapan (Kotler dan Keller, 2012:128), Sedangkan kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian harapan dengan layanan yang diterima, ketidakpuasan dilihat dari ekspektasi yang tidak sesuai dengan harapan. Konsumen akan merasa puas terhadap layanan apabila bisa memenuhi kebutuhan (need), keinginan (wants), dan harapan atau ekspektasi (expectation).(Arief, 2007: 167).

Kepuasan pengguna menjadi elemen penting apakah layanan sistem yang digunakan pengguna sesuai dengan harapan pengguna atau tidak. Persepsi kegunaan menjadi penentu sebuah sistem yang digunakan apakah dapat diterima atau tidak oleh penggunanya. Wajib Pajak merupakan pengguna dari adanya *E-filing dan E-billing*. Jika Wajib Pajak merasa puas akan kualitas sistem *E-filing dan E-billing* maka akan menggunakan sistem tersebut, kepuasan penggunaan suatu sistem oleh pengguna akan menjadi tolak ukur untuk suatu keberhasilan sistem (Putra & Padriyansyah, 2019:102-111).

Pajak ialah pungutan negara yang tidak menyampaikan balas jasa secara langsung sifatnya mengikat dan dapat dipaksakan, yang digunakan untuk kemakmuran rakyat Wulandari, dkk (2014:94). Pajak mempunyai 2 fungsi

utama, salah satunya yaitu fungsi budgetair yang digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran rutin maupun pembangunan negara dan fungsi reguler yang digunakan untuk mengatur kebijakan pemerintah pada bidang sosial dan ekonomi Wulandari, dkk (2014:94). Pajak memiliki peranan yang sangat krusial pada perekonomian Indonesia karena pajak artinya sumber utama bagi Negara Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Suyanto, dkk (2016:9). terdapat istilah kode billing, yaitu suatu kode identifikasi untuk melakukan pembayaran pajak (Nurhayati & Kusmuriyanto, 2017:568-587).

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.(Boediono 1999:60). Dan Kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. (Boediono,(2003:60) Adapun kualitas pelayanan pajak (tax service) untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. (Debby Farihun Najib,2013:44).

Beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas *E-filing dan E-billing* telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Indriani & Waluyo (2019:1-5) menunjukkan hasil bahwa sistem *E-billing, E- registration, E-SPT dan E-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningsih, Sari dan

Heryenzus (2019:21-31) juga menyatakan bahwa Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi positif dan signifikan oleh fasilitas e-SPT dan *E-filing*.

Hasil penelitian yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Damayanti & Fauzi (2015:225–237) bahwa kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi secara parsial oleh *drop box*, *E-SPT*, dan *E-filing* untuk penyampaian surat pemberitahuan (SPT). Selanjutnya kepuasan Wajib Pajak juga dipengaruhi secara simultan dan signifikan oleh variabel *E-SPT*, *fasilitas Drop Box*, dan *E-filing* dalam penyampaian SPT atau surat pemberitahuan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sari & Rasmini (2017:2000-2027) dengan variabel independennya adalah kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak, menunjukkan hasil bahwa variabel independen tersebut berpengaruh positif pada kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Akan tetapi, perbedaan hasil penelitian dilakukan oleh Putra dan Padriyansyah (2019:102-111) menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak (pengguna) dipengaruhi signifikan positif oleh kualitas sistem *E-filing* dan kualitas sistem *E-billing* memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap tingkat kepuasan pengguna (Wajib Pajak Orang Pribadi).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Indriani & Waluyo (2019:1-5), Ningsih, Sari dan Heryenzus (2019:21:31), Damayanti & Fauzi (2015:225:237), Sari & Rasmini (2017:2000-2007) dan Putra & Padriyansyah (2019:102-111) menunjukkan bahwa kualitas *E-filing* serta *E-billing* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan Hasil Penelitian Penulis bahwa Penerapan Sistem E-Filling

dan Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat hasil yang berbeda-beda, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap variabel tersebut yang berjudul : **Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang).**

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Penerapan *Sistem E-Filling* dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang).
2. Bagaimana Pengaruh Penerapan *Sistem E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang).
3. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang).

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Penerapan *Sistem E-Filling* dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang).

2. Untuk Mengetahui Pengaruh Penerapan *Sistem E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang).
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Tridinanti Kota Palembang)

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk penelitian selanjutnya yang terkait Pengaruh Penerapan *Sistem E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, Untuk menambah ilmu pengetahuan dalam pemahaman tentang Pengaruh Penerapan *Sistem E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b. Instansi, Di harapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berguna untuk melengkapi pengembangan studi ilmu perpajakan khususnya dalam memahami tentang Pengaruh Penerapan *Sistem E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- c. Bagi Pembaca, Sebagai bahan masukan dan tambahan ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung
- Arief. 2007. *Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Arief, Rachman. 2016. *Hubungan Antara Kebugaran, Kecerdasan Intelektual*
- Arikunto.S. 2014. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. Boediono. 1999. *Teori Pertumbuhan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE.
- Danang Sunyoto. 2010. *Uji Khi Kuadrat & Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- Diani Nur Hanifah (2016). *Pengaruh Kualiatas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*
- Duwi Priyatno. 2010. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 19*. Yogyakarta:Andi
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali. Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein Umar. 2008.. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta :PT Raja Grafindo Persada.
- Komalasari, Kokom. 2011. *Pembelajaran Kontekstual*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Em). Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Priyantno,duwi,2010. *Paham Analisa Statistic Data Dengan SPSS*,Yogyakata :Mediacom
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung. PT Refika Aditama.

- Singarimbun dan Sofyan Effendi, 1987, *Metode Penelitian Survei, Edisi revisi, PT. Pustaka LP3ES*, Jakarta. Perpustakaan Unika
- Soemitro, Prof. Dr. Rochmat S.H. 2012. *Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan*. Bandung: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta..
- Sunyoto Danang. *Uji KHI Kuadrat & Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*, Erlangga, Jakarta.
- White, Leonard D. 2012. *Dalam Anggriani*. Jakarta: Alfabeta
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Zain, Mohammad. 2008. *Manajemen Perpajakan. Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat

Dari Peraturan Perundang-undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan
- PER-39/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir

1770S atau 1770SS Secara e-Filing dan Merupakan Pegawai Tetap Pada Pemberi Kerja Tertentu

Laporan Penelitian / Journal

Damayanti, F., & Fauzi, A. 2015. Pengaruh Fasilitas Drop Box , E-Spt Dan E Filing Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntabilitas*, VIII(3), 225–237

Fauzi, M. N., & Suhadak. (2015, Juli). *Pengaruh Kebijakan Dividen dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Struktur Modal dan Profitabilitas* (Studi Pada Sektor Mining yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2011-2013). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 24.

Hanifah, Diani Nur, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*”, Bandung: Universitas Komputer Indonesia.2016.

Husnurrosyidah, & Suhadi. (2017). Pengaruh E-Filling, E-Billing, dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(1), 97–106.

Indriani, Y., & Waluyo. 2019. The Effect of Application Tax Administration Modernization Systems On tax Payers Levels Satisfaction. *International Journal of Education and Research*, 7(5)

Najib, Debby Farihun. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan Analysis Of Factors Affecting Compliance In Individual Taxpayers Pay Income Tax (Study of KPP Pratama Malang Utara’s Individual Tax Payers). *Jurnal Skripsi Program Studi Akuntansi Universitas Brawijaya Malang*.

N Karaman, J Jamari, A P Bayuseno and S Muryanto 2017, ‘*scale formation of barium sulfate in the piping flow system : Mineralogy and Morphology evaluation*’, *Jurnal Jurusan Teknik Kimia Universitas pembangunan nasional “Veteran” Jawa Timur*, Vol 23, No 12

Nurhayati, & Kusmuriyanto. (2019). *Pengaruh Kompetensi Produktif Akuntansi, Prakerin, dan Lingkungan Keluarga Melalui Efikasi Diri Terhadap Kesiapan Kerja*. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 568–587. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31484>

- Permatasari, Susilo, dan Topowijono (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*.
- Pratama Putra, D. and Padriyansyah 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik E-Filling dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang)*. JRB-Jurnal Riset Bisnis. 2, 2 (Jun. 2019), 102-111.
- Qolbi Nur, Nursalam Nursalam and Ahsan, A. (2020) 'Knowledge and Skill in Relation to the Speed and Accuracy of the Nurses When Assessing Using an Early Warning System (EWS)', 15(2).
- Silalahi, S., Musadieg, M. A., & Nurtjahjono, G. E. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak*. Jurnal Perpajakan, 1(1).
- Suryani, D., & Wulandari, Y. (2014). *Hubungan Antara Beban Kerja, Stres Kerja Dan Tingkat Konflik Dengan Kelelahan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta Pdhi Kota Yogyakarta*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health), 3(3), 25–36.<https://doi.org/10.12928 /kesmas. v3i3.1107>
- Suyanto dan Kiftia Yahya. 2016. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Ekstensifikasi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari Yogyakarta)*. JEAM Vol XV April 2016
- Suyanto dkk. 2016. *Tax Amnesty*. Jurnal Akuntansi Vol. 4 No. 2 Desember 2016