

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, INFORMASI PELAYANAN PAJAK DAN PERSEPSI KEMUDAHAN KEGUNAAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA**

***THE INFLUENCE OF INFORMATION QUALITY, TAX SERVICE INFORMATION, AND PERCEIVED EASE OF USE ON PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE AT KPP PRATAMA NORTH MAKASSAR***

**Mahyudin Usman<sup>1</sup>, Yuyu Chandra Pratiwi<sup>2</sup>**

Akuntansi, Universitas Teknologi Sulawesi

<sup>1</sup>([mahyudinusman01@gmail.com](mailto:mahyudinusman01@gmail.com)), <sup>2</sup>([Yayumanangkasi@gmail.com](mailto:Yayumanangkasi@gmail.com))

**ABSTRAK**

Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi pajak, informasi pelayanan pajak dan persepsi kemudahan kegunaan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* atau sampel yang diambil secara acak dengan menghampiri setiap orang yang berada dalam lokasi yang sama. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden dalam penelitian ini, sedangkan data sekunder diperlukan dalam penelitian ini sebagai pendukung penulisan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun kualitas pelayanan pajak dan persepsi kemudahan kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini menunjukkan kualitas informasi tidak memberikan kontribusi yang berarti ketimbang pelayanan dan persepsi kemudahan kegunaan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan pajak dan persepsi kemudahan kegunaan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan tingginya tingkat kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KKP Pratama Makassar Utara.

**Keywords: Kualitas Informasi, Pelayanan, Kemudahan, Pajak.**

**ABSTRACT**

*This research is an individual taxpayer registered at the tax service. Pratama Makassar Utara Office. The purpose of this study is to determine the effect of the quality of tax information, tax service information and perceived ease of use on the level of compliance of individual taxpayers at the Oratama Makkasaar Utara tax Office. The method in this study uses a quantitative approach. The sampling technique used is convenience sampling or samples taken at random by approaching everyone who is in the same location. The type of data used in this study are primary data and secondary data. Primary data sources in this study were obtained directly from individual taxpayers. This data is in the form of a questionnaire that has been filled out by individual taxpayers who were respondents in this study, while secondary data is needed in this study as supporting writing. The results showed that the quality of information had a negative and significant effect on the compliance of individual taxpayers. The quality of tax services and perceptions of ease of use have a positive and significant effect on the compliance of individual taxpayers. This shows that the quality of information does not make a significant contribution compared to service and perceptions of the ease of use of personal taxpayer compliance. The conclusion from this study shows that the higher the level of tax services and perceived ease of use, the higher the level of compliance of individual taxpayers while*

*the high level of information quality does not affect the level of compliance of individual taxpayers at North Makassar KKP.*

**Keywords:** *Information Quality, Service, Convenience, Tax*

## **PENDAHULUAN**

Di kota Makassar, khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, realisasi penerimaan pajak dari tahun 2011 sampai 2015 cenderung tidak mencapai penerimaan yang ditargetkan. Begitu pun dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian guna mengetahui faktor-faktor apa yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Utara.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Pendapat ini didukung hasil penelitian sebelumnya termasuk Pamungkas (2015), bahwa sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cholifah (2012), bahwa informasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak. Arum (2012), Alabede (2011), dan penelitian Monika (2013). Namun berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Rumi dan Agus (2012) dimana hasilnya pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga sangat dipengaruhi oleh kemudahan atau kesulitan persepsian perilaku orang tersebut. Penelitian itu telah diuji oleh Noviandini (2012) dan Mustapha (2013) yang hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan kegunaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Belum lagi berdasarkan hasil penelitian Solich Jamin (2001) menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak badan (WP Badan) dan wajib pajak orang pribadi (WP OP) ternyata lebih tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak

badan.

Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Alasan kenapa harus variabel ini di uji dikarenakan telah terjadi *research gap* dimana antara peneliti satu dengan yang lainnya telah memberikan hasil uji yang berbeda.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi pajak, informasi pelayanan pajak dan persepsi kemudahan kegunaan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi pajak, informasi pelayanan pajak dan persepsi kemudahan kegunaan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kausal (*causal*) atau hubungan sebab akibat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* atau sampel yang diambil secara acak dengan menghampiri setiap orang yang berada dalam lokasi yang sama.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sedangkan data sekunder diperlukan dalam penelitian ini sebagai pendukung penulisan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar

Utara. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara.

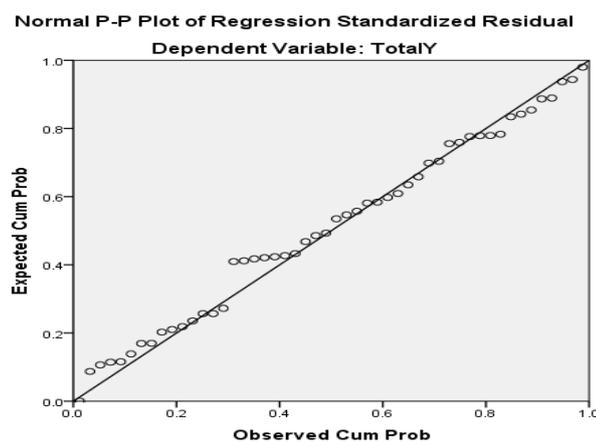
Hasil uji validitas menunjukkan Kualitas informasi, Kualitas Pelayanan Pajak, Persepsi Kemudahan Kegunaan dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0.01 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini valid. Ini sejalan dengan pandangan (Ghozali, 2011). Dan adapun uji reliabilitas menunjukkan *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item

pertanyaan dalam penelitian ini bersifat reliabel.

## Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1) Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, *error* yang dihasilkan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, untuk menguji normalitas data digunakan grafik Normal *P-P Plot of Regression Standardized Residual* yang hasil pengujiannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 1 terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

### 2). Hasil Uji Multikolinearitas

kualitas informasi, kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan kegunaan memiliki nilai *tolerance* di atas 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10. Hal ini berarti dalam model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini. Untuk menguji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF

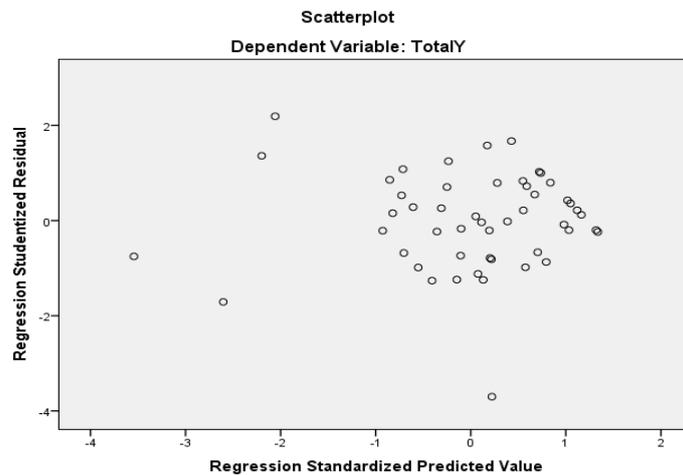
tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Dari hasil uji, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan kegunaan memiliki nilai *tolerance* di atas 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10. Hal ini berarti dalam model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas sehingga data dapat digunakan.

### 3). Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatterplot* dimana penyebaran

titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu serta arah penyebarannya berada di atas maupun di bawah angka 0 pada

sumbu Y. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas, grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa data tersebar pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak Pajak dengan variabel yang mempengaruhi yaitu ketentuan Kualitas Pelayanan Pajak,

Kualitas Informasi dan Persepsi Kemudahan Kegunaan.

### Hasil Uji Hipotesis

#### 1) Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap berikutnya adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.668	1.632		4.085	.000
	TotalX1	-.537	.084	-.501	-6.394	.000
	TotalX2	.593	.089	.598	6.656	.000
	TotalX3	.544	.077	.596	7.041	.000

a. Dependent Variable: totally

Sumber: Data diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah :

$$Y = 6.668 + -0,537 X_1 + (0,593) X_2 + (-0,544) X_3 + e$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a) Nilai konstanta adalah 6.668 ini menunjukkan bahwa jika variabel independen (Kualitas Informasi Pajak, Informasi Pelayanan Pajak dan

Persepsi Kemudahan Kegunaan) bernilai nol (0), maka nilai variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 6.668 satuan.

- b) Koefisien regresi Kualitas Informasi Pajak ( $b_1$ ) adalah -0,537 dan bertanda negatif. Hal ini berarti jika variabel Kualitas Informasi Pajak berkurang satu satuan maka variabel Kewajiban Wajib Pajak berkurang sebesar -0,537 satuan atau sebesar 54,0%. Koefisien bertanda negatif menunjukkan tidak adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas informasi pajak ( $X_1$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin rendah kualitas informasi, maka kewajiban wajib pajak juga berkurang.
- c) Koefisien regresi informasi pelayanan pajak ( $b_2$ ) adalah 0,593 dan bertanda positif. Hal ini berarti jika variabel kualitas pelayanan pajak bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,593 satuan atau sebesar 60,0%. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan

yang searah antara variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_2$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak semakin tinggi.

- d) Koefisien regresi persepsi kemudahan kegunaan ( $b_3$ ) adalah 0,544 dan bertanda positif. Hal ini berarti jika variabel persepsi kemudahan kegunaan bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan wajib pajak bertambah sebesar 0,544 satuan atau sebesar 54,0%. Koefisien bertanda positif. Ini menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel persepsi kemudahan kegunaan ( $X_3$ ) kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin tinggi persepsi kemudahan kegunaan, maka kepatuhan wajib pajak semakin tinggi.

## 2) Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Tabel. 2 Hasil Uji R Square  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 <sup>a</sup>	.810	.797	1.777

a. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX1, TotalX2

b. Dependent Variable: totally

Sumber: Data diolah 2019

Dari tabel di atas terdapat nilai R square sebesar 0,810 atau 81,0 %, ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas informasi, kualitas pelayanan pajak dan persepsi kemudahan kegunaan 81,0 % sedangkan sisanya 39,0 % dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

## 3) Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas secara menyeluruh terhadap variabel terikat, dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	617.971	3	205.990	65.236	.000 <sup>b</sup>
	Residual	145.249	46	3.158		
	Total	763.220	49			

a. Dependent Variable: totally

b. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX1, TotalX2

Sumber: Data diolah 2019

Tabel ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,01, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas informasi, kualitas pelayanan pajak dan persepsi kemudahan kegunaan secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,01, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### 4) Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan uji t yaitu dengan melihat nilai signifikansi t hitung, Jika nilai signifikansi t hitung < dari 0,01 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.668	1.632		4.085	.000
	TotalX1	-.537	.084	-.501	-6.394	.000
	TotalX2	.593	.089	.598	6.656	.000
	TotalX3	.544	.077	.596	7.041	.000

a. Dependent Variable: totally

Sumber: Data diolah 2019

Melalui statistik uji-t yang terdiri dari Kualitas Informasi Pajak ( $X_1$ ), Informasi Pelayanan Pajak ( $X_2$ ) dan Persepsi Kemudahan Kegunaan ( $X_3$ ) dapat diketahui secara parsial pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

##### a) Pengujian Hipotesis Pertama ( $H_1$ )

Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi pajak memiliki Nilai t hitung bernilai minus -6.394, sementara untuk t table berada pada angka 2.678 kalau nilai signifikansi berada pada angka 0.01 ini menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat negatif terhadap variabel dependen.

##### b) Pengujian Hipotesis Kedua ( $H_2$ )

Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel informasi pelayanan pajak memiliki Nilai t hitung bernilai plus 6.656, sementara untuk t table berada pada angka 2.678, kalau nilai signifikansi berada pada angka 0.01 ini menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

##### c) Pengujian Hipotesis Ketiga ( $H_3$ )

Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan kegunaan memiliki Nilai t hitung bernilai plus 7.041 sementara untuk t table berada pada angka 2.678. Jika nilai signifikansi berada pada

angka 0.01 ini menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

## **Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas informasi pajak, maka kecenderungan wajib pajak untuk membayar pajak tidak memiliki pengaruh dalam peningkatan pembayaran pajak.

Pengaruh variabel kualitas informasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sangat ditentukan oleh indikator yang digunakan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator yang paling dominan dalam membentuk variabel kualitas informasi pajak adalah indikator lain yang berlaku sesuai dengan kemampuan masyarakat dalam membayar pajak kemudian disusul indikator pelayanan dan persepsi kemudahan kegunaan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cholifah (2012) bahwa informasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Walaupun berbeda dengan hasil penelitian ini Pamungkas (2015) juga mengemukakan bahwa sistem informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2. Pengaruh informasi Pajak Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak semakin tinggi.

Penelitian ini sejalan dengan ungkapan Arum (2012) yang mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan aparat pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan pajak tersebut. Di sisi lain Alabede (2011) juga menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, demikian pula dengan penelitian Monika (2013) menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Walaupun berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Rumi dan Agus (2012) dimana hasilnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

### **3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Kegunaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan kegunaan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) yang hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan kegunaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Mustapha (2013) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan kegunaan

berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara faktor teknologi dan system pajak online.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi pajak secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Informasi pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan Persepsi kemudahan kegunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan pajak dan persepsi kemudahan kegunaan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan tingginya tingkat kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KKP Pratama Makassar Utara.

Adapun yang menjadi saran bagi KPP Pratama Makassar Utara sebaiknya dilakukan sosialisasi terhadap penggunaan sistem informasi pajak pada wajib pajak orang pribadi. Bagi Direktorat Jenderal pajak sebaiknya melakukan evaluasi yang kontinyu kepada semua KKP Pratama yang ada di Indonesia dalam hal penerapan sistem informasi perpajakan agar penerimaan pajak dari tahun ke tahun dapat meningkat. Serta bagi para peneliti selanjutnya, sebaiknya dilakukan analisis mendalam untuk mengangkat topic yang lebih sensitive ketika ingin melakukan penelitian pada masalah perpajakan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kasih yang dalam peneliti haturkan kepada LPPM UTS yang telah memberikan dorongan dan motivasi. Tak lupa pula ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kemenristekdikti yang telah memberikan kesempatan bagi kami untuk mendapatkan penelitian hibah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti Puspa. 2012. **Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas.** Diponegoro Journal Of Accounting Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, Hal.1-8.
- Aryobimo, Putut Tri dan Cahyonowati, Nur. 2012. **Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib pajak dan Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib pajak Orang Pribadi di Kota Semarang).** Jurnal Akuntansi Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012, Halaman 1-12.
- Deviano Sany dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. **Perpajakan Konsep Teori dan Isu.** Jakarta: Kencana.
- Kuncoro., A. Ragil. 2015. **Reformasi Pajak1983.**<http://forumpajak.org/reformasipajak-1983/>- dikunjungi tgl 4 maret 2018.
- Monika. 2013. **Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Hubungan Antara Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak.** Jurnal Universitas Negeri Padang, Agustus 2013, hal.1-29.
- Mustapha, Bojuwon. 2013. **The Impact Of Perceived Ease Of Use And Perceived Usefulness On An Online Tax System.** International Journal of Advance Research, Vol 1, Issue 4, pp. 1-18
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. **Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan,**

- Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta.** Jurnal Nominal, Vol 1 No. 1, pp 15-22.
- Pamungkas, Galih. 2015. **Pengaruh Sistem Informasi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak UMKM Pada Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.** Journal econometrics dan finance. Vol.1 No.2.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang **pengamanan transaksi elektronik layanan pajak online.**
- Pohan, Chairil, Anwar. 2014. **Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak.** Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rumi, Yeyen Nuroctaviani dan Y Agus Bagus Budi. 2012. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak.** Jurnal Informasi, perpajakan, akuntansi dan keuangan publik Vol.7 No.1, Januari. Hal. 61-72.
- Siregar, S. 2010. **Statistika Deskriptif untuk Penelitian.** Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Supadmi, Ni luh. 2016. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib pajak.** E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.14. 2 Februari. Hal: 1239-1269.
- Waluyo. 2010. **Perpajakan Indonesia.** Jakarta: Salemba Empat.
- Widayati dan Nurlis. 2010. **Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Gambir Tiga).** Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman. Hal. 1-23.