

**STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP
PELAYANAN SISTEM *ONLINE* PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN**

(Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Kota Malang)

JURNAL ILMIAH

Disusun oleh :

Zita Aprilia Rozanna

125020401111005



**JURUSAN ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG**

2016

LEMBAR PENGESAHAN PENULISAN ARTIKEL JURNAL

Artikel Jurnal dengan judul :

**STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN SISTEM *ONLINE*
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)**

Yang disusun oleh :

Nama : Zita Aprilia Rozanna
NIM : 125020401111005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : S1 Ilmu Ekonomi

Bahwa artikel Jurnal tersebut dibuat sebagai *persyaratan ujian skripsi* yang dipertahankan di
depan Dewan Penguji pada tanggal 11 April 2016

Malang, 11 April 2016

Dosen Pembimbing,



Dr. Moh. Khusaini, SE., M.Si., MA

NIP. 197101111998021001

STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN SISTEM ONLINE PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

(STUDI KASUS PADA DINAS PENDAPATAN KOTA MALANG)

Zita Aprilia Rozanna

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Email : zitaaprilial@gmail.com

ABSTRACT

The study aims to understand the influence of the the quality of service to ease technology and know the quality of service and ease the use of technology to paytax online against satisfaction taxpayers inrevenue regional government of Malang.The use writers three variables in this research that is the quality of services, ease the use of technology, and satisfaction taxpayers. The use writers research methodology partial least square using data primary .

The result shows that the quality of services have had a positive impact significant directly against ease the use of technology, The quality of services have had a positive impact indirectly to satisfaction taxpayers through ease technology and ease technology significant positive directly against satisfaction taxpayers.

Keywords: Service Quality, Pay Tax Online, Satisfaction Taxpayers

A. PENDAHULUAN

Semakin majunya teknologi saat ini, wajib pajak dipermudah dengan adanya sistem pembayaran pajak bumi dan bangunan secara *online*. Tujuan dari penerapan pembayaran PBB di Kota Malang dengan sistem *online* adalah untuk mengubah pelayanan pembayaran dengan sistem manual yang selama ini prosesnya dinilai rumit dan panjang. Dengan sistem pembayaran *online*, wajib pajak yang akan melakukan pembayaran tidak harus datang dan membayar di kantor Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Malang atau di Kelurahan, melainkan cukup melakukan pembayaran melalui *internet banking*, *mobile banking* atau ATM. Hal ini tentu memudahkan wajib pajak yang sibuk dan tidak bisa membayar tagihan PBB pada jam kerja, selain itu dengan adanya sistem pembayaran *online*, waktu pembayaran dapat diminimalkan karena wajib pajak tidak harus mengantre dalam melakukan pembayaran.

Kualitas pelayanan sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan kepada wajib pajak perlu ditingkatkan. Mulai tahun 2013, wajib pajak yang memiliki tanah dan bangunan di wilayah Kota Malang dapat melakukan pembayaran PBB secara *online*, baik melalui *mobile banking*, *internet banking*, ATM, dan lain- lain. Maka dari itu penulis ingin melihat persepsi wajib pajak akan adanya kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, diantaranya bukti yang tidak tampak (*intangibles*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan kemudahan penggunaan teknologi dengan adanya sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan secara *online*.

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dari tahun 2011- 2014

No.	Tahun Pajak	Target	Realisasi	%
1.	2011	45.190.118.985	45.893.427.683	101.56
2.	2012	42.106.591.157	45.471.245.197	107.99
3.	2013	45.651.921.983	47.843.891.288	104.80
4.	2014	53.869.267.940	53.881.514.370	100.02

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, 2015

Dengan melihat tabel diatas harapan dari Kota Malang realisasi dapat melebihi target itu berarti bahwa semakin tahun semakin tinggi realisasi dari target pemasukan pajak bumi dan bangunan, dimana realisasi penerimaan PBB lebih besar dari target yang ditetapkan pemerintah sebesar Rp. 45.651.921.983 dan terealisasi Rp. 47.843.891.288.

Penerimaan PBB di Kota Malang selama periode 2011 hingga 2014 sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari tingkat efektivitasnya yang selalu diatas 100% yang berarti bahwa target yang ditetapkan ini kemungkinan disebabkan oleh adanya pembayaran tunggakan pajak tahun- tahun sebelumnya oleh para wajib pajak dan penggalian potensi PBB yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Malang melalui pendataan maupun penyesuaian NJOP.

Tabel 1.2Jumlah Wajib Pajak dari Tahun 2011- 2015

No.	Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak
1.	2011	146.442
2.	2012	143.532
3.	2013	145.569
4.	2014	151.969
5.	2015	157.614

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, 2016

Dengan melihat tabel diatas jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, namun tahun 2012 mengalami penurunan yang disebabkan oleh adanya penggabungan nama pajak bumi dan bangunan yang sama. Bukan hanya itu saja, namun dari tahun 2013 terjadi pengalihan dimana pajak bumi dan bangunan dan beberapa pajak tertentu dialihkan kepada dinas pendapatan daerah yang sebelumnya dipegang oleh pajak pusat. Pajak Bumi dan Bangunan bersifat dinamis, dinamis memiliki arti yaitu berkembang.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi

Persepsisebagai proses individu memilih, mengorganisasikan dan mengintepretasikan stimuli menjadi sesuatu yang bermakna (Schiffman dan Kanuk:2004). Suatu stimuli yang mengenai indera akan mengawali suatu proses persepsi. Stimuli yang mengenai indera seperti sesuatu yang bisa dicium, dilihat, didengar, dan diraba disebut sensory receptor (input stimuli atau indera yang diterima oleh organ manusia.

Kualitas Pelayanan

Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan

ketentuan perundangan, yang bertujuan memberikan kepuasan pada Wajib Pajak sehingga dapat berpengaruh terhadap meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Devano, 2006:112). Berikut merupakan dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman, dkk (1985), ada lima jenis kualitas jasa dalam mengevaluasi:

1. Bukti fisik (*tangibles*) ditunjukkan dari kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh instansi diantaranya adalah penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi) serta lingkungan sekitarnya.
2. Keandalan (*realibility*) merupakan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (*responsiviness*) merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas, serta didukung oleh adanya keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) merupakan kesopansantunan, pengetahuan dan kemampuan para pegawai instansi untuk menumbuhkan rasa percaya para wajib pajak kepada instansi.
5. Empati (*emphaty*) merupakan perhatian yang tulus diberikan kepada wajib pajak dengan upaya memahami keinginan wajib pajak.

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan kepercayaan seseorang bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami (David, 1989). Menurut Adams, Nelson, & Todd, (1992), kemudahan penggunaan ditunjukkan oleh intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem. menurut Davis (1989: 324), ada empat indikator dalam persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi, yaitu:

- a. Sistem sangat mudah dipelajari.
- b. Sistem dapat mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna.
- c. Keterampilan pengguna bertambah dengan menggunakan sistem tersebut.
- d. Sistem sangat mudah dioperasikan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Sistem Online Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hubungan kualitas pelayanan sistem pajak bumi dan bangunan *online* merupakan faktor utama bagi penggunaan sistem pajak *online* yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Malhotra (2002) bahwa persepsi seluruh wajib pajak atau seluruh pembayar pajak terkait dengan layanan koneksi elektronik. Dan menurut Edwards (2008), bahwa sistem pajak disebut transmisi pajak menginformasikan langsung ke administrasi pajak melalui layanan internet. Apabila kualitas pelayanan meningkat maka menyebabkan peningkatan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hubungan Kemudahan Penggunaan Teknologi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hubungan kemudahan penggunaan teknologi terhadap kepuasan wajib pajak dilihat dari teori Agarwal & Prasad (2002) bahwa wajib pajak merasakan sistem *online* pajak bumi dan bangunan mudah digunakan. Oleh karena itu, akan menyebabkan peningkatan kepatuhan pajak dan meningkatkan pendapatan karena pembayar pajak wiraswasta merasakan kemudahan menggunakan sistem pajak *online*. Apabila terjadi peningkatan

kemudahan penggunaan teknologi maka kepuasan akan wajib pajak mengalami peningkatan.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode *Partial Least Square* (PLS). Metode *Partial Least Square* merupakan metode alternatif dengan pendekatan berbaris varians atau komponen yang berorientasi pada prediksi model yang mengatasi permasalahan dalam hubungan tersebut (Sofyan:2009:212). Metode penentuan responden yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Purposive*. *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, artinya setiap subjek yang diambil dari populasi dipilih dengan sengaja berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu (Sugiono:2004).

Menurut Tuchman, Populasi atau universe merupakan kelompok informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dan menggambarkan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui *online* berdomisili di Kota Malang. Penentuan jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan data wajib pajak bumi dan bangunan tahun terakhir yaitu tahun 2015 dengan menggunakan rumus slovin, sebesar :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{157.614}{1 + 157.614 \cdot 0,1^2}$$

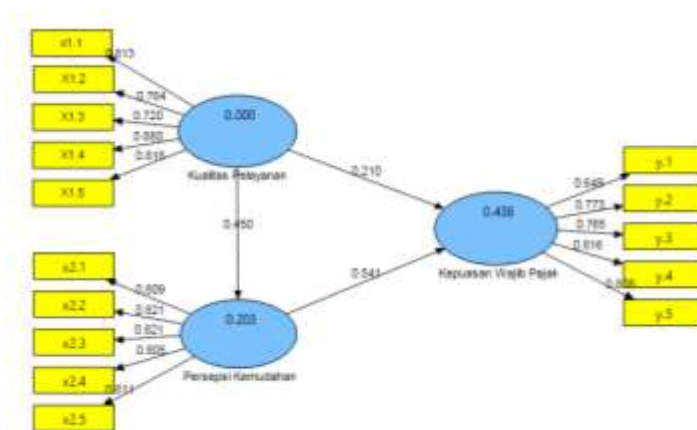
$$n = \frac{157.614}{1577,14}$$

$$n = 99,94 = 100 \text{ responden}$$

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Gambar 4.1 Pengembangan Diagram Jalur



Berdasarkan gambar diatas bahwa kontribusi x1.1 dalam mengukur x1 sebesar 81,3%, kontribusi x2.1 dalam mengukur x2 sebesar 80,9% dan kontribusi y1 dalam mengukur y sebesar 64,5%. Begitupun kontribusi kualitas pelayanan dalam mempengaruhi persepsi kemudahan sebesar 20,3% dan kontribusi kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan mempengaruhi kepuasan wajib pajak sebesar 43,8%.

Tabel 4.1 Efek Model Secara Langsung Maupun Secara Tidak Langsung

Eksogen	Endogen	Intervening	Direct Coefficient	Indirect Coefficient	Total
Kualitas Pelayanan	Persepsi Kemudahan		0.450		0.450
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Wajib Pajak	Persepsi Kemudahan	0.210	0.244	0.453
Persepsi Kemudahan	Kepuasan Wajib Pajak		0.541		0.541

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa model pengukuran yang terbentuk adalah

Persamaan 1 : Persepsi Kemudahan = 0.450 Kualitas Pelayanan

Dari persamaan 1 dapat diinformasikan bahwa

1. Koefisien *direct effect* kualitas pelayanan terhadap persepsi kemudahan penggunaan teknologi sebesar 0.450 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan teknologi.

Persamaan 2 : Kepuasan WP = 0.210Kualitas + 0.541Persepsi Kemudahan

Dari persamaan 2 dapat diinformasikan bahwa

1. Koefisien *direct effect* kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0.210 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.
2. Koefisien *direct effect* persepsi kemudahan penggunaan teknologi terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0.541 menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan teknologi maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.
3. Koefisien *indirect effect* kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak melalui persepsi kemudahan penggunaan teknologi sebesar 0.244 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak melalui persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Hal ini berarti semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan teknologi yang disebabkan oleh meningkatnya kualitas pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemudahan Penggunaan Teknologi

Berdasarkan hasil signifikansi menyebutkan koefisien Kualitas pelayanan terhadap kemudahan penggunaan teknologi memiliki nilai uji signifikansi T sebesar 8.843 lebih besar dari 1,96, artinya terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi kemudahan penggunaan teknologi sebesar 0.450 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan teknologi.

Berpengaruh signifikannya Kualitas pelayanan terhadap kemudahan penggunaan teknologi sesuai apa yang dikatakan oleh Bojuwon (2014), pengukuran kualitas pelayanan pajak dari beberapa dimensi menurut Parasuraman berfungsi sebagai elemen

kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu penelitian ini menggabungkan kemudahan penggunaan teknologi menjadi variabel penting yang bisa memediasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak. Impikasi penelitian ini adalah menyediakan pelayanan pajak yang berkualitas kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran telah menyebabkan generasi pendapatan dengan efek yang jelas pada perekonomian. Oleh karena itu penelitian ini sesuai apa yang dikatakan Bojuwon.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil signifikansi menyebutkan koefisien Kualitas pelayanan terhadap kemudahan penggunaan teknologi memiliki nilai uji signifikansi T sebesar 8.843 lebih besar dari 1,96, artinya terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Sedangkan koefisien *direct effect* kualitas pelayanan terhadap persepsi kemudahan penggunaan teknologi sebesar 0.450 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan teknologi.

Berpengaruh signifikannya Kualitas pelayanan terhadap kemudahan penggunaan teknologi sesuai apa yang dikatakan oleh Bojuwon (2014), pengukuran kualitas pelayanan pajak dari beberapa dimensi menurut Parasuraman berfungsi sebagai elemen kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu penelitian ini menggabungkan kemudahan penggunaan teknologi menjadi variabel penting yang bisa memediasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak. Impikasi penelitian ini adalah menyediakan pelayanan pajak yang berkualitas kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran telah menyebabkan generasi pendapatan dengan efek yang jelas pada perekonomian. Oleh karena itu penelitian ini sesuai apa yang dikatakan Bojuwon.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Teknologi terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil signifikansi menyebutkan koefisien kemudahan penggunaan teknologi terhadap kepuasan wajib pajak memiliki nilai uji signifikansi T 12.780 lebih besar dari 1.96. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan persepsi kemudahan penggunaan teknologi terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan Koefisien *direct effect* persepsi kemudahan penggunaan teknologi terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0.541 menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan teknologi maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Kemudahan penggunaan teknologi di Kota Malang menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Implementasi pembayaran pajak bumi dan bangunan menggunakan sistem *online* bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan, sehingga transaksi menjadi mudah dan praktis. Hal ini menunjukkan hal yang positif dan signifikan dari kemudahan penelitian ini.

Berpengaruh signifikannya Kemudahan Penggunaan Teknologi terhadap kepuasan wajib pajak sesuai apa yang dikatakan oleh Noviani (2012), bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel persepsi kemudahan pengguna dengan variabel penggunaan e-filing. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan wajib pajak.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “ Studi Persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan sistem *Online* Pajak Bumi dan Bangunan ” maka dapat disimpulkan bahwa apabila penggunaan sistem *online* semakin meningkat maka dapat menciptakan wajib pajak *less cast sociaty*, yaitu penggunaan uang tunai sebagai alat transaksi menjadi berkurang di kalangan wajib pajak. *Less cast sociaty* dapat meningkatkan sistem pembayaran yang cepat dan efisien. Dengan penggunaan pembayaran *online*, kegiatan transaksi akan mudah tercatat oleh sistem tersebut. Semakin berkembangnya pembayaran *online* di wilayah Kota Malang akan mempengaruhi penghematan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di daerah itu sendiri.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang diberikan oleh peneliti adalah :

1. Instansi Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang memberikan sosialisasi tentang sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan secara *online*, agar wajib pajak yang masih menggunakan pembayaran PBB secara manual segera beralih ke sistem pembayaran secara *online*.
2. Instansi Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan teknologi (sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan *Online*).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu sehingga panduan ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Asosiasi Dosen Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya khususnya kepada Bapak Dr. Moh. Khusaini, SE., M.Si., MA selaku dosen pembimbing penulis atas bimbingan yang diberikan dan Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya yang memungkinkan jurnal ini bisa diterbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamulidin. 1987. Validitas. Dalam Singarimbun Masri dan Effendi Sofian. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- Armaini, Rosy. 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan PKP dalam Melaksanakan Kewajiban PPN di Kotamadya Palembang. *Jurnal Akuntanika*. Vol. 1 No. 1.
- Assael. 1995. Model Sederhana Perilaku Konsumen. Dalam Suryani, Tatik. Perilaku Konsumen: Implementasi Pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- BojuwonMustapha, Obid Sheikh Bt Normala Siti. 2014. Tax Service Quality: The Meaning Effect of Perceived Ease of Use of the Online tax System. *Journal Social and Behavioral Sciences*., Vol 172 : 2-9.
- Ching- Wen Chen. 2010. Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems—An empirical study. *Journal Information & Management*., Vol 47 : 308-315.

- Darwin. 2013. Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Tataran Praktis. Jakarta: Mitra Wacana media.
- Diah Budi. 2012. Sistem Perpajakan. <http://blog.ub.ac.id/diahbudi/2012/03/15/sistem-perpajakan/> diakses pada tanggal 08 Januari 2016.
- Diningfrenstore. Bab III Objek dan Metodologi Penelitian. <http://diningfrenstore.blogspot.co.id/> diakses pada tanggal 22 Januari 2016.
- Dispenda Kota Malang. 2015. Laporan Realisasi Pendapatan Pajak Daerah Kota Malang Tahun 2011 Hingga 2015.
- Dispenda Kota Malang. 2016. Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Tahun 2011 Hingga 2015.
- Dispenda Kota Malang. 2015. Gambaran Umum Pajak Daerah Kota Malang. <http://dispenda.malangkota.go.id/> diakses pada tanggal 20 November 2015.
- Faisal, Muhammad. 2016. Desain Pengambilan Sampel. <http://semangadmu.blogspot.co.id/2015/01/desain-pengambilan-sampel.html> diakses pada tanggal 22 Januari 2016.
- Freezcha. 2011. TAM (Technology Acceptance Model). <https://freezcha.wordpress.com/2010/03/28/tam-technology-acceptance-model/> diakses pada tanggal 20 Januari 2016.
- Hawkins, Best, dan Coney. 2007. Pengertian Perilaku Konsumen. Dalam Suryani, Tatik. Perilaku Konsumen: Implementasi Pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hidayah, Nuha. 2015. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Pengguna *Instagram Commerce* Terhadap Keinginan Bertransaksi Online. Malang: *Jurnal Ekonomi Akuntansi*.
- Kotler dan Armstong. 2006. Model Perilaku Konsumen. Dalam Suryani, Tatik. Perilaku Konsumen: Implementasi Pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Library Binus. 2013. Technology Acceptance Model. <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2013-1-00350MN%20Bab2001.pdf> diakses pada tanggal 23 Januari 2016.
- Loudon dan Bitta. 1995. Pengertian Perilaku Konsumen. Dalam Suryani, Tatik. Perilaku Konsumen: Implementasi Pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Schiffman dan Kanuk. 2004. Pengertian Persepsi Dan Ruang Lingkupnya. Dalam Suryani, Tatik. Perilaku Konsumen: Implementasi Pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Shi- Yuan Hung, Chia- Ming Chang, dan Ting- Jing Yu. 2006. *Determinants of user acceptance of thee-Government services: The case of onlinetax filing and payment system. Government Information Quarterly*. Vol 23 : 97-122.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV. ALFABETA

- Hussein, Sabil. 2015. Modul Ajar Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan *Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Juventia, N. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Bandung: Universitas Widyatama Bandung.
- Kajian Pustaka. 2012. Pengertian, faktor, dan Pengukuran Kepuasan Konsumen. <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html> diakses pada tanggal 21 Desember 2015
- Kurniawan, Aris. 2015. 5 Pengertian Kualitas Menurut Para Ahli. <http://www.gurupendidikan.com/5-pengertian-kualitas-menurut-para-ahli/> diakses pada tanggal 21 Desember 2015.
- Madayanto Enrico, Karamoy Herman, dan Runtu Tressje. 2015. Analisis Reformasi Administrasi Perpajakan Melalui Payment Online System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Manado. Manado: *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol 15 No.04.
- Matalia. 2012. Pengaruh Kepemimpinan dan Hubungan Kerja Terhadap Pengembangan Karir dan Kepuasan Kerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Pemerintah Daerah Provinsi Bali. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jmbk/article/view/2204/1401> diakses pada tanggal 24 Januari 2016.
- Moorthy Krishna M, Samsuri Binti Suhaily Azni, Hussin Mohd Binti Suhail Othman, Binti Syazwani Maisarah, dan Chelliah Kumar Mahendra. 2014. E-Filing Behaviour among Academics in Perak State in Malaysia. *Journal Teknologi & Investment.*, Vol 5 : 79-94.
- Munawir, H.S. 1997. Perpajakan. Yogyakarta: Liberty.
- Noviandini, Nurul. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan wajib Pajak terhadap penggunaan e-filing bagi wajib pajak di Yogyakarta. Yogyakarta: *Jurnal Nominal*. Vol. 01 No. 01.
- _____, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik
- Priambodo Arie, Sunaryo Sony, dan Achmadi Fuad. 2014. Pengaruh *Marketing Mix* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan di Bengkel Nissan Jemursari Surabaya. *Tesis Program Pascasarjana ITS*. Surabaya.
- Purnamasari Ayu Yuanita, Hamid Djahmur, dan Susilo Heru. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu Dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kpp Pratama Surabaya Wonocolo. Malang: *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Vol. 01 No.01, 1-7.
- Rahmi, Ulfia. 2011. Populasi dan Sampel Penelitian. <https://tepenr06.wordpress.com/2011/10/12/populasi-dan-sampel-penelitian/> . diakses pada tanggal 15 Januari 2016.

- Rusydi, K.M. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. Malang: *Jurnal aplikasi manajemen*. Vol. 9 No.3
- Singarimbun, Masri. 1987. Metode Penelitian Survei Edisi Revisi. Yogyakarta: LP3ES.
- Sugeng. 2014. Pengertian Definisi Kualitas Pelayanan. <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>. diakses pada tanggal 22 Januari 2016.
- Surakhmad, Winarno. 1985. Pengantar Penelitian- Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik. Bandung: Tarsito
- Suryani. 2008. Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tim Redaksi Ortax. 2014. Mengenal Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (e-Billing). <http://www.ortax.org/ortax/?mod=studi&page=show&id=35> diakses pada tanggal 28 Desember 2015.
- Umar, Husein. 2001. Metode penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widayanti, R.E. 2014. Kinerja Pelayanan Sistem Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Yogyakarta (Studi Komparasi Sistem Pembayaran PBB Manual dan Online). *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Yamin, Sofyan. 2009. Structural Equation Modeling. Jakarta: Salemba Infotek.
- Zeithaml, Berry, dan Parasuraman. 1985. Dimensi Kualitas Layanan. Dalam Suryani, Tatik. Perilaku Konsumen: Implementasi Pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.