

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK, TEKNOLOGI INFORMASI, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK MELALUI PERAN KUALITAS KOMUNIKASI PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Sri Muryani¹, Hasnianty², St. Rukaiyah³
Universitas Fajar¹²³

srimumyanibapenda@gmail.com, nitahasniaty@gmail.com, rukaiyah@unifa.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pelayanan publik, teknologi informasi, dan kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan efektivitas penerimaan pajak melalui peran kualitas komunikasi pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur. Pengumpulan data penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan kuesioner terhadap responden sebanyak 63 orang. Hasil kuesioner yang kembali dan valid adalah 63 orang. Pemrosesan data menggunakan Analisa deskriptif statistik dengan metode uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik dengan menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan analisis jalur (Path Analysis). serta menggunakan metode uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode Cronbach's Alpha dengan batas korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup. Uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Berdasarkan uji analisis jalur, hasil pengaruh langsung dan tidak langsung dari Pelayanan Publik (X1), Teknologi Informasi (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (X3) terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak (Y) melalui Kualitas Komunikasi (Z) diperoleh hasil bahwa pengaruh langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung.

Kata Kunci : pelayanan publik, teknologi informasi, kepatuhan wajib pajak, efektivitas penerimaan pajak, kualitas komunikasi

ABSTRACT

This aims to measure public services, information technology, and taxpayer compliance in increasing the effectiveness of tax revenue through the role of communication quality at the Regional Revenue Agency of North Penajam Paser Regency, East Kalimantan Province. This quantitative research data collection was carried out by questionnaire to 63 respondents. The results of the returned and valid questionnaires were 63 people. Data processing using descriptive statistical analysis with validity test methods, reliability tests and classical assumption tests using the SPSS program. The testing technique often used by researchers to test validity is to use path analysis. and using the questionnaire reliability test method in the study used the Cronbach's Alpha method with a correlation limit of 0.7, it is said that the item provides a sufficient level of reliability. The classic assumption test is a normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. The results of this study concluded that based on the path analysis test, the results of the direct and indirect effects of Public Services (X1), Information Technology (X2), and Taxpayer Compliance (X3) on the Effectiveness of Tax Revenue (Y) through Communication Quality (Z) showed that the direct effect was smaller than the indirect effect.

Keywords: public services, information technology, taxpayer compliance, taxrevenue effectiveness, communication quality

PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah yang lebih luas, nyata dinamis dan bertanggungjawab dengan titik berat otonomi diletakkan pada daerah kabupaten atau kota, maka dengan itu diperlukan sumber pendapatan asli daerah, agar pemerintah daerah dapat menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dengan kemampuan daerahnya sendiri.

Untuk menunjang pelaksanaan otonomi daerah atau penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah daerah perlu menggali atau

mengelola potensi pendapatan daerah seoptimal mungkin. Karena tidak semua sumber-sumber dapat dibagikan kepada daerah, oleh karena itu diharuskan menggali sumber-sumber keuangannya sendiri sesuai dengan Pasal 157 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Pasal 6 Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004, ditetapkan bahwa sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam rangka pelaksanaan desentralisasi adalah: 1. Hasil Pajak Daerah; 2. Hasil Retribusi Daerah; 3. Hasil Perusahaan Milik Daerah, dan Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang sah; 4. Dana Perimbangan, dan 5. Lain-lain Pendapatan Daerah yang sah.

Menurut pasal 1 ayat 25 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kegiatan pemeriksaan di bidang perpajakan yang termasuk dalam fungsi pengawasan didasarkan agar Wajib Pajak (WP) tetap patuh dan berada pada koridor peraturan perpajakan. Melihat sifat pajak yang tanpa ada kontraprestasi secara langsung (kecuali pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah) dan sistem pungutan secara self assessment maka secara alamiah banyak Wajib Pajak (WP) yang berusaha untuk menghindari bahkan berusaha mengelak ataupun menyelundupkan kewajibannya. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban melakukan fungsi pengawasan dan pembinaan untuk memastikan masyarakat telah melaksanakan kewajibannya sesuai dengan UU Perpajakan.

Sistem perpajakan berbasis Teknologi Informasi (TI) memberi kemudahan dalam menghemat waktu, akurat dan paperless. Penggunaan teknologi informasi dalam modernisasi sistem yang berbasis *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan akan administrasi perpajakan. Pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) pada dasarnya sebagai sarana atau alat.

Namun demikian keberadaannya sangat penting dan sangat signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, menghemat waktu, tenaga, pikiran, serta mempercepat arus informasi bagi para pimpinan untuk mengambil keputusan. Manajer menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk memperoleh, memproses dan mentransfer informasi sehingga mereka dapat mengambil keputusan secara efektif. Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya. (Fabrianie, 2013).

Badan Pendapatan Daerah selama ini sudah memanfaatkan kemajuan teknologi. Dari kegiatan yang awalnya secara manual mulai dari pendataan, pendaftaran sampai ke penagihan sekarang sudah berubah menjadi digital dengan menggunakan kemajuan Teknologi Informasi. Semua proses kegiatan dapat terlihat secara transparan melalui Website Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah. Website Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah yang ada pada Badan Pendapatan Daerah. Website tersebut merupakan sistem aplikasi yang berisi tentang PBB online, pemetaan PBB, pengarsipan, Map 9 pajak, Hotelku, SPTPD KSKP, Online Restoran, Online PBB, Restribusi Online, Penetapan Online, Penagihan dan Realisasi secara *realtime*.

Teknologi informasi (TI) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara telah memiliki Website Sistem Informasi Pajak Daerah dan Restribusi Daerah. Website atau aplikasi ini merupakan sarana keterbukaan informasi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara untuk masyarakat luas dan untuk meningkatkan jangkauan layanan perpajakan secara online. Data telah terintegrasi dimulai dari pendaftaran, penetapan, penagihan sampai dengan pembayaran.

Pembayaran dapat dilakukan di Bankaltimtara maupun pembayaran non tunai seperti QRIS, *Virtual Account* maupun *e-commerce*. *Realtime* data selalu mengikuti kondisi terkini dan terakhir dari database Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara. Siapa saja bisa melihat akses tersebut secara transparan. Dengan menggunakan alat elektronik baik HP (*Hand Phone*) android atau pun laptop, setelah memilih website aplikasi tersebut informasi apa yang kita butuhkan atau hal apa yang akan kita ketahui dengan mudah kita dapatkan.

Namun untuk Teknologi Informasi (TI) ini masih mempunyai kendala. Hal ini disebabkan karena wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara yang sangat luas dengan jangkauan jarak yang jauh, apalagi untuk daerah yang masih berada di dalam akses jangkauan sinyal yang belum sampai merangkap ke daerah pelosok. Masyarakat juga belum semua paham dan mengetahui adanya aplikasi yang memudahkan tersebut atau bahkan ada yang belum memiliki alat telekomunikasi, begitu pula dengan metode pembayaran secara online yang masih belum dipahami oleh masyarakat. Karena faktor jarak jangkauan yang terlampau jauh tersebut maka banyak Wajib Pajak (WP) yang tidak mau datang ke Badan Pendapatan Daerah ataupun ke Bank yang telah ditunjuk untuk melakukan transaksi pembayaran atas kewajiban pajaknya.

Kesadaran Wajib Pajak (WP) adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak (WP) mengetahui hak dan kewajiban perpajakan. Kesadaran Wajib Pajak (WP) atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap Wajib Pajak (WP). Adanya pelayanan perpajakan yaitu untuk memberikan kenyamanan bagi pengunjung dalam menjalankan pembayaran pajak tahunan ataupun pajak lainnya, melayani dengan profesional, memberikan arahan secara benar dan tepat agar warga Indonesia yang ingin membayar pajak dapat melakukan pembayaran tepat pada waktunya. Untuk kepatuhan pajak dapat dilihat dari data yang ada.

Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dapat diketahui setelah dilaksanakan rekonsiliasi. Rekonsiliasi ini dilaksanakan intern bidang dalam Badan Pendapatan Daerah setiap bulan sekali dan dilaksanakan pada awal bulan. Hal ini dikarenakan untuk mengetahui realisasi pendapatan pada bulan sebelumnya dan realisasi piutang yang terbayarkan pada bulan tersebut. Kesadaran Wajib Pajak yang tinggi akan mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara melakukan kegiatan MCP (*Monitoring Center for Prevention*). MCP (*Monitoring Center for Prevention*) merupakan sistem yang memberikan informasi capaian kinerja program koordinasi dan supervisi pencegahan korupsi yang dilaksanakan oleh seluruh pemerintahan daerah di Indonesia meliputi area intervensi. Dalam MCP (*Monitoring Center for Prevention*) KPK, ada 8 area intervensi kegiatan koordinasi supervisi dan pencegahan (korsupgah).

Pelayanan perpajakan merupakan sebuah layanan dalam bentuk administrasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi tingkat kepuasan Wajib Pajak (WP) terhadap pelayanan yang diberikan sehingga Wajib Pajak (WP) mau melakukan pelaporan pajak yang dapat meningkatkan penerimaan pajak. Definisi pajak juga yaitu Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum. (Pattiasina Fetrick Jansen, Ilat Ventje, 2017).

Adapun pelayanan publik yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Daerah Penajam Paser Utara meliputi pelayan pada bidang PBB- P2 dan BPHTB seperti pemeriksaan pembayaran, penilaian PBB. Pelayanan pada bidang Pendataan dan Penetapan, yaitu pelayanan pendataan dan pendaftaran, penghitungan dan penetapan. Pelayanan pada bidang Penagihan dan Keberatan seperti pelayanan keberatan pajak, misalnya ada Wajib Pajak yang merasa keberatan

atas pajak yang harus dibayarkannya, Wajib Pajak di sini baik secara individu maupun *corporate* perusahaan. (Website Sistem Informasi Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.)

Dalam rangka upaya meningkatkan Pelayanan Publik pada pelayanan Badan Pendapatan Daerah dan upaya meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), terdapat jenis-jenis layanan yang sudah dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara serta pengembangan layanan atau inovasi layanan. Pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara sudah dilaksanakan secara maksimal dan senantiasa disertai dengan peningkatan pelayanan. Unit pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu ada pada bidang PBB-P2 dan Penetapan Pendataan Pajak daerah serta Konsultasi keberatan Pajak Daerah.

Untuk pelayanan mengenai keluhan dari Wajib Pajak atau ada yang akan di ketahui tentang pajak daerah tersedia warkop atau warung konsultasi pajak daerah. Terdapat petugas dari Badan Pendapatan Daerah yang akan menerima keluhan ataupun pertanyaan dan akan menjelaskan serta memberikan saran maupun solusi bagi Wajib Pajak. Penggalan potensi akan pemasukan PAD (Pendapatan Asli Daerah) di bidangi oleh Bidang Pengembangan dan Pengendalian pada Sub Bidang Penggalan Potensi.

Mahmudi (2010:143) menjelaskan efektivitas penerimaan pajak digunakan untuk mengukur hubungan antara hasil pungutan suatu pajak dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Sementara menurut Primerdo (2015) apabila konsep efektivitas dikaitkan dengan penerimaan pajak yang dimaksud efektivitas penerimaan pajak adalah seberapa besar realisasi penerimaan pajak yang dapat dicapai atas target penerimaan pajak yang telah ditetapkan.

Berikut Realisasi Pajak Daerah Tahun 2018 sampai dengan 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Realisasi Pajak Daerah Tahun 2018-2023

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentasi (%)
2018	18,194,000,000.00	19,332,707,489.59	106.26%
2019	18,202,500,000.00	23,006,249,623.67	126.39%
2020	24,399,995,194.00	18,996,915,542.00	77.86%
2021	52,107,703,388.00	25,654,081,941.00	49.23%
2022	38,474,739,373.00	45,952,652,016.00	119.44%
2023 s/d Juni	25,509,359,412.00	12,150,711,482.00	47.63%
TOTAL	176,888,297,367.00	145,093,318,094.26	82.03%

Sumber: Bapenda PPU, 2023

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service*, dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2018), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya Moenir (2019: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Teknologi Informasi

Menurut Warsita (2018:135) Teknologi Informasi (TI) adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Lantip dan Rianto (2018:4).

Teknologi Informasi (TI) diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembangannya sangat pesat. Uno dan Lamatenggo (2019:57) juga mengemukakan bahwa Teknologi Informasi (TI) adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.

Menurut McKeown dalam Suyanto (2019:10) Teknologi Informasi (TI) merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya. Teori yang lain juga diungkapkan oleh Williams dalam Suyanto (2018:10) teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi. Teori pendukung yang lain menurut Behan dan Holme dalam Moenir (2019:31).

Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi Wajib Pajak (WP) kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi, atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara demi kemakmuran rakyatnya. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang

langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016).

Efektivitas Penerimaan Pajak

Efektivitas penerimaan pajak adalah seberapa besar realisasi penerimaan pajak daerah berhasil mencapai target yang seharusnya dicapai pada suatu periode tertentu. Efektivitas pajak daerah menandakan kesanggupan pemerintah daerah dalam menggalang pajak daerah berdasarkan jumlah penerimaan pajak yang sudah ditargetkan.

Kualitas Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi.

Istilah proses maksudnya bahwa komunikasi itu berlangsung melalui tahap-tahap tertentu secara terus-menerus, berubah-ubah, dan tidak ada henti-hentinya. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima saling mempengaruhi satu sama lain. Perubahan tingkah laku maksudnya dalam pengertian yang luas yaitu perubahan yang terjadi di dalam diri individu mungkin dalam aspek kognitif, afektif atau psikomotor.

Menurut Thoha (2019: 10) peranan itu merupakan perilaku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai status atau kedudukan tertentu. Peranan itu sendiri adalah peranan individu, bagaimana seorang individu menjalankan fungsinya sebagai seorang makhluk sosial yang berhubungan dengan individu lain, atau dalam kehidupan antara atasan dan bawahan. Peranan kelompok adalah kerjasama antara dua orang atau lebih dalam menjalankan peranannya sebagai seorang pemberi harapan orang lain.

METODE PENELITIAN

Teknik Analisis Data

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis utama yang dilakukan adalah untuk menguji konstruk jalur apakah teruji secara empiris atau tidak. Analisis selanjutnya dilakukan untuk mencari pengaruh langsung dan tidak langsung dengan menggunakan korelasi dan regresi sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel dependen terakhir, harus lewat jalur langsung atau melalui variabel *intervening*.

Uji Regresi Berganda

Regresi berganda digunakan untuk meramalkan, bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen. Jadi regresi berganda digunakan apabila, jumlah variabel independennya minimal dua (Sugiyono, 2019). Untuk pengolahan regresi berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Regresi yang digunakan adalah regresi berganda, sesuai dengan jumlah variabel independent pada penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model *structural Equation Modelling* (SEM) dengan *smartPLS*. Dalam full model *structural Equation Modelling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten (Ghozali, 2012).

Uji Statistik t

Uji statistik t disebut juga uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan.

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05.

Uji Simultan (Uji f)

bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variable independen dengan variable dependen secara simultan. Secara bebas dengan signifikan sebesar 0,05, dapat disimpulkan (Ghozali, 2006) antara lain:

1. Jika nilai Signifikan $>0,05$ maka H_1 ditolak dan H_0 diterima, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel 2dependen atau terikat.
2. Jika nilai Signifikan $<0,05$ maka H_1 diterima dan h_0 ditolak, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Peran Kualitas Komunikasi

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $2.957 >$ dengan t tabel 1.6597 dengan nilai signifikansi $0.004 < 0.05$ artinya pelayanan public berpengaruh terhadap kualitas komunikasi pegawainya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik.

Perilaku menerima informasi merupakan perilaku alamiah masyarakat. Dengan menerima informasi yang benar masyarakat akan merasa aman tentram. Informasi akurat diperlukan oleh beberapa bagian masyarakat untuk bahan dalam pembuatan keputusan. Informasi dapat dikaji secara mendalam sehingga melahirkan teori baru dengan demikian akan menambah perkembangan ilmu pengetahuan. Informasi disampaikan pada masyarakat melalui berbagai tatanan komunikasi, tetapi yang lebih banyak melalui kegiatan komunikasi massa (*mass communication*).

2. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peran Kualitas Komunikasi

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $3.546 >$ dengan t tabel 1.6597 dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.05$. Salah satunya dalam bidang teknologi komunikasi seperti adanya *smartphone* dan internet, membuat manusia semakin meningkatkan cara komunikasinya. Berbagai macam media untuk berkomunikasi pun hadir untuk memudahkan manusia berinteraksi. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi internet sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat, hal inilah yang melahirkan media sosial. Media sosial merupakan media online, yaitu media yang hanya ada dengan menggunakan internet dimana para penggunanya bisa menuangkan ide, mengekspresikan diri dan menggunakan sesuai dengan kebutuhannya. Kehadiran media sosial memberikan kemudahan bagi manusia untuk berkomunikasi dan bersosialisasi.

3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Peran Kualitas Komunikasi

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $2.226 >$ dengan t tabel 1.214 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Semakin baik kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh setiap petugas pelayanan perpajakan, maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan semakin bertambah untuk melakukan pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakannya.

4. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $0.384 >$ dengan t tabel 1.087 dengan nilai signifikansi $0.034 < 0.05$. Pajak pusat, bea dan cukai, pajak daerah serta retribusi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur sangat efektif.

Aparatur pajak yang kompeten akan membantu memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Kompetensi aparatur terutama dibidang perpajakan harus terus ditingkatkan, baik dari pendidikan, pengetahuan maupun perilaku yang jujur. Aparatur yang senantiasa melayani Wajib Pajak dengan baik, cepat, tanggap, dan ramah akan membuat Wajib Pajak tidak malas dalam membayar pajak. Hal tersebut akan membantu semakin efektifnya penerimaan pajak daerah.

5. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $3.546 >$ dengan t tabel 1.3017 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern dapat melahirkan kerjasama yang baik antara Wajib Pajak dan aparat pajak. Pajak pusat, bea dan cukai, pajak daerah serta retribusi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur sangat efektif. *Hardware, Software, Database, Network* dan *People* berjalan dengan lancar.

Lahirnya kerja sama yang baik antara Wajib Pajak dan aparat pajak didukung dengan adanya staf pelayanan khusus atau *Account Representative* yang bertanggung jawab menginformasikan semua perubahan peraturan dan merespon pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan serta dengan adanya fasilitas pelayanan mampu menciptakan hubungan yang baik antara Wajib Pajak dengan aparat pajak.

6. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $1.313 >$ dengan t tabel 1.421 dengan nilai signifikansi $0.010 < 0.05$. Kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor terpenting bagi masyarakat dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, dengan banyaknya masyarakat yang sadar akan kepentingan membayar merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dalam usaha memaksimalkan penerimaan pajak tersebut tidak hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jendral Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para Wajib Pajak itu sendiri. Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu, menghitung jumlah pajak dengan benar, membayarkan pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu dan melakukan pelaporan pajak ke kantor pajak tepat waktu di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara sudah sesuai dengan semestinya.

7. Pengaruh Peran Kualitas Komunikasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Peran Kualitas Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $2.226 >$ dengan t tabel 1.214 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Mutu pelayanan publik yang tinggi, optimal serta berstruktur baik akan memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak, kemudahan dalam membayar pajak tersebut tentu akan meningkatkan rasa tanggung jawab Wajib Pajak atas kewajibannya membayar pajak sehingga Wajib Pajak akan patuh dalam membayar pajak, dengan demikian keefektifan penerimaan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Panajem Utara akan terus meningkat.

8. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $1.921 >$ dengan t tabel 2.195 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Panajem Paser Utara selama ini telah memberikan kepuasan walaupun masih muncul masalah-masalah yang membuat kurang maksimalnya pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak hal tersebut dapat ditutupi dengan pemberian pelayanan yang lebih maksimal, adanya kehandalan dalam memahami sistem pelayanan, ketanggapan petugas pelayanan dalam melayani dan adanya jaminan penyelesaian tepat pada waktunya.

9. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $1.588 >$ dengan t tabel 2.169 dengan nilai signifikansi $0.022 < 0.05$. E-system Perpajakan dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak, sebab dengan penerapan e-system yang baik memberikan rasa kemudahan untuk mengoperasikan sistem elektronik yang meliputi *e-registration* membuat Wajib Pajak merasa mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam melakukan pencatatan dan perubahan data Wajib Pajak serta pembuatan NPWP, e-biling merupakan salah satu cara meningkatkan pelayanan untuk mempermudah pembayaran pajak, e-spt membuat Wajib Pajak merasa data yang diproses lebih akurat sehingga memperlancar kewajiban perpajakannya, dan e-filing

membuat Wajib Pajak lebih mudah untuk menjalankan kewajiban pelaporan, karena tidak perlu datang ke kantor Badan Pendapatan Daerah sehingga pelaporan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

10. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $1.009 >$ dengan t tabel 2.521 dengan nilai signifikansi $0.028 < 0.05$. Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi. Semakin baik kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh setiap petugas pelayanan perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah untuk melakukan pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi.
2. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi.
3. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi.
4. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.
5. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.
6. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.
7. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Peran Kualitas Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.
8. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening.
9. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening.
10. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdulhak, Ishak (2019). Teknologi Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Arikunto, Suharsimi. (2009). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

- Agoes, S. (2018). *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor. Akuntan Publik*. Edisi 5, Jakarta: Salemba Empat.
- Bungin Burhan. 2018. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi. Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Chaizi, Nasucha. (2018). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grafindo.
- Devano, S., & Rahayu. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenada Media.
- Emzir. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta. Pt Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPS 23*. Edisi Kedelapan. Penerbit Universitas Dipponogoro. Semarang.
- Halim. (2018). *Teori Ekonomi Makro Edisi 3*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Hidayat. 2012. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah* Jakarta: Salemba Medika.
- Hamzah, B., H., Uno dan Lamatenggo, Nina, 2019. *Teknologi Komunikasi dan. Informasi Pembelajaran*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Hutagaol. John. 2020. *Perpajakan Isu-Isu Kontemporer*. Jakarta: Graha Ilmu. Liberty,
- Indrajit, Richardus, Eko. (2020). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Ilyas, Wirawan B dan Richard Burton. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- John Hutagaol. 2020. *Perpajakan Isu-Isu Kontemporer*. Jakarta: Graha Ilmu. Liberty,
- Komputer Indonesia. Bandung. Disampaikan pada Seminar dan Pameran Teknologi Informasi. tanggal 9 Juli 2002. Prosiding.
- Lantip dan Riayanto. 2018. *Teknologi Informasi. Pendidikan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi, (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN. Yogakarta.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mudjiono, 2019. *Belajar dan Pembelajaran*, Jakarta: Rineka Cipta
- McLeod, S. 2016. *Bandura – Social Learning Theory*.
- Moenir. 2019, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muslihudin, Muhamad Oktafianto. (2016). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: Andi.
- Nurmantu, Safri. 2006. *Pengantar Perpajakan*, Jakarta: Granit.
- Prakoso, (2005). *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: UII Press.
- Pohan, C. A. (2019). *Pendoman Lengkap Pajak Internasional Konsep, Strategi, Dan Penerapan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahayu. S. 2019. *Pengaruh Good Corporate Governance, Leverage Terhadap Kinerja Keuangan*. e-Proceeding of Management Vol. 6, No. (2):3190.
- Rahayu, Ani Sri. 2018, *Pengantar Pemerintahan Daerah: Kajian Teori, Hukum, dan Aplikasinya*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Rasidin, 2010, *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*, Pustaka. Pelajar, Jakarta.

- Resmi, Siti. 2019. Perpajakan: Teori & Kasus. Edisi Sebelas. Buku Satu. Salemba. Empat. Jakarta.
- Resmi, S. 2014. Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi Empat. Salemba 4. Jakarta.
- Ridwan dan Kuncoro, 2012. Cara menggunakan dan memakai analisis jalur (path analysis). Bandung:CV Alfabeta.
- Steers, Richard M. (2005). Efektivitas Organisasi. Terjemahan Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga.
- Syafiie, Inu Kencana, (2006) Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta,
- Sugiono, 2019. Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif R dan D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiono. 2019. Metode Penelitian Bisnis, Bandung: CV. Alfabeta. Sumyar, Dasar – dasar Hukum Pajak dan Perpajakan, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2008.
- Suryadi, Didih. 2011. Promosi Efektif menggugah minat & Loyalitas Pelanggan. Jakarta Selatan: PT Suka Buku.
- Supramono & Damayanti, Theresia Woro. 2010. Perpajakan Indonesia, Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutarman (2018). Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Di Smk Muhammadiyah 1 Wates. Retrieved from [https://eprints.uny.ac.id/59325/1/naskah skripsi fix.pdf](https://eprints.uny.ac.id/59325/1/naskah_skripsi_fix.pdf)
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran. 2017. Metode Penelitian untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela. 2019. Manajemen. Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran Dan Implikasi. Kinerja. Depok: Rajawali Pers.
- Setiawan, (2019). Rancang Bangun Aplikasi Unsrat E-Catalog. Jurnal Teknik Informatika, 14(4), 1–9.
- Thoha, Miftah, 2019. Kepemimpinan Dalam Manajemen, Jakarta: PT. Raja Grafindo. Persada.
- Tjiptono. 2018. Strategi Pemasaran dalam. Perspektif Perilaku Konsumen. Bogor: IPB Press.
- Vergina and Juwita, R. (2013) ‘Pengaruh Ekstensifikasi dan Intensifikasi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat’.
- Warsita, Bambang, 2018. Teknologi Pembelajaran. Bandung.
- Waluyo. 2017. Perpajakan Indonesia edisi 12 buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Widjaja. 2019. Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Bumi Aksara.
- Wursanto. 2018. Manajemen Kepegawaian. Penerbit Kanisius.
- Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Buku 1. Edisi 10. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Waluyo. 2013. Perpajakan Indonesia. Buku 2. Edisi 10. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Wardiana, W. 2002. Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia. Universitas

Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang Undang Nomor 7 Tahun 2002 pada tanggal 10 Maret 2002, tentang pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara di Provinsi Kalimantan Timur.

Undang-Undang no 14 tahun 2015 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun anggaran 2016,

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomer 25 Tentang Pelayanan Publik

Jurnal

Ananda, P. R. D., Kumadji, S., & Husaini, A. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan*, Vol. 6.

Amalia, F. A. (2019). Pengungkapan Corporate Social Responsibility (CSR) Dan Penghindaran Pajak: Kepemilikan Institusional Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE. UN PGRI Kediri*, 4(2), 14-23.

Arles Parulian Ompusunggu, 2015. Pemanfaatan teknologi Informasi Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. Universitas Pancasila, Jagakars, Jakarta Selatan

Andreas dan E. Savitri. 2015. The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 211(2015). Universitas Riau, Indonesia

Anggraeni, M.D. 2012. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak Dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Abaya).

Choirum Annisa, 2021, Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Universitas Negeri Surabaya,

Damayanti, L. D., & Amah, N. (2018). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Pengaruh modernisasi sistem administrasi dan pengampunan pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 7(1), 57–71.

- Dio Alfarogo, 2021. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Pemungutan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. Politeknik Keuangan Negara STAN, Banten, Tangerang Selatan
- Fabrianie, Fany. 2013. Pengaruh Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kepercayaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual (survey pada Pegawai Sekretaris Daerah Kabupaten Sukoharjo). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Gunaidi. 2009. Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance). Jurnal Perpajakan Indonesia 4(5).
- Herryanto, Marisa dan Agus Arianto Toly. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Jurnal, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Irkham Abdaul Huda, 2020, Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Terhadap Kulaitas Pembelajaran Di Sekolah Dasar. Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kristen Satya Wacan
- Jessy.D.L. Warongan, 2010. Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Program Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi
- Khasanah, S. N. 2014. Pengaruh Pengetahuan pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Khorinalisa Dian Pramukti, 2012. Pengaruh kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepuasan wajib pajak Politeknik Keuangan Negara STAN, Indonesia. Jurnal
- Khasan Asrori, 2022. Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Peningkatan Kualitas Pembelajaran Bagi Santri Darul Falah. Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik PGRI Banten Serang, banten
- Khasanah, S. N. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi SiStem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- <http://www.pajak.go.id/article/pemanfaatan-teknologi-untuk-pelayanan>
- Lidya. (2013). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung. Skripsi. Universitas Manado.
- Linda Alfatus Afifah, 2020. Pengaruh kualitas pelayanan, e-system Perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap Kepuasan wajib pajak
- Lely Suryani, 2019, Teknologi Informasi, Profesionalisme Account Representative Dan Aplikasi E-Tax Terhadap Penerimaan Pajak. Universitas Pamulang

- Megasuciati Wardani, Dwi Arini Nursansiwi, 2020. Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Bima. Program Studi Ilmu Administrasi Negara STISIP Mbojo Bima
- Murdliatin, N., S. R. Handayani, dan Sunarti. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Malang Kota). *Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JEB)* 5(2):1 – 8.
- Nazir, Nazmel. 2010. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Survey atas WP OP PBB di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo).
- Nazir. 2010. Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Universitas Negeri Jakarta.
- Narbiyah Tahir 2018. Efektivitas layanan pajak pada kantor pelayanan Penyuluhan dan konsultasi perpajakan benteng Kabupaten kepulauan selayar Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar
- Nugraheni, A. D. 2015. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi (Studi Empiris Pada Wajib pajak di Kota Magelang). Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ni Nyoman Afriyanti, 2019, Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pph Pasal 25/29 Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Denpasar Timur. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Ni Luh Putu Puspitasar, 2016, Analisis kualitas pelayanan publik di badan Pelayanan perijinan terpadu kabupaten badung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali
- Novien Rialdy, 2019. Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Selatan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Olivia Jessica Yusuf Kastolani, Moh. Didik Ardiyanto, 2017, Pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak dan Pemeriksaan terhadap penerimaan pajak Penghasilan. Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Putri, Emilyya. (2012). Pengaruh motivasi, sosialisasi dan kepatuhan wajib pajak pribadi dalam membayar pajak. Skripsi. Program Studi Ekonomi Manajemen. Universitas Gunadarma. Jakarta.
- Pattiasina Fetrick Jansen, Ilat Ventje, R. T. (2017). analisis proses pencatatan, pembayaran dan pelaporan pajak terutang Pph 15 tentang wajib pajak perusahaan pelayanan dalam negara pada PT. Salim Ivomas pertama di kota Bitung. *Jurnal EMBA*, 5(2), 982–991.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 2011. A Conceptual Model of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal of Marketing*, Volume 49.
- Pedrito dos Santos, Andy Fefta Wijaya, dan Hermawan (2015), Efektivitas pelayanan dan pengawasan dalam upaya Meningkatkan penerimaan pajak. *Jurnal Program Magister Ilmu Administrasi Publik*, Universitas Brawijaya Malang
- Puji Astutik, Ni Nyoman Putu Martini, Toni Herlambang (2022), Pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap realisasi pajak bphtb melalui kepatuhan wajib pajak sebagai media

- intervening. Jurnal Fakultas Ekonomi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah, Jember.
- Rana Akbari Fitriawan, Dedi Kurnia Syah Putra, dan Catur Nugroho, (2018). Analisis komunikasi birokrasi atas kualitas Layanan publik di wilayah Administrasikabupaten bandung. Pengajar Tetap Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung,
- Ratih Mulyasari, 2021, Pengaruh Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pembelajaran Dan Kinerja Guru Di Min 2 Kota Bandung Dimasa Pandemic Universitas Negeri Islam Sunan Gunung Djati, Bandung,
- Suyanto, A.M.A., 2019. Pengaruh E-service Quality Terhadap Minat Beli Pengunjung Toko Online Shopee. co. id: Effect of E-service Quality On Purchase Intention Visitor Online Store Shopee. co. id. eProceedings of Management, 6(1).
- Syarifuddin Rasyid, 2023. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin, Makassar
- Suyanto, M. (2019). "Media Literacy and Social Media Usage Analysis in Communication and Non-Communication Students of University of AMIKOM Yogyakarta" Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta Vol. 48 No. 2 pp 229 – 242.
- Suhendri, D. 2015. Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang). Jurnal Akuntansi. 3(1).
- Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE – 98/PJ./2011. Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.
- Siregar, Y. A., Saryadi, dan S. Listyorini. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis 1(1):18 – 30.
- Sudrajat dan Ompusunggu. (2015). Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. Jurnal. Universitas Pancasila. Jakarta Selatan.
- Tambun, S., & Witriyanto, E. (2016). "Pengaruh kesadaran wajib pajak dan penerapan e-system terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan preferensi resiko sebagai variabel moderating (studi empiris kepada wajib pajak di kompleks perumahan Sunter Agung Jakarta Utara". Media Akuntansi Perpajakan, Volume 1, Nomer 2, hlm. 86-94.
- Tawas, Poputra, dan Lambey. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Bitung). Jurnal EMBA. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Theresia Natalia, 2022. analisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada upt samsat kabanjahe dengan pengetahuan pajak sebagai variabel moderating. Program Studi Akuntansi Universitas Quality Berastagi

- Utami, Selvia. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. Skripsi. STIESIA. Surabaya.
- Veronica, A., Nurazlina dan Azhari. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. Jom. FEKON 2(2):1-5.
- Vergina, dan Juwita, R. (2013). Pengaruh Ekstensifikasi dan Intensifikasi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Jurnal STIE MDP.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang melakukan pekerjaan Bebas (Studi kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga), Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto.
- Warohmah, M., & Lidyah, R. 2014. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pekerjaan Bebas untuk Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang. Fakultas Ekomi dan Bisnis.
- Wahyuni, 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sarolangun. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jambi Kampus Sarolangun
- Witono, Banu. (2008). Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 7, No. 2, hal 196 – 208.
- Yolanda, 2022. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
- Yamlikho Roikhatsu, 2020. Analisis Peranan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. Universitas Negeri Malang
- Yulia Anggara Sari, 2017. Analisis efektivitas dan kontribusi Penerimaan pajak bumi dan bangunan terhadap Pendapatan daerah di kota bandung. Universitas Pendidikan Indonesia,
- Zuhdi, A. F., Topowijono, dan D. F. Azizah. (2015). Pengaruh Penerapan E – SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kepada Pengusaha Kena Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Singosari). Jurnal Perpajakan. (JEJAK)7(1):1 – 7.