

**Pengaruh Informasi, Kompetensi, Daya Tanggap dan Akses Terhadap Kepuasan
Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada
SAMSAT Keliling di Kabupaten Banjarnegara**

Ratna Suryani¹Pandu Pangesty Aji²

STIE Tamansiswa Banjarnegara, Jl.Mayjend Panjaitan No.29 Banjarnegara

Email; ratnasuryani85@gmail.com¹ panduajip06075@gmail.com²

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of information, competence, responsiveness and access to satisfaction of motor vehicle taxpayers services. The samples used in this study were motor vehicle taxpayers in the SAMSAT Mobile service in Banjarnegara Regency. The method used in this sampling is to use the Slovin formula, the data analysis method used is multiple linear regression analysis, using the help of the SPSS program. The results of the testing of the hypothesis indicate that the information variable (X1) has a significant positive effect on taxpayer service satisfaction. Competency variable (X2) has a significant positive effect on taxpayer service satisfaction. The responsiveness variable (X3) has a significant positive effect on satisfaction of taxpayer service satisfaction. Access variable (X4) has a significant positive effect on satisfaction of taxpayer service satisfaction. Based on the results of calculations, of the four variables that provide the greatest influence on satisfaction satisfaction of taxpayer services are competency variables with beta values 0,878 and t count 6,316. The results of the coefficient of determination (0.613) indicate that the ability of the independent variables (information, competence, responsiveness and access) in explaining the dependent variable (taxpayer service satisfaction) is very limited and there are still other variables not included in this study.

Keywords: information, competence, responsiveness, access and satisfaction of taxpayer services.

A. PENDAHULUAN

Wajib Pajak mempunyai peran penting terhadap kualitas kegiatan pembayaran pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah. Wajib Pajak tidak hanya patuh terhadap pembayaran pajak, tetapi bagaimana pelayanan publik atau jasa memberi kepuasan kepada Wajib Pajaknya. Karena hal inilah maka perlu diketahui

bagaimana kualitas pelayanan pajak kepada Wajib Pajak yang ada.

Pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk mencerminkan pada kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2013) jasa/layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sebagai salah satu tempat pelayanan publik

yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya Kantor Bersama Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik.

SAMSAT sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak yang kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, pada layanan SAMSAT yang paling menarik untuk dikaji lebih dalam yaitu SAMSAT Keliling. Hal ini dikarenakan penyedia layanan memberikan layanan secara keliling atau jemput bola dengan beroperasi di beberapa tempat jangkauan dimana pembayar PKB yang berada di daerah pinggiran tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor Bersama SAMSAT. Beberapa permasalahan yang sering terjadi di SAMSAT antara lain:

Tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas, Wahyudi (dalam Dwiyanto, 2008:96). Pada pelayanan di Kantor SAMSAT Banjarnegara sendiri masih sering ditemui antrean panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, pengurusan STNK di

SAMSAT. Selain itu permasalahan waktu pelayanan kerja SAMSAT yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Bila pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu maka masyarakat harus meluangkan waktu lebih banyak untuk mengurus pajak kendaraan bermotornya. Permasalahan lain dimana wajib pajak mengeluhkan ketika teringat jatuh tempo kendaraannya pada saat loket SAMSAT tutup, sehingga pembayaran akan dilakukan pada hari berikutnya yang berdampak pada denda pajak keterlambatan pembayaran.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik dibutuhkan suatu inovasi agar pelayanan dapat menjadi lebih baik. Penggunaan inovasi teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai organisasi publik termasuk di SAMSAT semakin diujungi demi terciptanya kepuasan pelanggan/masyarakat. Namun pada kenyataannya, banyak wajib pajak yang merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan aparatur pajak dalam melayani wajib pajak kendaraan

bermotor seperti, petugas yang lamban, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, layanan kurang nyaman, fasilitas yang disediakan tidak memadai, ketidakpastian, dan lain sebagainya yang menimbulkan keluhan dan keengganan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya dan mengakibatkan ketidakpuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor SAMSAT Kabupaten Banjarnegara. Penelitian tersebut didukung oleh Ratnah dan Muljadi (2018) yang menyimpulkan bahwa daya tanggap dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu para wajib pajak, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar, dan semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan, maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan begitu pelanggan akan merasa sangat dihargai oleh para pegawai Samsat Keliling, yang akan menimbulkan terciptanya rasa kepuasan.

Informasi juga sangat dibutuhkan dalam pelayanan SAMSAT Keliling dengan cara sosialisasi atau dengan *e-government* informasi dari pemerintah dapat didistribusikan kepada masyarakat dengan cepat. Dengan akses informasi terbuka dari pemerintah dapat tercipta transparansi politik dan administrasi serta menghemat

waktu, biaya atau sumber daya. Penelitian yang dilakukan oleh Reni Sari Dewi dkk (2012) dikatakan bahwa suatu entitas yang kuat secara ekonomis adalah entitas yang menguasai informasi. Dengan informasi tersebut, dapat mengambil keputusan-keputusan yang objektif, sehingga hasilnya akan sesuai dengan sasaran yang diharapkan. Kini dapat dikatakan bahwa pihak yang unggul dalam persaingan adalah pihak yang menguasai informasi. Dengan prinsip ini, semua pihak yang terlibat akan berlomba untuk meningkatkan kemampuan sistem informasinya.

Pada hakekatnya pelayanan SAMSAT Kota Banjarnegara bertujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. SAMSAT Kota Banjarnegara sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani masyarakat secara maksimal dari penyelenggaraan pelayanan, kinerja aparat, dan mekanisme kerja yang ada. Hal ini sudah dibuktikan oleh Kantor Bersama Samsat dengan menerapkan layanan pembayaran pajak melalui Samsat Keliling dan fasilitas pelayanan yang disediakan guna memberikan kemudahan pelayanan bagi para wajib pajak.

Kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Wajib

Pajak dalam membayar pajaknya tidak merasakan imbalan secara langsung, maka wajar bila dalam proses pemungutan pajak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas kinerja pelayanan yang baik dan berkompeten akan menimbulkan kepuasan pelayanan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepuasan itu pada gilirannya akan mendorong wajib pajak mematuhi segala kewajibannya (Supadmi, 2009).

Permasalahan yang terjadi pada kepuasan layanan Samsat Keliling di Banjarnegara karena minimnya informasi yang didapat bagi wajib pajak, kompetensi pegawainya, daya tanggap serta akses menuju tempat Samsat Keliling. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Informasi, Kompetensi, Daya Tanggap dan Akses secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Keliling di Kabupaten Banjarnegara.

B. Kajian Teoritis

a. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

b. Informasi

Informasi merupakan hasil kesaksian atau rekaman peristiwa atau data yang berasal dari fakta yang tercatat dan selanjutnya dilakukan pengolahan (proses) menjadi bentuk yang berguna dan berarti bagi pemakainya yang pada akhirnya akan mempengaruhi kehidupan pemakai informasi.

c. Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan dalam kerja dengan mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, kemampuan serta nilai-nilai pribadi berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam rangka pelaksanaan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

d. Daya Tanggap

Daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelayanan, dengan penyampaian informasi yang jelas, kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelayanan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

e. Akses

Menurut Rohemah (2013), akses pajak yaitu merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

C. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini bersifat asosiatif dengan tujuan untuk menjelaskan kedudukan-kedudukan variabel yang diteliti serta hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain dan termasuk dalam penelitian asosiatif atau hubungan yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Menurut Sugiono (2010) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Untuk pengelolaan datanya menggunakan SPSS.

b. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah sumber data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat ukur atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer ini disebut juga data pertama. Data primer biasanya diperoleh melalui observasi yang bersifat langsung sehingga akurasiya lebih tinggi.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode pengumpulan data berupa suatu pernyataan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yaitu dengan metode kuesioner. Metode kuesioner adalah daftar pertanyaan yang tertulis yang telah disusun sebelumnya. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di kuesioner atau daftar pertanyaan tersebut cukup terperinci dan lengkap dan biasanya sudah menyediakan pilihan jawaban. Penyebaran kuesioner dapat dilakukan dengan cara seperti secara pribadi atau langsung.

d. Instrumen Penelitian

1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk merekam-pada umumnya secara kuantitatif-keadaan dan aktivitas atribut-atribut psikologis. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya digolongkan menjadi atribut kognitif dan atribut non kognitif. Suryabrata (2008) mengemukakan bahwa untuk atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan. Sedangkan untuk atribut non-kognitif, perangsangnya adalah pernyataan (Suryabrata 2008).

Instrumen penelitian dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

2. Uji Validitas

Sumadi Suryabrata (2008:60) mengemukakan bahwa validitas instrumen didefinisikan sebagai sejauh mana instrumen itu merekam atau mengukur apa yang dimaksudkan untuk direkam atau diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner yang dibagikan kepada responden.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda.

4. Uji Normalitas

	Standardized Residual
N	100
Normal Parameters ^{a,b}	.0000000
Most Extreme Differences	.97958969
	.052
	.043
	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z	.521
Asymp. Sig. (2-tailed)	.949

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji normalitas dimaksud untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Nilai residu berdistribusi normal merupakan suatu karya berbentuk lonceng (*bell-shaped curve*) yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga.

Distribusi data tidak normal, karena terdapat nilai ekstrim dalam data yang

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-16.306	4.920	-.311	-3.314	.001
Informasi	1.480	.592	.311	1.250	.275
Kompetensi	-.201	.864	.041	.232	.817
Daya Tanggap	1.424	.682	.263	-.675	.125
Akses	-.538	.559	-.182	-.962	.338

diambil. Kurva nilai residual terstandar dikatakan menyebar dengan normal apabila nilai *kolmogrov-smornov* $Z < Z$ tabel, atau nilai $Asymp.sig(2\text{ tailed}) > \alpha$.

5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke

pengamatan lain tetap, maka Aajika berbeda disebut "Heteroskedastisitas".

Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data yang mengacu pada data yang dikumpulkan dengan mengamati banyak hal (*cross-section*) mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran dari yang terkecil, sedangkan Pengujian Heteroskedastisitas digunakan metode *Glejser* yaitu dengan meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel bebas besar.

6. Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF	Keterangan
Informasi	1.834	Bebas multikolinieritas
Kompetensi	2.767	Bebas multikolinieritas
Daya Tanggap	1.581	Bebas multikolinieritas
Akses	3.106	Bebas multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2011: 105-106) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel

independen, jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

7. Teknik analisis data

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud mengetahui bagaimana keadaan variabel dependen, bila ada atau lebih variabel independen sebagai faktor preditor di manipulasi (Sugiyono, 2010) adapun rumusnya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + e$$

8. Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Beta	T	Sig.
1(Constant)	.087	2.828	-	.031	.975
Informasi	.277	.085	.281	3.255	.002
Kompetensi	.878	.139	.670	6.316	.000
Daya Tanggap	.219	.105	.168	2.091	.039
Akses	.236	.110	.240	2.133	.035

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara

parsial terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 5 diuji . Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5 % maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan.

9. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1527.571	4	381.893	37.626	.000 ^a
Residual	964.219	95	10.150		
Total	2491.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Informasi, Kompetensi, Daya Tanggap, Akses

Uji F digunakan untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Pengujian dilaksanakan dengan membandingkan nilai F hitung dari hasil perhitungan dengan nilai F dari tabel F tertentu dan *level of significance* 95% atau $\alpha = 0,05$.

Kriteria :

Ho : $b_1 = b_2 = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel x dan y)

Ha : $b_1 \neq b_2 \neq 0$ (ada pengaruh antara variabel x dan y)

10. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 ^a	.613	.597	3.186

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel komunikasi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai R square pada tabel *model summary*.

D. Hasil dan Pembahasan

1. Pengaruh Informasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa probability value variabel informasi sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi variabel kepemimpinan adalah positif sebesar 0,277. Maka H_1 diterima. Sehingga variabel informasi dinyatakan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa probability value variabel kompetensi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi variabel kepemimpinan adalah positif sebesar 0,878. Maka H_1 diterima. Sehingga variabel kompetensi dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa probability value variabel daya tanggap sebesar $0,039 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi variabel daya tanggap adalah positif sebesar 0,219. Maka H_1 diterima. Sehingga variabel daya tanggap dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Pengaruh Akses Terhadap Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa probability value variabel akses sebesar $0,035 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi variabel akses adalah positif sebesar 0,236. Maka H_1 diterima. Sehingga variabel akses dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.

5. Pengaruh Informasi, Kompetensi, Daya Tanggap dan Akses Terhadap Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa probability value sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian Informasi, Kompetensi, Daya Tanggap dan Akses secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Informasi, Kompetensi, Daya Tanggap dan Akses berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.

F. Implikasi

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Dengan adanya keterbatasan dan kelemahan dalam penelitian dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan 4 variabel independen yang mempengaruhi kepuasan

pelayanan wajib pajak yaitu informasi, kompetensi, daya tanggap dan akses. Diluar penelitian kemungkinan ada variabel lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan wajib pajak.

2. Penelitian hanya terbatas pada informasi, kompetensi, daya tanggap dan akses secara umum, tidak menjelaskan mengenai pengaruh setiap dimensi pada informasi, kompetensi, daya tanggap dan akses.
3. Kurangnya pemahaman dari responden terhadap pernyataan dalam kuesioner serta kurangnya sikap kepedulian dan keseriusan responden dalam menjawab semua pernyataan yang ada.
4. Penelitian ini menggunakan metode survey melalui kuesioner dan peneliti tidak melakukan wawancara atau ikut terlibat secara langsung dalam pelayanan wajib pajak pada saat membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti.

G. Daftar Pustaka

Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan*

Publik, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Amalia Tri Utami dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*, JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 1, No. 1.

Andri Kristanto. 2013. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*; Gava Media, Yogyakarta.

Bodnar, George H dan William S. Hopwood. 2010. *Accounting Information System*; Andi, Yogyakarta.

Davis, Gordon B. 2013. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*; Maxikom, Palembang.

Fandy Tjiptono. 2009. *Strategi Pemasaran*; Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Fitrio Ramadhani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akses, Dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan*. Jom FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015.

Hermawati. 2018. *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makasar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan*; Jurnal Mirai Management, Volume 3, No.1.

Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Jogiyanto, HM. 2009. *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*; Yogyakarta.

- Margono. 2008. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Muljadi, Ratnah. 2018. *Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Samsat Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang Banten*; Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis, Hal. 37 – 46, Vol.6, No.1.
- Philip Kotler. 2013. *Manajemen Pemasaran*; Jilid 1, Edisi 13, Indeks, Jakarta.
- Sari Renny Dewi, dkk. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Informasi pada Kuesioner Indeks Pengajaran Dosen Online terhadap Kepuasan Pengguna Studi Kasus*; Fakultas Teknologi Informasi, ITS JURNAL TEKNIK ITS Vol. 1, No. 1.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*; cetakan kelima. PT Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*; Alfabeta, Bandung.
- Suryabrata. 2008. *Psikologi Pendidikan*; Raja Grafindo Persada, Jakarta.