

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Rumusan Masalah 8

1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian 8

1.4.1 Maksud Penelitian 8

1.4.2 Tujuan Penelitian 9

1.5 Kegunaan Penelitian 9

1.5.1 Kegunaan Praktis (*Applied Research*) 9

1.5.2 Kegunaan Akademis (*Basic Research*) 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	11
2.1.1.1 Pengertian <i>E-Filling</i>	11
2.1.1.2 Indikator Sistem <i>E-Filling</i>	12
2.1.2 Kompetensi Fiskus.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kompetensi.....	14
2.1.2.2 Indikator Kompetensi Fiskus.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak	15
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
2.2.1 Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filling</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.....	17
2.2.2 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak	18
2.3 Hipotesis Penelitian.....	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	21
3.2 Metode Penelitian.....	21
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	23
3.4 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	30

3.4.1	Sumber Data	28
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5	Populasi, Sampel Dan Tempat Serta Waktu Penelitian	31
3.5.1	Populasi.....	31
3.5.2	Penarikan Sample	32
3.5.3	Tempat Serta Waktu Penelitian	34
3.5.3.1	Tempat Penelitian.....	34
3.5.3.2	Waktu Penelitian.....	35
3.6	Metode Pengujian Data	36
3.6.1	Uji Validitas.....	36
3.6.2	Uji Reliabilitas	38
3.7	Metode Pengujian Data	40
3.7.1	Metode Analisis	40
3.7.1.1	Analisis Deskriptif.....	40
3.7.1.2	Analisis Verifikatif	42
3.7.1.3	SEM <i>Partial Least Square (PLS)</i>	43
3.7.2	Pengujian Hipotesis	59

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	62
4.1.1	Tingkat Pengembalian Kuisisioner (<i>Response Rate</i>)	62
4.1.2	Profil Responden.....	63
4.1.3	Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian.....	67
4.1.3.1	Validitas	68

4.1.3.2 Reliabilitas.....	69
4.1.1 Analisis Deskriptif.....	71
4.1.4.1 Tanggapan Responden tentang Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	71
4.1.4.1.1 Indikator Kemudahan dalam Penggunaan	71
4.1.4.1.2 Indikator Fleksibilitas.....	72
4.1.4.1.3 Indikator Keandalan Sistem	73
4.1.4.1.4 Indikator Integritas	74
4.1.4.2 Tanggapan Responden tentang Kompetensi Fiskus	75
4.1.4.2.1 Indikator Pengetahuan.....	76
4.1.4.2.2 Indikator Keterampilan	77
4.1.4.3 Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan Pajak..	78
4.1.4.3.1 Indikator Bukti Fisik	79
4.1.4.3.2 Indikator Keandalan	79
4.1.4.3.3 Indikator Daya Tanggap.....	80
4.1.4.3.4 Indikator Jaminan.....	81
4.1.4.3.5 Indikator Empati.....	81
4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif	84
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	86
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	92
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis	94
4.2 Pembahasan.....	96

4.2.1 Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filing</i> terhadap Kualitas Pelayanan Pajak	96
4.2.2 Pengaruh Kompetensi Fiskus terhadap Kualitas Pelayanan Pajak	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104
5.2.1 Saran Operasional	104
5.2.2 Saran Akademik.....	105

DAFTAR PUSTAKA107

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	26
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian <i>Response Rate</i>	29
Tabel 3.4 Data Wajib Pajak dan Pegawai Pajak KPP Bandung Cicadas.....	32
Tabel 3.5 Waktu Penelitian	35
Tabel 3.6 Standar Penilaian Validitas	38
Tabel 3.7 Kriteria Presentase Tanggapan Responden	42
Tabel 3.8 Lambang Statistik Untuk Indikator Dan Variabel Yang Diteliti	52
Tabel 3.9 Keterangan Simbol	53
Tabel 3.10 Kriteria Penilaian Koefisien Korelasi	57
Tabel 3.11 Kriteria Penilaian Koefisien Determinasi	58
Tabel 3.12 Kriteria Nilai Gof	58
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	63
Tabel 4.2 Kriteria Penilaian <i>Response rate</i>	63
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.4 Standar Penilaian Validitas	69
Tabel 4.5 Rekap Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur.....	69
Tabel 4.6 Standar Penilaian Reliabilitas	70
Tabel 4.7 Pedoman Kategorisasi Persentase Tanggapan Responden	70
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kemudahan Dalam Penggunaan.....	71

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Fleksibel.....	72
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keandalan Sistem	73
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Integrasi	74
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	74
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pengetahuan.....	76
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keterampilan.....	77
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kompetensi Fiskus	77
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Bukti Fisik.....	79
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keandalan	79
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Daya Tanggap	80
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Jaminan	81
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Empati.....	82
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	83
Tabel 4.22 <i>Loading Factor</i> Indikator Variabel Penerapan Sistem <i>E-filling</i>	87
Tabel 4.23 <i>Loading Factor</i> Indikator Variabel Kompetensi Fiskus	87
Tabel 4.24 <i>Loading Factor</i> Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	88
Tabel 4.25 AVE dan <i>Communality</i>	89
Tabel 4.26 Hasil Uji <i>Cross Loading Factor</i>	90
Tabel 4.27 Hasil Uji Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten .	90
Tabel 4.28 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	91

Tabel 4.29 Hasil Nilai <i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	92
Tabel 4.30 Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis	93
Tabel 4.31 Analisis Koefisien Determinasi	93
Tabel 4.32 Parsial Variabel X1 terhadap Y	94
Tabel 4.33 Parsial Variabel X2 terhadap Y	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Model Pengukuran Variabel Kualitas SIA.....	47
Gambar 3.2 Model Pengukuran Variabel Kompetensi SDM.....	48
Gambar 3.3 Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan	49
Gambar 3.4 Model Struktural	50
Gambar 3.5 Kombinasi Model Pengukuran Dan Model Struktural Secara Keseluruhan	52
Gambar 3.6 Daerah Penerimaan Dan Penolakan Hipotesis	61
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	64
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur	65
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	65
Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	66
Gambar 4.5 Karakteristik responden berdasarkan Lama Memiliki NPWP	67
Gambar 4.6 Garis Kontium Variabel Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	75
Gambar 4.7 Garis Kontium Variabel Kompetensi Fiskus	78
Gambar 4.8 Garis Kontium Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	83
Gambar 4.9 Struktur Analisis Variabel Penelitian Secara Keseluruhan	85
Gambar 4.10 Diagram Jalur Model Lengkap.....	86
Gambar 4.11 Kurva Uji Hipotesis Variabel X1	95
Gambar 4.12 Kurva Uji Hipotesis Variabel X2	96

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lampiran Permohonan Kuisioner.....	112
Lampiran 2 Lampiran Instrumen Penelitian	113
Lampiran 3 Lampiran Kuisioner.....	114
Lampiran 4 Lampiran SPSS dan PLS	117
Lampiran 5 Lampiran Berita Acara Bimbingan Skripsi	126
Lampiran 6 Lampiran Permohonan Usulan Penelitian Skripsi.....	127
Lampiran 7 Lembar Permohonan Usulan Penelitian	128
Lampiran 8 Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian	129
Lampiran 9 Lembar Revisian Skripsi	130
Lampiran 10 Lembar Publikasi.....	133
Lampiran 11 Lembar Bebas Perpustakaan.....	134
Lampiran 12 Lembar Pembayaran Wisuda.....	135
Lampiran 13 Riwayat Hidup.....	136