DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK ……..…..…… i

***ABSTRACT* ……...…… ii**

KATA PENGANTAR ..……...…… iii

DAFTAR ISI ……..……..……. vi

DAFTAR GAMBAR ….…..……. xi

DAFTAR TABEL ……..…….. xiii

DAFTAR SIMBOL …...…….. xix

DAFTAR LAMPIRAN …….. xx

BAB I PENDAHULUAN …… 1

1.1.Latar Belakang penelitian …...…….. 1

1.2.Identifikasi dan Rumusan Masalah ……. 4

1.2.1.Identifikasi Masalah……. 5

1.2.2.Rumusan Masalah…..…… 5

1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian ……...… 5

1.3.1.Maksud Penelitian ……. 6

1.3.2.Tujuan Penelitian ….……. 6

1.4.Kegunaan Penelitian ……..……. 7

1.4.1.Kegunaan Praktis……. 7

1.4.2.Kegunaan Akademis ….…….. 7

1.5.Batasan Masalah ……..…….. 8

1.6.Lokasi dan Waktu penelitian ..…… 9

BAB II LANDASAN TEORI ……. 11

2.1.Pengertian Peranan …….……...……..... 11

2.2.Pengertian Sistem …..…...…..……. 11

2.3.Pengertian Kualitas ……..…….. 11

2.3.1.Pengertian Kualitas Sistem Informasi ….…….. 12

2.4.Pengertian *e-Registration* ……. 13

2.5.*User e-Registration*…….……. 15

2.6.Teori Kepuasan pengguna ….……. 17

2.7.Pajak…….……... 18

2.7.1.Pengertian Pajak ….……... 18

2.7.2.Subjek Pajak…..……. 18

2.7.3.Fungsi Pajak ..…… 18

2.8.Kepatuhan Wajib Pajak ……. 20

2.8.1.Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak ……... 20

2.8.2.Kriteria Wajib Pajak Patuh ……... 21

2.9.Perancangan Terstruktur ……..... 22

2.9.1.Diagram Konteks ……. 22

2.9.2.Data Flow Diagram …….. 22

2.10. Teori Keterkaitan antar variabel penelitian ……. 23

2.10.1. Hubungan Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna … 23

2.10.2. Peranan Kualitas Sistem terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . 24

2.11. Kerangka Pemikiran ……... 26

2.11.1. Naratif ...…….. 26

2.11.2. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya ……...…. 33

2.11.3. Bagan Kerangka Pemikiran ……..... 34

2.12. Hipotesis …… 37

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN…..……..….. 38

3.1.Objek penelitian…..…….. 39

3.1.1.Sejarah Singkat Perusahaan ……... 38

3.1.2.Visi dan Misi KPP Pratama Cimahi …...……... 43

3.1.3.Struktur Organisasi KPP Pratama Cimahi ..……. 44

3.1.4.Deskripsi Tugas …… 44

3.2.Metode Penelitian…..…….. 57

3.2.1.Desain Penelitian ……....……... 59

3.2.2.Operasionalisasi Variabel ….……. 61

3.2.2.1.Variabel Bebas (*Independent Variable*) …… 62

3.2.2.2.Variabel Terikat (*Dependent Variable*)…….. 62

3.2.3...Sumber dan Teknik Penentuan Data ……..…… 67

3.2.3.1.Sumber Data ..……. 67

3.2.3.2.Teknik Penentuan Data……...…… 68

3.2.4.Teknik Pengumpulan Data ...……. 70

3.2.5.Tehnik pengujian Data ..…..…… 72

3.2.5.1.Uji Validitas ……. 72

3.2.5.2.Uji Reliabilitas …… 73

3.2.6.Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis…… 74

3.2.6.1.Rancangan Analisis …… 74

3.2.6.1.1.Metode Statistik Inferensial…….....…… 74

3.2.6.1.2.Analisis Kuantitatif ...…….…… 76

3.2.6.2.Pengujian Hipotesis ...…… 79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ….……..…… 82

4.1.Hasil Penelitian ……..…….. 82

4.1.1.Karakteristik Responden..……... 82

4.1.2.Deskripsi sistem *e-Registration* yang sedang berjalan

di KPP Pratama Cimahi …….……. 90

4.1.3.Metode Statistik Inferensial …….. 104

4.1.3.1.Implementasi variabel Independen (X) atau

Peranan Kualitas Sistem *e-Registration* …… 104

4.1.3.2.Implementasi variabel Dependen (Y1)

atau Kepuasan Pengelola …… 120

4.1.3.3.Implementasi variabel Dependen (Y2)

atau Kepatuhan Wajib Pajak ……..... 128

4.2.Hasil Pembahasan ..…… 136

4.2.1.Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas…….. 136

4.2.1.1.Hasil Uji Validitas …….…… 136

4.2.1.2.Hasil Uji Reliabilitas ….…… 142

4.2.2.Analisis Kuantitatif.....……..... 145

4.2.2.1.Hasil Uji Korelasi..…… 145

4.2.2.2.Hasil Koefisien Determinasi …..…… 147

4.2.3.Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis…...……. 148

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN…… 161

5.1.Kesimpulan……..…… 161

5.2.Saran…...…….……..... 164

DAFTAR PUSTAKA ….…….. 166

LAMPIRAN