DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK i

***ABSTRACT* ..... ii**

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL ix

DAFTATR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 12

1.3 Rumusan Masalah 12

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.4.1. Maksud Penelitian 13

1.4.2. Tujuan Penelitian 13

1.5 Kegunaan Penelitian 14

1.5.1 Kegunaan Praktis 14

1.5.2 Kegunaan Akademis 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 15

2.1. Kajian Pustaka 15
2.1.1. Sistem Administrasi Perpajakan Modern 15
2.1.1.1. Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern 15
2.1.1.2. Tujuan Sistem Administrasi Perpajakan Modern 18
2.1.1.3. Indikator Sistem Administrasi perpajakan Modern 18
2.1.2. Penerapan *E-Filling* 21
2.1.2.1. Pengertian *e-filling* 21
2.1.2.2. Prosedur Penyampaian *e-filling* Melalui ASP 22
2.1.2.3. Jasa Penyedia Aplikasi *e-filling* 22
2.1.2.4 Indikator *e-filling* 23
2.1.3. Kualitas Pelayanan 24
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan 24
2.1.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan 26
2.2. Kerangka Pemikiran 28
2.2.1. Pengaruh Sistem Adinistrasi Perpajakan Modern Terhadap Kualitas Pelayanan 28
2.2.2. Pengaruh Penerapan e-filling Terhadap Kualitas Pelayanan 30
2.3. Hipotesis 33

BAB III METODE PENELITIAN 34

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan 34
3.2 Operasionalisasi Variabel..... 37
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 41
3.3.1. Sumber Data 41
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data 42
3.4. Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian 44
3.4.1. Populasi 44
3.4.2 Penarikan Sampel 45
3.4.3. Tempat dan Waktu Penelitian 48
3.4.3.1 Tempat Penelitian 48
3.4.3.2 Waktu Penelitian 48
3.5. Metode Pengujian Data 49
3.5.1 Uji Vliditas 49
3.5.2 Uji Reliabilitas..... 51
3.6 Metode Pengujian Data 52
3.6.1 Metodel Analisis Data 52
3.6.1.1 Metode Analisis Deskriptif 53
3.6.1.2 Metode Analisis Verifikatif 55
3.6.1.3 Analisis SEM Partical Least Square 55
3.6.1.4 Pengujian Hipotesis 70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 76

4.1 Hasil Penelitian 76
4.1.1 Karakteristik Responden..... 76
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 81
4.1.2.1 Hasil Penujian Validitas 81
4.1.2.2 Hasil PengujianReliabilitas 84
4.3.3 Hasil Analisis Deskriptif 85

4.1.3.1 Analisis Deskriptif Sistem Administrasi Perpajakan Modern 85
4.1.3.2 Analisis Deskriptif *E-filling* 90
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan..... 97
4.3.4 Hasil Analisis Verifikatif 103
4.1.4.1 Hasil Analisis sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kualitas Pelayanan 105
4.1.4.2 Hasil Analisis Sistem *e-filling* Terhadap Kualitas Pelayanan 123
4.2 Pembahasan 130
4.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kualitas Pelayanan 130
4.2.2 Pengaruh Sistem *e-filling* Terhadap Kualitas Pelayanan 133

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 137

5.1 Kesimpulan 137
5.2 Saran 138
5.2.1 Saran Operasional 138
5.2.2 Saran Akademis..... 139

DAFTAR PUSTAKA 140
LAMPIRAN - LAMPIRAN 143
DAFTAR RIWAYAT HIDUP