DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
ABSTRACT i
ABSTRAK ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Rumusan Masalah 6
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 7
1.4.1 Maksud Penelitian 7
1.4.2 Tujuan Penelitian 7
1.5 Kegunaan Penelitian 7
1.5.1 Kegunaan Praktis 7
1.5.2 Kegunaan Akademis 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 9
2.1.1 Pajak 9
2.1.1.1 Wajib Pajak 10
2.1.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern 10
2.1.1.3 Surat Pemberitahuan (SPT) 12
2.1.2 Penggunaan *E-Filing* 12
2.1.2.1 Pengertian *E-filing* 13
2.1.2.2 Prosedur Penyampaian e-filing melalui ASP 14

2.1.2.3 Indikator *E-Filing* 15
2.1.3 Teknologi Informasi 17
2.1.3.1 Pengertian Teknologi 17
2.1.3.2 Pengertian Informasi 18
2.1.3.3 Pengertian Teknologi Informasi 18
2.1.3.4 Komponen Teknologi Informasi 19
2.1.3.5 Indikator Teknologi Informasi 20
2.1.4 Kepuasan Wajib Pajak 23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 23
2.1.4.2 Strategi Memenuhi Kepuasaan 24
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 24
2.2 Kerangka Pemikiran 26
2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan *e-filing* 27
2.2.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* 28
2.3 Hipotesis 30
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian 31
3.2 Operasionalisasi Variabel 34
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 38
3.3.1 Sumber Data 38
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 39
3.4 Populasi, Sample, dan Tempat Serta Waktu Penelitian 40
3.4.1 Populasi 40
3.4.2 Penarikan Sample 41
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 44
3.5 Metode Pengujian Data 45
3.5.1 Uji Validitas 45
3.5.2 Uji Reliabilitas 47
3.6 Metode Analisis Data 48
3.6.1 Analisis Data Deskriptif 49
3.6.2 Analisis Verifikatif 50

3.6.3 Uji Hipotesis 64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 66

4.1.1 Karakteristik Responden 66

4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 69

4.1.2.1 Hasil Uji Validitas 70

4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas 71

4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif 72

4.1.3.1 Analisis Deskriptif Teknologi Informasi (X_1) 73

4.1.3.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak (X_2) 76

4.1.3.3 Analisis Deskriptif Penggunaan *e-filing* (Y) 83

4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif 88

4.1.4.1 Pengaruh Teknologi Informasi dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi 88

4.1.4.2 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model) 90

4.1.4.3 Evaluasi Inner Model (Model Struktural) 92

4.1.4.4 Evaluasi Fit Test Of Combination Model 93

4.1.4.5 Pengujian Hipotesis 94

4.2 Pembahasan 96

4.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* 96

4.2.2 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap penggunaan *e-filing* 98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 101

5.2 Saran 102

5.2.1 Saran Operasional 102

5.2.2 Saran Akademis 103

DAFTAR PUSTAKA 104

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 108

LAMPIRAN – LAMPIRAN 109