DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK.....i

ABSTRACT.....ii

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI.....vii

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 Tujuan penelitian.....9

1.5 Kegunaan penelitian.....9

1.5.1 Kegunaan Praktis.....9

1.5.2 Kegunaan Akademis.....10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....11

2.1.1 Pajak.....11

2.1.1.1 Definisi Pajak.....11

2.1.1.2 Fungsi Pajak.....12

2.1.1.3 Sistem Pemungutan Pajak.....12

2.1.2 Kualitas Sistem.....13

2.1.3 Kualitas Informasi.....14

2.1.4 Kepuasan Pengguna.....15

2.1.5 Kinerja Individu.....16

2.1.6 *E-Filling*.....17

2.2 Kerangka Pemikiran.....18
2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*.....18
2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filling*.....19
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem *E-Filling* Terhadap Kinerja Individu.....20
2.3 Hipotesis.....22
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Metedo Penelitian Yang Digunakan.....23
3.2 Operasionalisasi Variabel.....25
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....27
3.3.1 Sumber Data.....27
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....28
3.4. Populasi, Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian.....29
3.4.1 Populasi.....29
3.4.2 Sampel.....30
3.4.3 Tempat Dan Waktu Penelitian.....31
3.4.3.1 Lokasi Penelitian.....31
3.4.3.2 Waktu Penelitian.....31
3.5 Metode Pengujian Data.....32
3.5.1 Uji Validitas.....32
3.5.2 Uji Reliabilitas.....33
3.6 Metode pengujian data.....34
3.6.1 Analisis Data dengan Metode Deskriptif.....35
3.6.2 Analisis Data dengan Metode Verifikatif.....36
3.6.3 Diagram Jalur.....39
3.6.4 Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*).....42
3.6.4.1 Uji kecocokan model pengukuran (*outer model*).....43
3.6.4.2 Uji kecocokan model struktural (*inner model*).....45
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....54
4.1.1 Unit Analisis dan Unit Observasi.....54
4.1.2 Jumlah Responden.....54
4.1.2.1 Jumlah Responden.....54
4.1.2.2 Tingkat Pegembalian Kuesioner.....54
4.1.3 Karakteristik Responden.....57
4.1.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....62
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas.....62
4.1.4.2 Uji Reliabilitas.....63
4.1.5 Hasil Analisis Deskriptif.....64
4.1.5.1 Analisis Deskriptif Kualitas Sistem (X_1).....65
4.1.5.2 Analisis Deskriptif Kualitas Informas (X_2).....69
4.1.5.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna *E-filing* (Y)...73
4.1.5.4 Analisis Deskriptif Kinerja Individu (Z).....77
4.1.6 Hasil Analisis Verifikatif.....80
4.1.6.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*).....82
4.1.6.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model).....86
4.1.6.2.1 Koefesien Korelasi.....87
4.1.6.2.2 Koefesiensi Determinasi.....88
4.1.6.2.3 Pengujian Hipotesis.....89
4.1.6.2.1.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*.....89
4.1.6.2.1.2Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*.....90
4.1.6.2.1.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna *E-filing* Terhadap Kinerja Individu.....91
4.2 Pembahasan.....92
4.2.1 Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*.....92

4.2.2 Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*.....95
4.2.3Pengaruh Kepuasan Pengguna *E-filing* terhadap Kinerja Individu.....98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan.....103
5.2 Saran.....105
5.2.1 Saran Operasional.....105
5.2.2 Saran Akademis.....107
DAFTAR PUSTAKA.....108
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....141

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....26
Tabel 3.2 *Rating Scale*.....27
Tabel 3.3 Daftar Dosen dan Staf di Univeristas Komputer Indonesia.....30
Tabel 3.4 Daftar Dosen dan Staf yang Sudah Menggunakan *E-filing*.....30
Tabel 3.5 Waktu Penelitian.....32
Tabel 3.6 Standar Penilaian Reliabilitas.....34
Tabel 3.7 Kriteria Kategori Kualitas Tanggapan Responden.....35
Tabel 3.8 Kriteria Persentase Tanggapan Responden.....36
Tabel 3.9 Lambang Statistik untuk Indikator dan Variabel yang Diteliti.....41
Tabel 3.10 Keterangan Simbol.....42
Tabel 3.11 Kriteria Penilaian Koefisien Korelasi.....46
Tabel 3.12 Kriteria Penilaian Koefisien Determinasi.....47
Tabel 3.13 Kriteria Nilai GoF.....48
Tabel 3.14 Persamaan Struktural Hipotesis 1.....49
Tabel 3.15 Persamaan Struktural Hipotesis 2.....51
Tabel 3.16 Persamaan Struktural Hipotesis 3.....53
Tabel 4.1 Daftar Jumlah Responden.....54
Tabel 4.2 Pengembalian Kuesioner.....55
Tabel 4.3 Kriteria Penilaian *Response Rate*.....56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 58
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....59
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Instrumen.....61
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen.....62
Tabel 4.9 Kriteria Persentase Tanggapan Responden.....64
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem....64
Tabel 4.11 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Keandalan.....66
Tabel 4.12 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Fleksibelitas.....66
Tabel 4.13 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Kecepatan Akses..67

Tabel 4.14 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Keamanan.....68
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai KualitasInformasi.....68
Tabel 4.16 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Akurat.....70
Tabel 4.17 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Tepat Waktu.....71
Tabel 4.18 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Relevan.....71
Tabel 4.19 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Lengkap.....72
Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna *E-filing*.....72
Tabel 4.21 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Isi.....74
Tabel 4.22 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Format.....75
Tabel 4.23 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Mudah Digunakan....75
Tabel 4.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Individu.....76
Tabel 4.25 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Kualitas.....78
Tabel 4.26 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Efektivitas.....78
Tabel 4.27 Persentase Skor Jawaban Responden Indikator Kemandirian.....79
Tabel 4.28 Evaluasi Variabel Kualitas Sistem.....81
Tabel 4.29 Evaluasi Variabel Kualitas Informasi.....82
Tabel 4.30 Evaluasi Variabel Kepuasan Pengguna *E-filing*.....83
Tabel 4.31 Evaluasi Variabel Kinerja Individu.....84
Tabel 4.32 Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural).....86
Tabel 4.33 Pengujian Hipotesis X_1 Terhadap Y.....88
Tabel 4.34 Pengujian Hipotesis X_2 Terhadap Y.....89
Tabel 4.35 Pengujian Hipotesis Y Terhadap Z.....90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paragdigma Pemikiran.....21
Gambar 3.1 Struktur Analisis Variabel Penelitian secara Keseluruhan.....40
Gambar 3.2 Daerah Keputusan Hipotesis.....48
Gambar 3.3 Struktur Analisis Pengaruh ξ_1 terhadap η_1.....49
Gambar 3.4 Struktur Analisis Pengaruh ξ_2 terhadap η_1.....50
Gambar 3.5 Struktur Analisis Pengaruh η_1 terhadap η_2.....52
Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan *Gender* (Jenis Kelamin).....57
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....58
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....60
Gambar 4.4 Garis Kontinum Kualitas Sistem.....65
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kualitas Informasi.....79
Gambar 4.6 Garis Kontinum Kepuasan Pengguna *E-filing*.....73
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kinerja Individu.....77
Gambar 4.8 Model Penelitian.....80
Gambar 4.9 Diagram Jalur Model Lengkap.....85
Gambar 4.10 Kurva Hipotesis Parsial X_1.....89
Gambar 4.11 Kurva Hipotesis Parsial X_2.....90
Gambar 4.12 Kurva Hipotesis Y Terhadap Z.....91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan Usulan Penelitian.....114
Lampiran 2 Lembar Revisi Usulan Penelitian Penguji 1.....115
Lampiran 3 Lembar Revisi Usulan Penelitian Penguji 2.....116
Lampiran 4 Lembar Revisi Usulan Penelitian Pemimbing.....117
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....118
Lampiran 6 Lembar Revisi Skripsi Penguji 1.....119
Lampiran 7 Lembar Revisi Skripsi Penguji 2.....120
Lampiran 8 Lembar Revisi Skripsi Pemimbing.....121
Lampiran 9 Surat Permohonan Pengumpulan Data Penelitian.....122
Lampiran 10 Surat Izin Pengumpulan Data Penelitian.....123
Lampiran 11 Surat Keterangan Penyerahan Kuesioner.....124
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....125
Lampiran 13 Jawaban Responden.....128
Lampiran 14 Kuesioner Penelitian.....136
Lampiran 15 Bukti Pembayaran Pembayaran Wisuda.....148