DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

***ABSTRACT*..... ..... i**

ABSTRAK..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR TABEL..... ... ix

DAFTAR LAMPIRAN..... xv

BAB I PENDAHULUAN….. 1

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 Peneliatian 8

1.4.2 Tujuan Penelitian..... 9

1.5 Kegunaan Penelitian 9

1.5.1 Kegunaan Praktis..... 9

1.5.2 Kegunaan Akademis..... 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..... 10

2.1 Kajian pustaka..... 10

2.1.1 Pengertian Pajak..... 10

2.1.2 Pengertian Kualitas Sistem 11

2.1.2.1 Indikator Kualitas sistem……. 12

2.1.3 Pengertian Kualitas Informasi..... 12

2.1.3.1 Indikator Kualitas Informasi……. 13

2.1.4 Pengertian Kepuasan Pengguna 13
2.1.4.1 Indikator Kepuasan Pengguna……. 14
2.2 Kerangka Pemikiran 15
2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kualitas Informasi ……..... 15
2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*……. 16
2.3 Hipotesis 17
BABIII METODE PENELITIAN 19
3.1 Metode Penelitian 19
3.2 Operasionalisasi Variable 21
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, Sample, dan Tempat serta Waktu Penelitian..... 30
3.4.1 Populasi 30
3.4.2 Sample Penelitian 31
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 33
3.4.3.1 Tempat Penelitian 33
3.4.3.2 Waktu Penelitian 34
3.5 Metode Pengujian Data 34
3.5.1 Uji Validitas..... 34
3.5.2 Uji Reabilitas 36
3.6 Metode Analisis Data 38
3.6.1 Analisis Data dengan Metode Deskriptif 38
3.6.2 Analisis Data dengan Metode Verifikatif 40
3.6.3 Uji Hipotesis 51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54
4.1 Hasil Analisis 54
4.1.1 Unit Analisis dan Unit Observasi 54
4.1.2 Jumlah Responden dan Tingkat Pengembalian Kuesioner …….. 54

4.1.3 Karakteristik Responden…….. . 56
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas……..... 60
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas..... 60
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas..... 62
4.1.5 Hasil Analisis Deskriptif 62
4.1.5.1 Analisis Deskriptif Kualitas Sistem 63
4.1.5.2 Analisis Deskriptif Kualitas Informasi 71
4.1.5.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak..... 79
4.1.6 Hasil Analisis Verifikatif..... 84
4.1.6.1 Pengujian Model Pengukuran (*outer model)* 86
4.1.6.2 Pengujian Model Struktural (*inner model)* 92
4.1.6.2.1 Koefisien Korelasi…….. . 92
4.1.6.2.2 Koefisien Determinasi……. 93
4.1.6.3 Pengujian Hipotesis…….. 94
4.2 Pembahasan..... 97
4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kualitas Informasi ……..... 97
4.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi dan Implikasinya terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing*……. 99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 102
5.1 Kesimpulan 102
5.2 Saran 103
5.2.1 Saran Praktis…… .. 103
5.2.2 Saran Akademis…….. .. 103
DAFTAR PUSTAKA..... 105
LAMPIRAN-LAMPIRAN..... .. 108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian..... 17
Gambar 3.1 Struktur Analisis Variabel Penelitian Secara Keseluruhan..... 45
Gambar 4.1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin 56
Gambar 4.2 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Usia……..……..... 57
Gambar 4.3 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir……. 59
Gambar 4.4 Garis Kontinum Kualitas Sistem..... ……. 65
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kualitas Informasi ..... … 73
Gambar 4.6 Garis Kontinum Kepuasan Wajib Pajak……..... 80
Gambar 4.7 Struktur Analisis Variabel Penelitian secara Keseluruhan……... 85
Gambar 4.8 Diagram Jalur Model Pengukuran (*outer model)*……. 86
Gambar 4.9 Kurva Uji Hipotesis Variabel X……... 95
Gambar 4.10 Kurva Uji Hipotesis Variabel Y…….. 96

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel 25
Tabel 3.2 *Rating Scale* 27
Tabel 3.3 Bobot Nilai Kuesioner 28
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian *Respone Rate* 29
Tabel 3.5 Daftar Dosen dan Staff di Universitas Komputer Indonesia 31
Tabel 3.6 Daftar Dosen dan Staff yang sudah menggunakan *E-filing*..... 31
Tabel 3.7 Waktu Pelaksanaan Penelitian 34
Tabel 3.8 Standar Penilaian untuk Validitas 35
Tabel 3.9 Standar Penilaian untuk Reliabilitas..... 38
Tabel 3.10 Kriteria Skor Jawaban Responden berdasarkan Persentase Skor awal
…….. 39
Tabel 3.11 Lambang Statistik untuk Indikator dan Variabel yang Diteiliti..... 46
Tabel 3.12 Kriteria Penilaian Koefisien Korelasi..... 49
Tabel 3.13 Kriteria Penilaian Koefisien Determinasi……..... 50
Tabel 3.14 Kriteria Nilai GoF……... ... 51
Tabel 4.1 Kriteria Penilaian *Respone Rate* 55
Tabel 4.2 Pengambilan Kuesioner 55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian..... 61
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian 62
Tabel 4.8 Kriteria Pengklasifikasian Presentase Skor Tanggapan Responden
……..... …… 63
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem..... 64
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Meningkatkan Reliabilitas Sistem
..... 66
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Meningkatkan Fleksibilitas Sistem
..... 68
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Akses 70

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi 72
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Akurat 73
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Ketepatan Waktu 75
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Relevan 77
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak..... 79
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Isi..... 81
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Akurasi..... 82
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Format..... 83
Tabel 4.21 *Loading Factor* Indikator Variabel Kualitas Sistem..... 87
Tabel 4.22 *Loading Factor* Indikator Variabel Kualitas Informasi 87
Tabel 4.23 *Loading Factor* Indikator Variabel Kepuasan Wajib Pajak 88
Tabel 4.24 AVE dan *comunality*..... 89
Tabel 4.25 Hasil Uji *Cross Loading Factor* 90
Tabel 4.26 Hasil Uji Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten 90
Tabel 4.27 Hasil Uji *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*..... 91
Tabel 4.28 Hasil Nilai *Goodness of Fit* (GoF)..... 92
Tabel 4.29 Nilai koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis..... 93
Tabel 4.30 Analisis Koefisien Determinasi 93
Tabel 4.31 Parsial Variabel X terhadap Y 94
Tabel 4.32 Parsial Variabel Y terhadap Z..... 96

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian 108

Lampiran 2 Surat Perizinan Persetujuan Penelitian 109

Lampiran 3 Kuesioner 110

Lampiran 4 Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 114

Lampiran 5 Output SEM PLS 118

Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan Skripsi 122

Lampiran 7 Lembar Revisi Sidang Skripsi Pembimbing 123

Lampiran 8 Lembar Revisi Sidang Skripsi Penguji I..... 124

Lampiran 9 Lembar Revisi Sidang Skripsi Penelitian Penguji II 125

Lampiran 10 Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan 126

Lampiran 11 Bukti Pembayaran Wisuda 127

Lampiran 12 Surat Keterangan Penyerahan Kuesioner 128