DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRACT i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN xiv

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 9

1.4.1 Maksud Penelitian 9

1.4.2 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 11

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Pajak 11

2.1.2 Persepsi 12
2.1.3 Persepsi Kebermanfaatan 13
2.1.3.1 Indikator Persepsi Kebermanfaatan 14
2.1.4 Kepuasan Pengguna 14
2.1.4.1 Indikator Kepuasan Pengguna 15
2.1.5 Penggunaan *E-filing* 16
2.1.5.1 Indikator Penggunaan *E-filing* 17
2.2 Kerangka Pemikiran 17
2.2.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filing* 17
2.2.2 Pengaruh Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* 19
2.3 Hipotesis 20
BAB III METODE PENELITIAN 22
3.1 Metode Penelitian yang digunakan 22
3.2 Operasionalisasi Variabel 25
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 29
3.3.1 Sumber Data 29
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 30
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian 31
3.4.1 Populasi 32
3.4.2 Sampel 33
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 35
3.4.3.1 Tempat Penelitian 35
3.4.3.2 Waktu Penelitian 35
3.5 Metode Pengujian Data 36
3.5.1 Uji Validitas 36

3.5.2 Uji Reliabilitas 38
3.6 Metode Analisis Data 39
3.6.1 Analisis Data dengan Metode Deskriptif 39
3.6.2 Analisis Data dengan Metode Verifikatif 39
3.6.3 Uji Kecocokan Model Pengukuran (*Outer* Model) 45
3.6.4 Uji Kecocokan Model Pengukuran (*Inner* Model) 46
3.6.4.1 Koefisien Korelasi 46
3.6.4.2 Koefisien Determinasi 47
3.6.5 Pengujian Hipotesis 47
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 51
4.1 Hasil Penelitian 51
4.1.1 Unit Analisis dan Unit Observasi 51
4.1.2 Jumlah Responden dan Rincian Pengembalian Kuesioner (*Response Rate*) 51
4.1.3 Karakteristik Responden 53
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 56
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas 56
4.1.4.2 Uji Reliabilitas 57
4.1.5 Hasil Analisis Deskriptif 59
4.1.5.1 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kebermanfaatan (X_1) 60
4.1.5.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wajib Pajak (X_2) 66
4.1.5.3 Analisis Deskriptif Penggunaan Variabel *E-filing* (Y) 71
4.1.6 Hasil Analisis Verifikatif 75
4.1.6.1 *Outer Model* (Model Pengukuran) 77

4.1.6.2 *Inner Model* (Model Struktural) 83
4.1.6.2.1 Koefisien Korelasi 84
4.1.6.2.2 Koefisien Determinasi (R^2) 85
4.1.6.2.3 Pengujian Hipotesis 86
4.2 Pembahasan 89
4.2.1 Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filing* 89
4.2.2 Analisis Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* 92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 96
5.1 Kesimpulan 96
5.2 Saran 97
5.2.1 Saran Operasional 97
5.2.2 Saran Akademis 97
DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN-LAMPIRAN 103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 128

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian 20

Gambar 3.1 Struktur Analisis Variabel Penelitian secara Keseluruhan 44

Gambar 3.2 Struktur Analisis Pengaruh $\xi 1$ Terhadap η 48

Gambar 3.3 Struktur Analisis Pengaruh $\xi 2$ Terhadap η 49

Gambar 3.4 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 50

Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin 53

Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Menurut Pendidikan..... 54

Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Menurut Usia..... 55

Gambar 4.4 Garis Kontinum Persepsi Kebermanfaatan 62

Gambar 4.5 Garis Kontinum Kepuasan Wajib Pajak 67

Gambar 4.6 Garis Kontinum Penggunaan *E-filing*..... 73

Gambar 4.7 Struktur Analisis Variabel Penelitian secara Keseluruhan 76

Gambar 4.8 Diagram Jalur $T_{statistik}$ 86

Gambar 4.9 Kurva Uji Hipotesis Variabel Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filing* 87

Gambar 4.10 Kurva Uji Hipotesis Variabel Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* 89

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel 27

Tabel 3.2 *Rating Scale* 29

Tabel 3.3 Bobot Nilai Kuesioner 30

Tabel 3.4 Kriteria Penilaian *Response Rate* 31

Tabel 3.5 Daftar Dosen dan Staf di Universitas Komputer Indonesia 33

Tabel 3.6 Daftar Dosen dan Staf yang Sudah Menggunakan *E-filing* 33

Tabel 3.7 Waktu Pelaksanaan Penelitian 35

Tabel 3.8 Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Persentase Skor Aktual 39

Tabel 3.9 Lambang Statistik untuk Indikator dan Variabel yang Diteliti 45

Tabel 4.1 Kriteria Penilaian *Response Rate* 52

Tabel 4.2 Pengembalian Kuesioner 52

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 54

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 55

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian 57

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian 58

Tabel 4.8 Kriteria Pengklasifikasian Persentase Skor Tanggapan Responden 60

Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kebermanfaatan 60

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Meningkatkan Kinerja Individu 62

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Menambah Produktivitas Individu 63

Tabel 4.12Tanggapan Responden Mengenai Meningkatkan efektivitas Kinerja Individu 64
Tabel 4.13Tanggapan Responden Mengenai Bermanfaat bagi Individu 65
Tabel 4.14Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak 66
Tabel 4.15Tanggapan Responden Mengenai Isi (*Content*) 68
Tabel 4.16Tanggapan Responden Mengenai Akurasi (Akurat) 69
Tabel 4.17Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan (*Ease of use*) 69
Tabel 4.18Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu *Timeliness*) 70
Tabel 4.19Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan *E-filing* 72
Tabel 4.20Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan yang Luas dan Akses yang Fleksibel 73
Tabel 4.21Tanggapan Responden Mengenai Keamanan yang Komprehensif dan Sederhana 74
Tabel 4.22*Loading Factor* Indikator Variabel Persepsi Kebermanfaatan 78
Tabel 4.23*Loading Factor* Indikator Variabel Kepuasan Wajib Pajak 78
Tabel 4.24*Loading Factor* Indikator Variabel Penggunaan *E-filing* 79
Tabel 4.25AVE dan Comunality 80
Tabel 4.26Hasil Uji *Cross Loading Factor* 81
Tabel 4.27Hasil Uji Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten 82
Tabel 4.28Hasil Uji *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* 82
Tabel 4.29Hasil Nilai *Goodness of* Fit (GoF) 83
Tabel 4.30Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis .. 84
Tabel 4.31Analisis Koefisien Determinasi 85

Tabel 4.32Parsial Variabel X_1 terhadap Y 87

Tabel 4.33Parsial Variabel X_2 terhadap Y 88

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian..... 104

Lampiran 2 Surat Persetujuan Penelitian 105

Lampiran 3 Kuesioner..... 106

Lampiran 4 Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 109

Lampiran 5 Output SEM PLS 112

Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian Pembimbing 115

Lampiran 7 Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian Penguji I..... 116

Lampiran 8 Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian Penguji II..... 117

Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan Skripsi Usulan Penelitian 118

Lampiran 10Lembar Revisi Sidang Skripsi Pembimbing..... 119

Lampiran 11Lembar Revisi Sidang Skripsi Penguji I 120

Lampiran 12Lembar Revisi Sidang Skripsi Penguji II..... 121

Lampiran 13Berita Acara Bimbingan Skripsi 122

Lampiran 14Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan 123

Lampiran 15Bukti Pembayaran Wisuda 124

Lampiran 16Surat Keterangan Penyerahan Kuesioner 125

Lampiran 17t- tabel..... 126

Lampiran 18Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural 127