DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACK ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 9
1.3 Rumusan Masalah 9
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 10
1.4.1 Maksud Penelitian 10
1.4.2 Tujuan Penelitian 10
1.5 Kegunaan Penelitian 10
1.5.1 Kegunaan Praktis 10
1.5.2 Kegunaan Akademis 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS **12**
2.1 Kajian Pustaka 12
2.1.1 Pengertian Pajak 12
2.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern 13
2.1.2.1 Pengertian Sistem 13
2.1.2.2 Pengertian Administrasi Perpajakan Modern 14
2.1.2.3 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern. 15
2.1.2.4 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern 16
2.1.3 E-SPT PPN 17
2.1.3.1 Pengertian SPT 17
2.1.3.2 Pajak Pertambahan Nilai (PPN) 18
2.1.3.3 Pengertian e-SPT PPN 19
2.1.3.4 Indikator e-SPT PPN 20
2.1.4 Kepuasan Wajib Pajak 20
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 20
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 22
2.2 Kerangka Pemikiran 23
2.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 23

2.2.2 Pengaruh e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 24
2.3 Hipotesis 26

BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1 Metode Penelitian yang digunakan 28
3.2 Operasionalisasi Variabel 30
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 34
3.3.1 Sumber Data 34
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 35
3.4 Populasi, Sampel, dan Tempat serta Waktu Penelitian 35
3.4.1 Populasi 36
3.4.2 Penarikan Sampel 36
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 38
3.5 Metode Pengujian Data 39
3.5.1 Uji Validitas 39
3.5.2 Uji Reabilitas 41
3.6 Metode Analisis Data 43
3.6.1 Analisis Data Deskriptif 44
3.6.2 Analisis Data Verifiktif 45
3.6.3 Pengujian Hipotesis 57

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 60
4.1 Hasil Penelitian 60
4.1.1 Analisis Deskriptif 60
4.1.1.1 Analisis Deskriptif Sistem Administrasi Perpajakan Modern 61
4.1.1.2 Analisis Deskriptif Penerapan e-SPT PPN 63
4.1.1.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak 67
4.1.2 Analisis Verifikatif 69
4.1.3 Uji Validitas Instrumen 70
4.1.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen 72
4.1.4 Model Pengukuran 72
4.1.4.1 Model Pengukuran Sistem Administrasi Perpajakan Modern 73
4.1.4.2 Model Pengukuran Penerapan e-SPT PPN 74
4.1.4.3 Model Pengukuran Kepuasan Wajib Pajak 75
4.1.4.4 Pengujian Model Struktural (Inner Model) 76
4.1.5 Pengujian Hipotesis 79
4.2 Pembahasan 82
4.2.1 Analisis Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 82
4.2.2 Analisis Pengaruh Penerapan e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 86
5.1 Simpulan 86
5.2 Saran 87
5.2.1 Saran Oprasional 87
5.2.2 Saran Akademis 88
DAFTAR PUSTAKA 89