# DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SURAT PERNYATAAN**

**SURAT PUBLIKASI**

**ABSTRAK ..... i**

**ABSTRACK ..... ii**

**KATA PENGANTAR ..... iii**

**DAFTAR ISI ..... vi**

**DAFTAR TABEL ..... viii**

**DAFTAR GAMBAR ..... xi**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xii**

**BAB I PENDAHULUAN**

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, HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka ..... 11

2.1.1 Kualitas Sistem Elektronik Pajak ..... 11

2.1.1.1 Pengertian Kualitas ..... 11

2.1.1.2 Pengertian Sistem Elektronik ..... 12

2.1.1.3 Indikator Kualitas Sistem Elektronik ..... 13

2.1.2 Kompetensi Fiskus ..... 14

2.1.2.1 Pengertian Kompetensi ..... 14

2.1.2.2 Pengertian Fiskus ..... 15
2.1.2.3 Indikator Kompetensi Fiskus ..... 16
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak ..... 17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan ..... 17
2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak ..... 18
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak ..... 19
2.2 Kerangka Pemikiran .....21
2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Pajak Terhadap Kepuasa Wajib Pajak .....21
2.2.2 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....22
2.3 Hipotesis .....24
**BAB III METODE PENELITIAN**
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan ..... 25
3.2 Operasionalisasi Variabel .....27
3.2.1 Skala Pengukuran .....30
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....32
3.3.1 Sumber Data .....32
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....32
3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian .....33
3.4.1 Populasi .....33
3.4.2 Sampel .....34
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 Pengumpulan Data .....36
3.6 Metode Pengujian Data .....37
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....37
3.6.1.1 Uji Validitas .....37
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....39
3.6.2 Metode Analisis Data .....41

3.6.2.1 Analisis Deskriptif .....42
3.6.2.2 Analisis Verivikatif .....43
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
4.1 Hasil Penelitian ..... 56
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....57
4.1.2 Profil Responden .....58
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian .....60
4.1.3.1 Validitas .....60
4.1.3.2 Reliabilitas .....62
4.1.4 Analisis Deskriptif .....63
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem Elektronik Pajak Pajak .....63
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Fiskus....68
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak .....73
4.1.5 Analisis Verifikatif .....77
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran .....80
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural .....84
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis .....87
4.2 Pembahasan ..... 99
4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....89
4.2.2 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....92

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 96

5.2 Saran .....97

5.2.1 Saran Operasional .....97

5.2.2 Saran Akademis .....98

**DAFTAR PUSTAKA.....99**

**LAMPIRAN.....104**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel ..... 29

Tabel 3.2 Skala Pengukuran ..... 31

Tabel 3.3 Waktu Penelitian ..... 35

Tabel 3.4 Kriteria Penilaian *Response Rate* ..... 37

Tabel 3.5 Standar Penilian Validitas ..... 38

Tabel 3.6 Standar Penilaian Reabilitas ..... 41

Tabel 3.7 Kriteria Presentasi Skor Tanggapan Responden ..... 43

Tabel 3.8 Lambang Statistik untuk variable Indikator dan Variable ..... 47

Tabel 3.9 Tingkat Keeratan Korelasi ..... 50

Tabel 4.1 Data Distribusi Sample Penelitian ..... 57

Tabel 4.2 Response Rate ..... 57

Tabel 4.3 Karakteriskit Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 58

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir ..... 59

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ..... 59

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja ..... 60

Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen ..... 61

Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Pengujian Reabilitas Kuisioner ..... 62

Tabel 4.9 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kecepatan ..... 63

Tabel 4.10 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator

Konsistensi ..... 64
Tabel 4.11 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kehandalan..... 66
Tabel 4.12 Presentase Skor Jawaban Responden Variable Kualitas Sistem Elektronik Pajak ..... 67
Tabel 4.13 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Pengetahuan ..... 68
Tabel 4.14 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Tanggapan..... 69
Tabel 4.15 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Sikap..... 70
Tabel 4.16 Presentase Skor Jawaban Responden Variable Kompetensi Fiskus ..... 71
Tabel 4.17 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Timeliness*..... 73
Tabel 4.18 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Ease Of Use*..... 74
Tabel 4.19 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Accuracy*..... 75
Tabel 4.20 Presentase Skor Jawaban Responden Variable Kepuasan Wajib Pajak..... 71
Tabel 4.21 *Loading Factor* ..... 80
Tabel 4.22 *AVE* ..... 81

Tabel 4.23 *Cross Loading Factor* ..... 82

Tabel 4.24 Perbandingan Akar *AVE* dengan Korelasi Variable Laten ..... 82

Tabel 4.25 *Composite Reability* ..... 83

Tabel 4.26 Hasil Nilai GoF ..... 84

Tabel 4.27 Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikan Hipotesis ..... 84

Tabel 4.28 Analisis Koefisien determinasi ..... 86

Tabel 4.29 Uji t Kualitas Sistem Elektronik Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak ..... 87

Tabel 4.30 Uji t Kualitas Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak ..... 88

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian ..... 23

Gambar 3.1 Diagram Jalur Hubungan Antar Variable Penelitian ..... 44

Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis..... 51

Gambar 4.1 Metode Penelitian ..... 78

Gambar 4.2 Diagram Jalur Model Lengkap..... 79

Gambar 4.3 Nilai *Path Coeffisient*..... 85

Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Variable X1 Terhadap Y ..... 88

Gambar 4.5 Kurva Uji Hipotesis Variable X2 Terhadap Y ..... 89

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner ..... 104

Lampiran 2 : Tabulasi Kuesioner ..... 105

Lampiran 3 : Output SPSS ..... 106

Lampiran 4 : Output SEM PLS ..... 115

Lampiran 5 : Surat Keterangan Penyerahan Kuesioner ..... 117

Lampiran 6 : Surat Permohonan Penelitian ..... 118

Lampiran 7 : Surat Persetujuan Penelitian ..... 119

Lampiran 8 : Berita Acara Bimbingan Usulan Penelitian ..... 120

Lampiran 9 : Berita Acara Bimbingan Skripsi ..... 121

Lampiran 10 : Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian ..... 122

Lampiran 11 : Kartu Bebas Pinjam Perpustakaan ..... 126

Lampiran 12 : Kartu Peserta Sidang Usulan Penelitian ..... 127

Lampiran 13 : Daftar Riwayat Hidup ..... 128

Lampiran 14 : Bukti Pembayaran Wisuda ..... 129