DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

SURAT PUBLIKASI

MOTTO

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

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

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

DAFTAR TABEL ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Rumusan Masalah 6

1.4 Maksud dan Tujuan 6

1.4.1 Maksud Penelitian 6

1.4.2 Tujuan Penelitian 6

1.5 Kegunaan Penelitian 7

1.5.1 Kegunaan Praktis 7

1.5.2 Kegunaan Akademis 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka 9

2.1.1 *Self Assesment System* 9

2.1.1.1 Pengertian *Self Assesment System* 9

2.1.1.2 Indikator *Self Assesment System* 10

2.1.2 Teknologi Informasi 12

2.1.2.1 Pengertian Teknologi Informasi 12

2.1.2.2 Indikator Teknologi Informasi 13

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak 15

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 15

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 16

2.2 Kerangka Pemikiran 17

2.2.1 Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan *Self Assesment System* terhadap Kepuasan Wajib Pajak 17

2.2.2 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak 18

2.3 Hipotesis Penelitian 19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 21

3.2 Operasionalisasi Variabel 22

3.2.1 Variabel Independen 23

3.2.2 Variabel Dependen 23

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 25

3.3.1 Sumber Data 25
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 26
3.4 Populasi, Sampel, dan Tempat serta Waktu Penelitian 27
3.4.1 Populasi 27
3.4.2 Penarikan Sampel 27
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 29
3.5 Metode Pengujian Data 30
3.5.1 Uji Validitas 30
3.5.2 Uji Reliabilitas 32
3.6 Metode Analisis Data 33
3.6.1 Analisis Data 33
3.6.2 Langkah-langkah Analisis Dengan Metode Partial Least Square (PLS) 35
3.6.2.1 Merancang Model Pengukuran (Outer Model) 35
3.6.2.2 Merancang Model Struktural (Inner Model) 36
3.6.2.3 Konstruksi Diagram Jalur 36
3.6.2.4 Konverensi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan 37
3.6.2.5 Evaluasi *Goodness of Fit* 37
3.6.2.6 Uji Hipotesis *(Resampling Bootstraping)* 37
3.6.3 Pengujian Hipotesis 37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 40
4.1.1 Karakteristik Responden 41
4.1.1.1 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja 42
4.1.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 43
4.1.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan 44
4.1.1.4 Profil Responden Berdasarkan Usia 45
4.1.2 Hasil Analisisi Deskriptif 46

4.1.2.1 Analisis Deskriptif *Self Assesment System* (X_1) 47
4.1.2.2 Analisis Desktiptif Pemanfaatan Teknologi Informasi (X2) 53
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak (Y) 61
4.1.3 Pengujian Alat Analisis 68
4.1.3.1 Uji Validitas 68
4.1.3.2 Uji Reliabilitas 70
4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif 72
4.1.4.1 Model Pengukuran (*Outer Model*) 76
4.1.4.2 Model Struktural (*Inner Model*) 82
4.1.4.3 Uji Kecocokan Seluruh Model (*Goodness of Fit* (GoF)) 85
4.1.4.4 Pengujian Hipotesis 85
4.1.4.4.1 Partisipasi *Self Assesment System* (X_1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak(Y) 86
4.1.4.4.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi (X_2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) 87
4.2 Pembahasan 89
4.2.1Pengaruh *Self Assesment System* (X_1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) 89
4.2.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi (X_2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) 91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 94
5.2 Saran 95
5.2.1 Saran Operasional 95
5.2.2 Saran Akademis 95

DAFTAR PUSTAKA 97

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 121