## DAFTAR ISI

**Halaman**


**LEMBAR PENGESAHAN**

**SURAT PERNYATAAN**

**SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

**ABSTRAK** ..... i

**ABSTRACT** ..... ii

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

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

**DAFTAR TABEL** ..... ix

**DAFTAR GAMBAR** ..... xii

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xiii

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah ..... 11

1.3 Rumusan Masalah ..... 11

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 12

1.4.1 Maksud Penelitian ..... 12

1.4.2 Tujuan Penelitian ..... 12

1.5 Kegunaan Penelitian ..... 12

1.5.1 Kegunaan Praktis (*Applied Research*) ..... 12

1.5.2 Kegunaan Akademis (*Basic Research*) ..... 13

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS** ..... 14

2.1 Kajian Pustaka ..... 14

2.1.1 Pelaksanaan *e*-SPT ..... 14

2.1.1.1 Pengertian *e*-SPT ..... 14

2.1.1.2 Indikator *e*-SPT ..... 14

2.1.2 Pelaksanaan *e-filing* ..... 16

2.1.2.1 Pengertian *e-filing* ..... 16

2.1.2.2 Indiator *e-filing* ..... 16
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak ..... 18
2.1.3.1 Pengertian Wajib Pajak ..... 18
2.1.3.2 Pengertian Kepuasan ..... 18
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak ..... 19
2.2 Kerangka Pemikiran ..... 20
2.2.1 Pelaksanaan *e*-SPT (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) ..... 20
2.2.2 Pelaksanaan *e-filing* (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) ..... 22
2.3 Hipotesis Penelitian ..... 24

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** ..... 27
3.1 Metode Penelitian yang digunakan ..... 27
3.1.1 Jenis Penelitian yang Digunakan ..... 23
3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan ..... 28
3.1.3 Objek Penelitian ..... 29
3.1.4 Unit Analisis ..... 29
3.1.5 Unit Observasi ..... 30
3.2 Operasionalisasi Variabel ..... 30
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data ..... 35
3.3.1 Sumber Data ..... 35
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data ..... 35
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian ..... 36
3.4.1 Populasi ..... 36
3.4.2 Sampel ..... 37
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian ..... 38
3.5 Metode Pengujian Data ..... 39
3.6 Metode Analisis Data ..... 42
3.6.1 Analisis Data Metode Deskriptif ..... 42
3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif ..... 42
3.7 Pengujian Hipotesis ..... 60

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** ..... 67
4.1 Hasil Penelitian ..... 67
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner ..... 68
4.1.2 Profil Responden ..... 69
4.1.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas ..... 71
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas ..... 71
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas ..... 72
4.1.4 Analisis Deskriptif ..... 74
4.1.4.1 Gambaran Mengenai Pelaksanaan *e*-SPT di KPP Madya ..... 75
4.1.4.2 Gambaran Mengenai Pelaksanaan *e-filing* di KPP Madya ..... 82
4.1.4.3 Gambaran Mengenai Kepuasan Wajib Pajak ..... 89
4.1.5 Analisis Verifikatif ..... 94
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran ..... 97
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural ..... 103
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis ..... 107
4.2 Pembahasan ..... 110
4.2.1 Pengaruh Pelaksanaan *e*-SPT terhadap Kepuasan Wajib Pajak ..... 110
4.2.2 Pengaruh Pelaksanaan *e-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak ..... 113

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**
5.1 Kesimpulan ..... 114
5.2 Saran ..... 115
5.2.1 Saran Operasional ..... 115
5.2.2 Saran Akademis ..... 118

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 119
**LAMPIRAN** ..... 124

# DAFTAR TABEL


| Nomor | Nama Tabel | Halaman |
|---|---|---|
| 3.1 | Operasional Variabel | 32 |
| 3.2 | Penilaian Rating Scale | 34 |
| 3.3 | Waktu Penelitian | 38 |
| 3.4 | Standar Penilaian Untuk Validitas Hasil | 40 |
| 3.5 | Kriteria Presentase Tanggapan Responden | 43 |
| 3.6 | Lambang Statistik untuk Indikator dan Variabel yang diteliti | 51 |
| 3.7 | Keterangan Simbol | 54 |
| 3.8 | Kriteria Penilaian Koefisien Korelasi | 58 |
| 3.9 | Kriteria Penililaian Koefisien Determinasi | 60 |
| 3.10 | Persamaan Struktural Hipotesis 1 | 61 |
| 3.11 | Persamaan Struktural Hipotesis 2 | 63 |
| 4.1 | *Respon Rate* | 68 |
| 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 69 |
| 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 70 |
| 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 70 |
| 4.5 | Hasil Pengujian Validitas | 72 |
| 4.6 | Hasil Pengujian Reliabilitas | 73 |
| 4.7 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan *e*-SPT di KPP Madya | 76 |
| 4.8 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kecepatan Penyampaian | 77 |
| 4.9 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keamanana Informasi | 78 |
| 4.10 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pengorganisiran Data | 79 |
| 4.11 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kemudahan Perhitungan | 80 |

| | | |
|---|---|---|
| 4.12 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kemudahan Membuat Laporan Pajak | 81 |
| 4.13 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kelengkapan Data | 82 |
| 4.14 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan *e-filing* di KPP Madya | 83 |
| 4.15 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Persepsi Kemudahan | 84 |
| 4.16 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Persepsi Kegunaan | 85 |
| 4.17 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Persepsi Kepercayaan | 86 |
| 4.18 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Persepsi Keamanan | 87 |
| 4.19 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Persepsi Kesiapan Pemanfaatan | 88 |
| 4.20 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak di KPP Madya | 89 |
| 4.21 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kinerja Aplikasi | 90 |
| 4.22 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tampilan Aplikasi | 91 |
| 4.23 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator *user-friendly* | 92 |
| 4.24 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Intensitas | 92 |
| 4.25 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Waktu | 93 |
| 4.26 | *Loading Factor* Indikator Variabel Pelaksanaan *e*-SPT (X1) | 97 |
| 4.27 | *Loading Factor* Indikator Variabel Pelaksanaan *e-filing* (X2) | 98 |
| 4.28 | *Loading Factor* Indikator Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) | 99 |

| | | |
|---|---|---|
| 4.29 | Hasil Uji *Cross Loading*..... | 101 |
| 4.30 | Hasil Uji Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten..... | 101 |
| 4.31 | Hasil Uji *Composite Reliability* ..... | 102 |
| 4.32 | Koefisien Korelasi..... | 104 |
| 4.33 | Koefisien Determinasi..... | 106 |
| 4.34 | Kontribusi Pengaruh Variabel Laten *Eksogen* Terhadap Variabel Laten *Endogen*..... | 106 |
| 4.35 | Uji *t* Pengaruh Pelaksanaan *e*-SPT (X1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)..... | 108 |
| 4.36 | Uji *t* Pengaruh Pelaksanaan *e-filing* (X2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)..... | 109 |

# DAFTAR GAMBAR


| Nomor | Nama Gambar | Halaman |
|---|---|---|
| 2.2 | Paradigma Penelitian ..... | 24 |
| 3.1 | Diagram Jalur Hubungan Antar Variabel ..... | 50 |
| 3.2 | Struktur Analisis Pengaruh ξ1 terhadap η ..... | 61 |
| 3.3 | Struktur Analisis Pengaruh ξ2 terhadap η ..... | 63 |
| 3.4 | Uji Hipotesis ..... | 66 |
| 4.1 | Garis Kontium Pedoman Kategorisasi Tanggapan Responden ..... | 75 |
| 4.2 | Garis Kontium Pelaksanaan *e*-SPT ..... | 76 |
| 4.3 | Garis Kontium Pelaksanaan *e-filing* ..... | 84 |
| 4.4 | Garis Kontium Kepuasan Wajib Pajak ..... | 90 |
| 4.5 | Model Penelitian ..... | 95 |
| 4.6 | Hasil Model Pengukuran ..... | 96 |
| 4.7 | Hasil Model Struktural ..... | 103 |
| 4.8 | Kurva Pengujian Hipotesis Pelaksanaan *e*-SPT (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) ..... | 108 |
| 4.9 | Kurva Pengujian Hipotesis Pelaksanaan *e-filing* (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) ..... | 110 |

# DAFTAR LAMPIRAN


| Nomor | Judul | Halaman |
|---|---|---|
| Lampiran 1 | Lampiran Permohonan Kuesioner | 124 |
| Lampiran 2 | Lampiran Permohonan Penelitian | 125 |
| Lampiran 3 | Lampiran Balasan Perusahaan | 126 |
| Lampiran 4 | Lampiran Kuesioner Penelitian | 127 |
| Lampiran 5 | Lampiran Berita Acara Bimbingan Usulan Penelitian | 130 |
| Lampiran 6 | Lembar Revisi Usulan Penelitian Penguji 1 | 131 |
| Lampiran 7 | Lembar Revisi Usulan Penelitian Penguji 2 | 132 |
| Lampiran 8 | Lembar Revisi Usulan Penelitian Pembimbing | 133 |
| Lampiran 9 | Lampiran Berita Acara Bimbingan Skripsi | 134 |
| Lampiran 10 | Lembar Revisi Skripsi Penguji 1 | 135 |
| Lampiran 11 | Lembar Revisi Skripsi Penguji 2 | 136 |
| Lampiran 12 | Lembar Revisi Skripsi Pembimbing | 137 |
| Lampiran 13 | Lembar Bebas Pinjam Perpustakaan | 138 |
| Lampiran 14 | Lembar Pembayaran Wisuda | 139 |
| Lampiran 15 | Riwayat Hidup | 140 |