DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Rumusan Masalah 7
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 7
1.4.1 Maksud Penelitian 7
1.4.2 Tujuan Penelitian 7
1.5 Kegunaan Penelitian 8
1.5.1 Kegunaan Praktis 8
1.5.2 Kegunaan Akademis 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 9
2.1.1 Implementasi Teknologi Informasi 9
2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi 9
2.1.1.2 Peranan dan Pentingnya Teknologi Informasi 10
2.1.1.3 Perangkat-Perangkat Teknologi Informasi 11
2.1.1.4 Tujuan Teknologi Informasi 12
2.1.1.5 Indikator Teknologi Informasi 12
2.1.2 Efektivitas Penggunaan *E-Filing* 13

2.1.2.1 Pengertian Efektivitas 13
2.1.2.2 Pengertian *E-Filing* 13
2.1.2.3 Tujuan *E-Filing* 14
2.1.2.4 Tata Cara Penggunaan *E-Filing* 15
2.1.2.5 Indikator Efektivitas *E-Filing*..... 17
2.1.3 Pengertian Kepuasan 19
2.1.3.1 Pengertian Wajib Pajak 20
2.1.3.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 21
2.2 Kerangka Pemikiran 20
2.2.1 Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 20
2.2.2 Pengaruh Efektivitas *E-filling* Terhadap KepuasanWP 21
2.3 Hipotesis 24
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian 26
3.2 Operasionalisasi Variabel 28
3.2.1 Skala Pengukuran 31
3.3 Sumber Data dan Pengumpulan Data 33
3.3.1 Sumber Data 33
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 34
3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian 35
3.4.1 Populasi 35
3.4.2 Penarikan Sampel 35
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 36
3.4.3.1 Tempat Penelitian 36
3.4.3.2 Waktu Penelitian 37
3.5 Metode Pengujian Data 37
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 37
3.5.1.1 Uji Validitas 37
3.5.1.2 Uji Reliabilitas 39
3.6 Metode Analisis Data 40

3.6.1 Analisis Deskriptif 41
3.6.2 Analisis Verifikatif 43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 55
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner 56
4.1.2 Profil Responden 56
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 59
4.1.3.1 Validitas 59
4.1.3.2 Reliabilitas 60
4.1.4 Analisis Deskriptif 61
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Implementasi T.I 61
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Penggunaan *E-filing* 64
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan WP.....70
4.1.5 Analisis Verifikatif 74
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran 76
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural 81
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 84
4.2 Pembahasan 87
4.2.1 Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 87
4.2.2 Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 93
5.2 Saran 94
5.2.1 Saran Operasional 94
5.2.2 Saran Akademis 95
DAFTAR PUSTAKA.....96
LAMPIRAN-LAMPIRAN 100

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel 30
Tabel 3.2 *Rating Scale* 32
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian *Response Rate* 34
Tabel 3.4 Waktu Penelitian 37
Tabel 3.5 Standar Penilaian Validitas 38
Tabel 3.6 Standar Penilaian Reliabilitas 40
Tabel 3.7 Kriteria Persentase Tanggapan Responden 42
Tabel 3.8 Lambang Statistik untuk Indikator 46
Tabel 3.9 Tingkat Keeratan Korelasi 49
Tabel 3.10 Kriteria Nilai GoF 50
Tabel 4.1 Data Distribusi Sampel Penelitian 55
Tabel 4.2 *Response Rate* 56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir 57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 58
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja 58
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen 59
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner 60
Tabel 4.9 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kemudahan Penggunaan 61
Tabel 4.10 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kebermanfaatan 62
Tabel 4.11 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Indikator Mudah Untuk Dipelajari 63
Tabel 4.12 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Implementasi Teknologi Informasi 64
Tabel 4.13 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kemudahan menyampaikan *E*-SPT 65

Tabel 4.14 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Ekonomis 66
Tabel 4.15 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kepercayaan Terhadap Keamanan dan Kerahasiaan 66
Tabel 4.16 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Yang Luas dan Akses yang Fleksibel 67
Tabel 4.17 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Mudah Dipahami 68
Tabel 4.18 Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Efektivitas Penggunaan *E-Filing* 69
Tabel 4.19 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Accuracy* (Akurasi) 70
Tabel 4.20 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Ease of Use* (Kemudahan) 71
Tabel 4.21 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Timeniless* (Ketepatan Waktu) 72
Tabel 4.22 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Satisfaction* (Kepuasan) 72
Tabel 4.23 Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Wajib Pajak 73
Tabel 4.24 *Loading Factor* 77
Tabel 4.25 AVE 78
Tabel 4.26 *Cross Loading Factor* 79
Tabel 4.27 Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten 80
Tabel 4.28 *Composite Reliability* 80
Tabel 4.29 Hasil Nilai GoF 81
Tabel 4.30 Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis 82
Tabel 4.31 Analisis Koefisien Determinasi 84
Tabel 4.32 Uji t Implementasi Teknologi Informasi (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) 85
Tabel 4.33 Uji t Efektivitas Penggunaan *E-filing* (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) 87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian 24
Gambar 3.1 Diagram Jalur Hubungan Antar Variabel Penelitian 46
Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 53
Gambar 4.1 Model Penelitian 75
Gambar 4.2 Diagram Jalur Model Lengkap 76
Gambar 4.3 Nilai *Path Coefficient* 83
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Variabel X_1 terhadap Y 86
Gambar 4.5 Kurva Uji Hipotesis Variabel X_2 terhadap Y 87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner 101
Lampiran 2 : Tabulasi Kuesioner Penelitian 103
Lampiran 3 : *Output* SPSS 105
Lampiran 4 : *Output* SEM PLS 112
Lampiran 5 : Permohonan Penelitian 117
Lampiran 6 : Persetujuan Penelitian 118
Lampiran 7 : Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian Pembimbing 119
Lampiran 8 : Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian Penguji 1 120
Lampiran 9 : Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian Penguji 2 121
Lampiran 10 : Berita Acara Bimbingan UP 122
Lampiran 11 : Berita Acara Bimbingan Skiripsi 123
Lampiran 12 : Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan 124
Lampiran 13 : Kartu Sidang Usulan Penelitian Sidang 125
Lampiran 14 : Surat Keterangan Penyerahan Kuesioner 126
Lampiran 15 : Lembar Revisi Sidang Akhir Pembimbing 127
Lampiran 16 : Lembar Revisi Sidang Akhir Penguji 1..... 128
Lampiran 17 : Lembar Revisi Sidang Akhir Penguji 2..... 129