# DAFTAR ISI

**Hal**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SURAT PERNYATAAN**

**ABSTRAK** ..... i

***ABSTRACT*** ..... ii

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

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

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

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

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

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

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah ..... 5

1.3 Rumusan Masalah ..... 6

1.4 Tujuan Penelitian ..... 6

1.5 Kegunaan Penelitian ..... 6

1.5.1 Kegunaan Praktis (Operasional) ..... 6

1.5.2 Kegunaan Akademis (Teoritis) ..... 7

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS** ..... 8

2.1 Kajian Pustaka ..... 8

2.1.1 Teknologi Informasi ..... 8

2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi .....8
2.1.1.2 Indikator Teknologi Informasi .....9
2.1.2 Kepuasan Wajib Pajak .....10
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak .....10
2.1.2.1.1 Kepuasan .....10
2.1.2.1.2 Wajib pajak .....11
2.1.2.1.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak .....11
2.1.3 Penggunaan Sistem *e-Filling* .....13
2.1.3.1 Pengertian Penggunaan Sistem *e-filling* .....13
2.1.3.2 Infikator Penggunaan Sistem *e-filling* .....14
2.2 Kerangka Pemikiran .....15
2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Penggunaan Sistem e-*filling* .....15
2.2.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan Sistem *e-filling* .....16
2.2.3 Paradigma Penelitian .....18
2.3 Hipotesis Penelitian .....18
**BAB III METODE PENELITIAN** .....19
3.1 Metode yang Digunakan dalam Penelitian .....19
3.1.1 Jenis Penelitian yang Digunakan .....19
3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan .....20
3.1.3 Objek Penelitian .....21
3.1.4 Unit Analisis .....22

3.1.5 Unit Observasi .....23
3.2 Operasionalisasi Variabel.....23
3.2.1 Skala Pengukuran .....26
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....27
3.3.1 Sumber Data .....27
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....28
3.4 Populasi dan Sample .....29
3.4.1 Populasi.....29
3.4.2 Sample .....30
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....31
3.4.3.1 Tempat Penelitian .....31
3.4.3.2 Waktu Penelitian.....31
3.5 Metode Pengujian Data .....32
3.5.1 Uji Validitas.....32
3.5.2 Uji Realibilitas .....34
3.6 Metode Analisis Data .....35
3.6.1 Analisis Deskriptif.....35
3.6.2 Analisis Verifikatif .....36
3.6.3 Uji Hipotesis .....45
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**.....56
4.1 Hasil Penelitian .....56
4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif.....63
4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif .....78

4.2 Pembahasan .....91

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** .....98

5.1 Kesimpulan .....98

5.2 Saran .....99

**DAFTAR PUSTAKA** .....101

**LAMPIRAN-LAMPIRAN** .....107

# DAFTAR TABEL

3.1 Operasionalisasi Variable.....25

3.2 Rating Scale .....27

3.3 Kriteria Penilaian Respone Rate .....30

3.4 Waktu Penelitian .....34

3.5 Standar Penelitian Validitas .....37

3.6 Standar Penilaian Realibilitas .....37

3.7 Kriteria Persentase Tanggapan Responden.....39

3.8 Lambang Statistik Indikator dan Variabel yang diteliti .....44

3.9 Kriteria Koefisien Korelasi .....49

3.10 Kriteria Penilaian Koefisien Determinasi .....50

4. 1 Respone Rate.....57

4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....58

4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....58

4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan *E-filling*.....59

4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....60

4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....60

4.7 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen.....62

4.8 Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner.....63

4.9 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Perangkat Keras .....64

4.10 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Perangkat Lunak .....65

4.11 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Teknisi.....66

4.12 Persentase Skor Jawaban Penggunaan Teknologi Informasi.....67

4.13 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Kualitas Sistem .....68

4.14 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan.....69

4.15 Persentase Skor Jawaban Penggunaan Kepuasan Wajib Pajak.....71

4.16 Rekapitulasi Skor Tanggapan Kemudahan Penyampaian *E-spt* .....72

4.17 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Dapat Diakses Kapanpun.....73

4.18 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Dapat Diakses Dimanapun....74

4.19 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Verifikasi Penerimaan *E-spt* dari DJP Yang Bersifat Personal & Rahasia.....75

4.20 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Adanya Bukti Rekapitulasi *real time* Setelah Verifikasi Dilakukan .....76

4.21 Persentase Skor Jawaban Penggunaan Sistem *E-filling* .....77

4.22 *Loading Factor*.....82

4.23 *AVE*.....83

4.24 *Cross Loading Factor* .....83

4.25 Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten.....84

4.26 *Composite Reliability* .....85

4.27 Hasil Nilai GoF .....85

4.28 Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikan Hipotesis.....86

4.29 Analisis Koefisien Determinasi.....88

4.30 Uji t Variabel $X_1$ terhadap Y .....89

4.31 Uji t Variabel $X_2$ terhadap Y .....90

# DAFTAR GAMBAR

3.1 Diagram Jalur Hubungan Antar Variabel .....43

3.2 Daerah Penerimaan dan Pendekatan Hipotesis .....47

4.1 Model Penelitian .....80

4.2 Diagram Jalur Model Lengkap.....81

4.3 Nilai *Path Coeffisien* .....87

4.4 Kurva Uji Hipotesis Variabel $X_1$ terhadap Y .....90

4.5 Kurva Uji Hipotesis Variabel $X_2$ terhadap Y .....91

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....107

Lampiran 2 : SPSS dan SEM PLS .....108

Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi.....109

Lampiran 4 : Permohonan Usulan Penelitian Skripsi .....110

Lampiran 5 : Jawaban Usulan Penelitian Skripsi.....111

Lampiran 6 : Revisi Sidang Usulan Penelitian .....112

Lampiran 7 : Publikasi .....113

Lampiran 8 : Bebas Perpustakaan .....114

Lampiran 9 : Bukti Pembayaran Wisuda .....115

Lampiran 10 : Riwayat Hidup.....116