DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN..... xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Rumusan Masalah 6

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.4.1. Maksud Penelitian 7

1.4.2. Tujuan Penelitian 7

1.5 Kegunaan Penelitian 7

1.5.1 Kegunaan Praktis 7

1.5.2 Kegunaan Teoritis (akademis) 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 9

2.1.1 Pajak 9

2.1.1.1 Wajib pajak 9

2.1.1.2 *E-Filing* 10

2.1.2 Persepsi 11

2.1.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan..... 12

2.1.3.1 Kriteria Persepsi Kemudahan Penggunaan 13

2.1.4 Efektivitas Sistem 13

2.1.4.1 Kriteria Efektivitas Sistem *E-Filing* 14

2.1.5 Kepuasan Pengguna 15

2.1.5.1 Kriteria Kepuasan Pengguna *E-Filing* 15

2.2 Kerangka Pemikiran 16

2.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filing* Terhadap Efektivitas Sistem *E-Filing* 17

2.2.2 Pengaruh Efektivitas Sistem *E-Filing* Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Flling* 18

2.3 Hipotesis 18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 20

3.2 Operasional Variabel 22

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 26

3.3.1 Sumber Data..... 26

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data..... 27

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian 29

3.4.1 Populasi 29
3.4.2 Penarikan Sampel 30
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 32
3.4.3.1 Tempat Penelitian 32
3.4.3.2 Waktu Penelitian 32
3.5 Metode Pengujian Data 33
3.5.1 Uji Validitas 33
3.5.2 Uji Reliabilitas 35
3.6 Metode Analisis Data 36
3.6.1 Rancangan Analisis 36
3.6.1.1 Analisis Deskriptif 36
3.6.1.2 Analisis Verifikatif 38
3.6.2 Pengujian Hipotesis 47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 51
4.1.1 Tingkat pengembalian kuisioner 51
4.1.2 Profil Responden 52
4.1.3 Analisis Deskriptif 54
4.1.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* 55
4.1.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Sistem *E-filing* 58

4.1.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna *E-filing* 62

4.1.4 Analisis Verifikatif 65

4.1.4.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 67

4.1.4.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 72

4.1.4.3 Pengujian Hipotesis 74

4.2 Pembahasan 77

4.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* Terhadap Efektivitas Sistem *E-filing* 77

4.2.2 Pengaruh Efektivitas Sistem E-filing Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* 80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 83

5.2 Saran 84

5.2.1 Saran Praktis 84

5.2.2 Saran Akademis 85

DAFTAR PUSTAKA 86

LAMPIRAN-LAMPIRAN 89