DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRACT **.....i**

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL.....ix

DAFTAR GAMBAR.....xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Penelitian.....1

1.2 Identifikasi Masalah.....8

1.3 Rumusan Masalah.....9

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.4.1 Maksud Penelitian.....9

1.4.2 Tujuan Penelitian 9

1.5 Kegunaan Penelitian 10

1.5.1 Kegunaan Praktis 10

1.5.2 Keguanaan Akademis 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Kualitas Sistem Elektronik Pajak.....11

2.1.1.1 Pengertian Kualitas 11

2.1.1.2 Pengertian Sistem Elektronik Pajak 11

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan ..12

2.1.1.4 Indikator Sistem Elektronik Pajak 12
2.1.2 Teknologi Informasi 13
2.1.2.1 Pengertian Teknologi Informasi 13
2.1.2.2 Indikator Teknologi Informasi 14
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi 15
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan 15
2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak 16
2.1.3.3 Pengertian Orang Pribadi 17
2.1.3.4 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 17
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 18
2.2 Kerangka Pemikiran 18
2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 18
2.2.2 Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 19
2.3 Hipotesis 20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian 21
3.1.1 Jenis Penelitian yang Digunakan 21
3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan 22
3.1.3 Objek Penelitian 23
3.1.4 Unit Analisis 24
3.1.5 Unit Observasi 24
3.2 Operasionalisasi Variabel 25
3.2.1 Skala Pengukuran 27
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 29
3.3.1 Sumber Data 29
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 30
3.4 Populasi, Penarikan Sampel, Tempat dan Waktu 32
3.4.1 Populasi 32

3.4.2 Penarikan Sampel 33
3.4.3 Tempat dan waktu Penelitian 35
3.4.3.1 Tempat Penelitian 35
3.4.3.2 Waktu Penelitian 35
3.5 Metode Pengujian Data.....36
3.5.1 Uji Validitas 36
3.5.2 Uji Reabilitas 37
3.6 Metode Analisis Data.....39
3.6.1 Analisi Data Metode Deskriptif 40
3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif 41
3.7 Uji Hipotesis 50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian.....54
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner 55
4.1.2 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian 58
4.1.2.1 Uji Validitas 58
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....60
4.1.3Analisis Deskriptif.....60
4.1.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan.....61
4.1.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Pengguanaan Teknologi Informasi 65
4.1.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak 69
4.1.4 Analisis Verifikatif 73
4.1.4.1Pengujian Model Pengukuran 75
4.1.4.2 Pengujian Inner Model Struktural 77
4.1.4.3 Pengujian Hipotesis 78
4.2 Pembahasan.....82

4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 82
4.2.2 Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 88
5.1 Kesimpulan 88
5.2 Saran 89
5.2.1 Saran Praktis.....89
5.2.2 Saran Akademis 90
DAFTAR PUSTAKA 91

Lampiran 96