DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRACT ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

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

DAFTAR ISI ..... **v**

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

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Rumusan Masalah 7
1.4 Tujuan Penelitian 7
1.5 Kegunaan Penelitian 7
1.5.1 Kegunaan Praktis 7
1.5.2 Kegunaan Akademis 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA **9**

2.1 Kajian Pustaka 9

2.1.1 Pengertian Pajak 9

2.1.1.1 Pengelompokan Pajak 9

2.1.1.2 Pajak Pusat 11

2.1.1.3 Pajak Penghasilan 11

2.1.1.4 Surat Pemberitahuan PPh OP 12

2.1.2 Persepsi Kemudahan 14

2.1.2.1 Pengertian Persepsi 14

2.1.2.2 Komponen Utama Persepsi 15

2.1.2.3. Faktor Yang

Mempengaruhi Persepsi 16

2.1.2.4 Pengertian Perspsi Kemudahan 16

2.1.2.5 Indikator Persepsi Kemudahan 17

2.1.3 Kepuasan Pengguna 17

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna 17

2.1.3.2 Wajib Pajak 18

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pengguna 19

2.1.4 Administrasi Perpajakan 20

2.1.5 Pengguna E-Filling 21

2.1.5.1 Pengertian Pengguna E-Filling 21

2.1.5.2 Indikator Pengguna E-Filling 22

2.2 Kerangka Pemikiran 22

2.2.1 Hubungan Persepsi Kemudahan
terhadap Pengguna E-Filling 23
2.2.1 Hubungan Kepuasan Wajib Pajak
terhadap Pengguna E-Filling 24
2.3 Hipotesis Penelitian 26
BAB III METODE PENELITIAN 27
3.1 Metode Penelitian 27
3.1.1 Jenis Penelitian yang digunakan 28
3.1.2 Metode penelitian yang digunakan 28
3.1.3 Objek Penelitian 29
3.1.4 Unit Analisis 30
3.1.5 Unit Observasi 30
3.2 Operasional Variabel 31
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 35
3.3.1 Sumber data 35
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 36
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat
serta Waktu Penilitian 37
3.4.1 Populasi 37
3.4.2 Penarikan Sampel 38
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 39

3.5 Metode Pengujian Data 40

3.5.1 Uji Validitas 40

3.5.1 Uji Reabilitas 41

3.6 Metode Analisis Data 43

3.6.1 Uji Hipotesis 59

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 60

4.1 Hasil Penelitian 60

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif 60

4.1.2 Karakterisik Responden 62

4.1.3 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian 65

4.1.3.1 Hasil Uji Validitas 65

4.1.3.2 Hasil Uji Reabilitas 68

4.1.4 Hasil Analisis Deskriptif 69

4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai

Persepsi Kemudahan 70

4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai

Kepuasan Wajib Pajak 76

4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai

Penggunaan Sistem E-filing 80

4.1.5 Hasil Analisis Verivikatif 85

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran

Outer Model 87

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural

Inner Model 96

4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 95

4.2 Pembahasan 100

4.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap

Penggunaan Sistem E-filing 100

4.2.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap

Penggunaan Sistem E-filing 103

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 106

5.1 Kesimpulan 106

5.2 Saran 107

5.2.1 Saran Praktis 107

5.2.2 Saran Akademis 108

DAFTAR PUSTAKA 109

LAMPIRAN 113