DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

LEMBAR PUBLIKASI

ABSTRACT i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

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 8
1.4.1 Maksud Penelitian 8
1.4.2 Tujuan Penelitian 8
1.5 Kegunaan Penelitian 9
1.5.1 Kegunaan Praktis (Kegunaan Operasional) 9
1.5.2 Kegunaan Akademis (Pengembangan Ilmu) 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 10
2.1.1 Kepuasan Wajib Pajak Badan 10

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak Badan 10
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak Badan..... 11
2.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern 11
2.1.2.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern..... 11
2.1.2.2 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern 12
2.1.2.3 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern 12
2.1.2.4 Pengertian *e-filing* 13
2.1.2.5 Kelebihan dan Kelemahan *e-filing* 14
2.1.2.5.1 Kelebihan *e-filing*..... 14
2.1.2.5.2 Kelemahan *e-filing* 16
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak..... 18
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 18
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak..... 19
2.2 Kerangka Pemikiran..... 19
2.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan..... 19
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan 20
2.3 Hipotesis..... 21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian..... 23
3.1.1 Pengertian Metode Penelitian 23
3.1.2 Jenis Penelitian Yang Digunakan 23
3.1.3 Metode Penelitian Yang Digunakan 24
3.1.4 Objek Penelitian..... 25
3.1.5 Unit Analisis 26
3.1.6 Observasi 26
3.2 Operasionalisasi Variabel..... 27
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 33
3.3.1 Sumber Data 33

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 34
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian 35
3.4.1 Populasi 35
3.4.2 Penarikan Sampel 36
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 37
3.4.3.1 Tempat Penelitian 37
3.4.3.2 Waktu Penelitian 38
3.5 Metode Pengujian Data 38
3.5.1 Uji Validitas 38
3.5.2 Uji Reliabilitas 40
3.6 Metode Analisis 41
3.6.1 Metode Analisis Data Deskriptif 42
3.6.2 Metode Analisis Data Verifikatif 43
3.6.2.1 SEM *Partial Least Square* (PLS) 43
3.6.3 Uji Hipotesis 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 60
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner (*Response Rate*) 60
4.1.2 Karakteristik Responden 61
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 64
4.1.3.1 Validitas 65
4.1.3.2 Reliabilitas 66
4.1.4 Analisis Deksriptif 66
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern 67
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pajak 72
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Wajib Pajak Badan 76
4.1.5 Analisis Verifikatif 79

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Out Model*) 81
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 86
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 89
4.2 Pembahasan 92
4.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan 92
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan 94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 97
5.2 Saran 97
5.2.1 Saran Operasional 98
5.2.2 Saran Akademis 98

DAFTAR PUSTAKA 100
LAMPIRAN-LAMPIRAN 104