

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Kegunaan Praktis.....	7
1.5.2 Kegunaan Akademis.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 <i>Self Assessment System</i>	10
2.1.1.1 Pengertian <i>Self Assessment System</i>	10

2.1.1.2 Indikator <i>Self Assessment System</i>	11
2.1.2 <i>E-filling</i>	12
2.1.2.1 Pengertian <i>E-filling</i>	12
2.1.2.2 Latar Belakang <i>E-filling</i>	13
2.1.2.3 Dasar Hukum <i>E-filling</i>	14
2.1.2.4 Prosedur Penggunaan <i>E-filling</i>	15
2.1.2.5 Hal yang Harus Diperhatikan Setelah Proses <i>E-filling</i> ..	16
2.1.2.6 Indikator <i>E-filling</i>	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak	18
2.1.3.1 Kualitas	18
2.1.3.2 Pelayanan	19
2.1.3.3 Kualitas Pelayanan Pajak	19
2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	20
2.2 Kerangka Pemikiran	20
2.2.1 Pengaruh <i>Self Assessment System</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak	20
2.2.2 Pengaruh Penerapan <i>E-filling</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak	21
2.3 Hipotesis	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	23
3.2 Operasional Variabel	24
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, Sampel, dan Tempat Serta Waktu Penelitian	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Penarikan Sampel	33
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5.1 Uji Validitas	35
3.5.2 Uji Realibitas	37
3.6 Metode Pengujian Data.....	38
3.6.1 Rancangan Analisis	38
3.6.2 Pengujian Hipotesis	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	57
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	57
4.1.2 Profil Responden	58
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian	60
4.1.3.1 Validitas	60
4.1.3.2 Reliabilitas.....	61
4.1.4 Analisis Deskriptif.....	62
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Self Assessment</i> <i>System</i>	63
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Penerapan <i>E-filling</i> ..	67

4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak.....	71
4.1.5 Analisis Verifikatif	76
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran	78
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural	83
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis	85
4.2 Pembahasan	88
4.2.1 <i>Self Assessment System</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak ..	88
4.2.2 Penerapan <i>E-filling</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
5.2.1 Saran Operasional.....	95
5.2.2 Saran Akademis.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100
LAMPIRAN.....	101