

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Grand Teory .....	9
2.1.1 Teori Legitimasi .....	9
2.1.2 Theory of Planned Behavior .....	10
2.2 Variabel – Variabel Penelitian.....	12
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.2.2 <i>E-System</i> Perpajakan .....	13
2.2.3 <i>E-Registration</i> .....	14

2.3 Kualitas Pelayanan .....	18
2.4 Penelitian Terdahulu.....	20
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
2.6 Pengembangan Hipotesis .....	24
2.6.1 Pengaruh antara Sistem <i>e-Registration</i> dengan Kepatuhan Wajib Pajak24	
2.6.2 Pengaruh antara Sistem <i>e-SPT</i> dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.6.3 Pengaruh antara Sistem <i>e-Filing</i> dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.6.4 Pengaruh antara Sistem <i>e-Registration</i> dengan Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	27
2.6.5 Pengaruh antara Sistem <i>e-SPT</i> dengan Kualitas Pelayanan Perpajakan	28
2.6.6 Pengaruh antara Sistem <i>e-Filing</i> dengan Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	29
2.6.7 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak .....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.4 Variabel dan Indikator.....	34
3.4.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
3.4.2 Penerapan sistem <i>e-Registration</i> .....	35
3.4.3 Penerapan sistem <i>e-SPT</i> .....	36
3.4.4 Penerapan sistem <i>e-Filing</i> .....	37
3.4.5 Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	38
3.5 Teknik Analisis Data .....	40
3.5.1 Statistik Deskriptif .....	40
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
4.2.1 Jenis Kelamin.....	49
4.2.2 Usia .....	50
4.2.3 Pendidikan.....	50
4.2.4 Jenis Pekerjaan .....	51
4.2.5 Lokasi Wajib Pajak .....	52
4.2.6 Menggunakan Sistem.....	53
4.3 Teknik Analisis Data .....	54
4.3.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
4.3.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	59
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	61
4.3.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.3.5 Hasil Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	70
4.3.5.1 Pengaruh Langsung ( <i>Dirrect Effect</i> ), Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ), dan Pengaruh Total ( <i>Total Effect</i> ) .....	71
4.4 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	74
4.5 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) .....	74
4.5.1 Pengaruh Sistem <i>e-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
4.5.2 Pengaruh Sistem <i>e-SPT</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
4.5.3 Pengaruh Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
4.5.4 Pengaruh Sistem <i>e-Registration</i> Terhadap Kualitas Pelayanan .....	76
4.5.5 Pengaruh Sistem <i>e-SPT</i> Terhadap Kualitas Pelayanan .....	76
4.5.6 Pengaruh Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kualitas Pelayanan .....	77
4.5.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
4.5.8 Hubungan Sistem <i>e-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	77
4.5.9 Hubungan Sistem <i>e-SPT</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui	

Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	78
4.5.10 Hubungan Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	79
4.6 Pembahasan .....	79
4.6.1 Pengaruh Sistem <i>e-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	79
4.6.2 Pengaruh Sistem <i>e-SPT</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
4.6.3 Pengaruh Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	81
4.6.4 Pengaruh Sistem <i>e-Registration</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	82
4.6.5 Pengaruh Sistem <i>e-SPT</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	83
4.6.6 Pengaruh Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan ....	84
4.6.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	85
BAB V PENUTUP.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Implikasi .....	88
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	89
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	20
Gambar 3. 1 Gambar Analisis Regresi .....	44
Gambar 4. 1 Kerangka Model Analisis Jalur .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 4.1 Sampel Penelitian .....	48
Tabel 4.2 Tabel Penyebaran Kuesioner .....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	50
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	51
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi .....	52
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan Sistem .....	53
Tabel 4.9 Deskriptif Frekuensi Sistem e-Registration .....	54
Tabel 4.10 Deskriptif Frekuensi Sistem e-SPT .....	55
Tabel 4.11 Deskriptif Frekuensi Sistem e-Filing .....	56
Tabel 4.12 Deskriptif Frekuensi Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	57
Tabel 4.13 Deskriptif Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak .....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Data Persamaan I .....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Data Persamaan I .....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan I .....	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan II .....	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan I .....	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan II .....	65

Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Persamaan I .....	66
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Linier Persamaan II .....	67
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Statistik F Persamaan I .....	67
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Statistik F Persamaan II .....	68
Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan I .....	69
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan II .....	70
Tabel 4.28 Ringkasan Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total .....	74
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	74