

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN UJIAN SRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
DECLARATION	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Kesenjangan Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Ringkasan Metode Penelitian.....	8
1.6 Ringkasan Hasil Penelitian.....	8
1.7 Kontribusi Riset	8
1.8 Sistematika Penulisan	9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	10
2.1.2 Kemudahan Penggunaan <i>e-billing</i>	10
2.1.3 Kemudahan Penggunaan <i>e-filing</i>	11
2.1.4 Pajak	11
2.1.5 Pelayanan Pajak.....	12
2.1.6 Persepsi atas Pelayanan Perpajakan	12
2.1.7 Sistem <i>Online</i> Perpajakan	13
2.1.8 <i>e-billing</i>	13
2.1.9 <i>e-filing</i>	14
2.1.10 Kepatuhan Perpajakan.....	15
2.2 Penelitian Sebelumnya	15
2.3 Pengembangan Hipotesis	16
2.3.1 Pengaruh Persepsi Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.3.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.3.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-filing</i> Terhadap KepatuhanWajib Pajak	18

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	20
3.2 Model Empiris	20
3.2.1 Kerangka Konseptual	20
3.3 Definisi Operasional Variabel	20
3.3.1 Persepsi atas Pelayanan Perpajakan	20
3.3.2 Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-billing</i>	22

3.3.3 Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-filing</i>	23
3.3.4 Kepatuhan Perpajakan.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.5 Populasi dan Sampel	28
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	29
3.7 Teknik Analisis.....	29
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.7.2 Pengujian Hipotesis.....	31
3.7.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.7.2.2 Uji t	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Subjek, Objek, dan Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1 Gambaran KPP Pratama Surabaya Sawahan.....	32
4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.3 Gambaran Letak Penelitian	34
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	34
4.2.1 Proses Penelitian	34
4.2.2 Karakteristik Responden	35
4.2.3 Deskripsi Jawaban Responden	36
4.2.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Variabel	
Deskripsi Jawaban Responden Variabel	
Persepsi Pelayanan Perpajakan	36
4.2.3.2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel	
Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-billing</i>	37
4.2.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel	
Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-filing</i>	37

4.2.3.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel	
Kepatuhan Wajib Pajak	38
4.3 Model Analisis dan Pembuktian Hipotesis	
4.3.1 Uji Kualitas Data	39
4.3.1.1 Uji Validitas Data	39
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	42
4.3.2 Uji Hipotesis.....	43
4.3.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda	43
4.3.2.2 Uji t	44
4.4 Pembahasan	
4.4.1 Persepsi Pelayanan Perpajakan Berpengaruh	
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	
di KPP Pratama Surabaya Sawahan.....	46
4.4.2 Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-billing</i> Berpengaruh	
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	
di KPP Pratama Surabaya Sawahan.....	46
4.4.3 Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-filing</i> Berpengaruh	
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	
di KPP Pratama Surabaya Sawahan.....	47
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	48
5.2 Saran.....	48
5.3 Keterbatasan	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rumus Slovin	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Sawahan	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rasio Penerimaan SPT Tahunan Tahun Pajak 2019	
Wajib Pajak di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I.....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Skor Skala Likert	28
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Usaha	36
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabe6	
Persepsi Pelayanan Perpajakan	36
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel	
Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-billing</i>	37
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel	
Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-filing</i>	38
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel	
Kepatuhan Wajib Pajak	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel	
Persepsi Pelayanan Perpajakan	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel	
Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-billing</i>	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel	
Kemudahan Penggunaan Sistem <i>e-filing</i>	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	43

Tabel 4.14 Hasil Uji t	45
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Kuesioner

Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Lampiran 4 Frekuensi Jawaban

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Hipotesis

Lampiran 7 Penelitian terdahulu

Lampiran 8 Hasil Uji Turritin