

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN..... | iii |
| PENETAPAN PANITIA PENGUJI | iv |
| ABSTRAKSI | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 14 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA | |
| 2.1 Telaah Teori | 15 |
| 2.1.1 Model KSI Delone & McLean | 15 |
| 2.1.2 Pandangan atas pemakaian variabel <i>Intention to Use/ Use</i> dalam sistem informasi <i>mandatory</i> | 28 |
| 2.1.3 Pajak Penghasilan Pasal 21 (PPh Pasal 21)..... | 34 |
| 2.1.4 Aplikasi e-Bupot PPh Pasal 21/26..... | 36 |
| 2.1.5 Penggunaan aplikasi e-Bupot PPh Pasal 21/26 | 37 |
| 2.2 Telaah Penelitian Sebelumnya | 39 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran Teoretis..... | 45 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 46 |
| 2.4.1 Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna | 46 |

| | |
|--|----|
| 2.4.2 Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna..... | 48 |
| 2.4.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna..... | 50 |
| 2.4.4 Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih..... | 51 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 53 |
| 3.2 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 53 |
| 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..... | 57 |
| 3.3.1 Kualitas sistem (<i>system quality</i>)..... | 57 |
| 3.3.2 Kualitas informasi (<i>information quality</i>)..... | 58 |
| 3.3.3 Kualitas layanan (<i>service quality</i>)..... | 59 |
| 3.3.4 Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)..... | 59 |
| 3.3.5 Manfaat bersih (<i>net benefit</i>)..... | 60 |
| 3.4 Instrumen Penelitian..... | 64 |
| 3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 65 |
| 3.6 Prosedur Pengumpulan data..... | 66 |
| 3.7 Teknik Analisis..... | 67 |
| 3.7.1 <i>Pilot test</i> | 67 |
| 3.7.2 Analisis statistik deskriptif..... | 67 |
| 3.7.3 Uji <i>Non-Response Bias</i> | 67 |
| 3.7.4 <i>Structural Equation Model – Partial Least Squares</i> | 68 |
| 3.7.5 Pengujian model pengukuran (<i>outer model</i>)..... | 69 |
| 3.7.5.1 Uji reliabilitas konsistensi internal..... | 69 |
| 3.7.5.2 Uji validitas konvergen..... | 70 |
| 3.7.5.3 Uji validitas diskriminan..... | 70 |
| 3.7.6 Pengujian model struktural (<i>inner model</i>)..... | 71 |
| 3.7.6.1 Multikolinearitas (VIF)..... | 71 |
| 3.7.6.2 R^2 (koefisien determinasi)..... | 71 |
| 3.7.6.3 Q^2 (<i>predictive relevance</i>)..... | 71 |
| 3.7.6.4 f^2 (<i>effect size</i>)..... | 72 |
| 3.7.6.5 <i>Path coefficients</i> | 72 |

| | |
|--|-----|
| 3.8 Analisis Sensitivitas (<i>Multi Group Analysis</i>)..... | 72 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Data Penelitian | 75 |
| 4.2 Hasil <i>Pilot Test</i> | 76 |
| 4.3 Demografi Responden..... | 81 |
| 4.4 Hasil Uji <i>Non-Response Bias</i> | 84 |
| 4.5 Statistik Deskriptif Variabel..... | 87 |
| 4.6 Hasil Penelitian | 94 |
| 4.6.1 Pengujian model pengukuran (<i>outer model</i>) | 94 |
| 4.6.1.1 Uji reliabilitas konsistensi internal | 95 |
| 4.6.1.2 Uji validitas konvergen..... | 96 |
| 4.6.1.3 Uji validitas diskriminan | 99 |
| 4.6.2 Pengujian model struktural (<i>inner model</i>)..... | 103 |
| 4.6.2.1 Multikolinearitas (VIF)..... | 104 |
| 4.6.2.2 R^2 (koefisien determinasi)..... | 105 |
| 4.6.2.3 Q^2 (<i>predictive relevance</i>)..... | 106 |
| 4.6.2.4 f^2 (<i>effect size</i>)..... | 107 |
| 4.6.2.5 <i>Path coefficients</i> | 109 |
| 4.7 Analisis Sensitivitas (<i>Multi Group Analysis</i>) | 112 |
| 4.7.1 Kelompok periode penggunaan e-Bupot PPh Pasal 21/26..... | 113 |
| 4.7.1.1 Pengujian invariansi pengukuran (MICOM)..... | 113 |
| 4.7.1.2 Hasil uji beda jalur (<i>MGA Path Coefficients</i>)..... | 114 |
| 4.7.2 Peran konsultan pajak sebagai pengguna e-Bupot PPh Pasal 21/26 | 115 |
| 4.7.2.1 Pengujian invariansi pengukuran (MICOM)..... | 116 |
| 4.7.2.2 Hasil uji beda jalur (<i>MGA Path Coefficients</i>)..... | 116 |
| 4.8 Pembahasan..... | 118 |
| 4.8.1 Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna (H1) | 118 |
| 4.8.2 Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (H2) | 121 |
| 4.8.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (H3) | 123 |
| 4.8.4 Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih (H4) | 127 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan | 130 |
| 5.2 Implikasi..... | 132 |
| 5.2.1 Implikasi teoretis | 132 |
| 5.2.2 Implikasi praktis | 132 |
| 5.3 Keterbatasan dan Saran | 133 |
| 5.3.1 Keterbatasan | 133 |
| 5.3.2 Saran | 134 |
| DAFTAR PUSTAKA | 136 |
| LAMPIRAN | 145 |

