

## Daftar Isi

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Halaman Judul.....                                                                        | i         |
| Lembar Pengesahan .....                                                                   | ii        |
| Pernyataan Keaslian Karya Tulis .....                                                     | iii       |
| Kata Pengantar .....                                                                      | iv        |
| Daftar Isi.....                                                                           | vii       |
| Daftar Tabel .....                                                                        | x         |
| Daftar Gambar.....                                                                        | xii       |
| Daftar Lampiran .....                                                                     | xiii      |
| Intisari .....                                                                            | xiv       |
| <i>Abstract</i> .....                                                                     | xv        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                             | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                                  | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                                 | 6         |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                                                           | 8         |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                                               | 8         |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                                              | 8         |
| 1.6 Ruang Lingkup & Batasan Penelitian .....                                              | 9         |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                                                           | 10        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                                       | <b>11</b> |
| 2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....                                        | 11        |
| 2.1.1 Persepsi Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness (U)</i> ).....                          | 12        |
| 2.1.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use (E)</i> ) .....            | 12        |
| 2.1.3 Sikap ( <i>Attitude toward Using (A)</i> ) .....                                    | 12        |
| 2.1.4 Intensi Perilaku untuk Menggunakan ( <i>Behavioral Intention to Use (BI)</i> )..... | 13        |
| 2.1.5 Penggunaan Aktual ( <i>Actual System Usage</i> ).....                               | 13        |
| 2.2 Layanan Fiska dan Fisko DJP .....                                                     | 13        |
| 2.3 Kepatuhan Perpajakan.....                                                             | 14        |
| 2.3.1 Kepatuhan Pajak secara Formal .....                                                 | 15        |
| 2.3.2 Kepatuhan Pajak secara Material .....                                               | 15        |

|                |                                                                                          |           |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4            | Pengembangan Hipotesis .....                                                             | 15        |
| 2.4.1          | Pengaruh Persepsi Kegunaan Fiska dan Fisko terhadap Sikap Patuh Pajak.....               | 15        |
| 2.4.2          | Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Fiska dan Fisko terhadap Sikap Patuh Pajak.....   | 16        |
| 2.4.3          | Pengaruh Sikap terhadap Intensi Patuh Pajak.....                                         | 17        |
| 2.4.4          | Pengaruh Persepsi Kegunaan Fiska dan Fisko terhadap Intensi Patuh Pajak.....             | 18        |
| 2.5            | Kerangka Penelitian .....                                                                | 18        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN .....</b>                                                           | <b>20</b> |
| 3.1            | Desain Penelitian.....                                                                   | 20        |
| 3.2            | Definisi Operasional Variabel.....                                                       | 20        |
| 3.2.1          | Variabel Dependen.....                                                                   | 20        |
| 3.2.2          | Variabel Mediator atau <i>Intervening</i> .....                                          | 22        |
| 3.2.3          | Variabel Independen .....                                                                | 22        |
| 3.2.4          | Variabel Kontrol.....                                                                    | 23        |
| 3.3            | Populasi dan Sampel .....                                                                | 25        |
| 3.4            | Teknik Pengumpulan Data.....                                                             | 27        |
| 3.5            | Model Penelitian .....                                                                   | 30        |
| 3.5.1          | Model Hubungan antara Variabel Independen (X) terhadap Variabel Mediator (Z) .....       | 30        |
| 3.5.2          | Model Hubungan antara Variabel Mediator (Z) terhadap Variabel Dependen (Y) .....         | 31        |
| 3.5.3          | Model Hubungan antara Variabel Independen ( $X_1$ ) terhadap Variabel Dependen (Y) ..... | 31        |
| 3.6            | Uji Instrumen .....                                                                      | 32        |
| 3.6.1          | Uji Validitas .....                                                                      | 32        |
| 3.6.2          | Uji Reliabilitas .....                                                                   | 33        |
| 3.7            | Teknik Analisis Data.....                                                                | 33        |
| 3.7.1          | Analisis Statistik Deskriptif .....                                                      | 33        |
| 3.7.2          | Uji Asumsi Klasik.....                                                                   | 34        |
| 3.7.2.1        | Uji Normalitas.....                                                                      | 34        |
| 3.7.2.2        | Uji Multikolinearitas .....                                                              | 34        |
| 3.7.2.3        | Uji Heteroskedastisitas.....                                                             | 35        |
| 3.7.3          | Uji Hipotesis .....                                                                      | 35        |
| 3.7.3.1        | Uji Kelayakan Model ( <i>Goodness of Fit Test</i> atau Uji F) ...                        | 35        |
| 3.7.3.2        | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                | 36        |
| 3.7.3.3        | Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T) .....                                      | 36        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>PEMBAHASAN.....</b>                                                                   | <b>38</b> |
| 4.1            | Uji Pilot .....                                                                          | 38        |
| 4.2            | Deskripsi Data.....                                                                      | 40        |
| 4.2.1          | Jumlah Responden Lolos .....                                                             | 40        |
| 4.2.2          | Karakteristik Demografi Responden.....                                                   | 41        |
| 4.2.3          | Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....                                   | 43        |

|              |                                                                                         |           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3          | Uji Instrumen .....                                                                     | 44        |
| 4.3.1        | Uji Validitas .....                                                                     | 44        |
| 4.3.2        | Uji Reliabilitas .....                                                                  | 45        |
| 4.4          | Uji Asumsi Klasik .....                                                                 | 46        |
| 4.4.1        | Uji Normalitas .....                                                                    | 46        |
| 4.4.2        | Uji Multikolinearitas .....                                                             | 47        |
| 4.4.3        | Uji Heteroskedastisitas .....                                                           | 49        |
| 4.5          | Pengujian Hipotesis .....                                                               | 51        |
| 4.5.1        | Uji Kelayakan Model ( <i>Goodness of Fit Test</i> atau Uji F) .....                     | 51        |
| 4.5.2        | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                   | 53        |
| 4.5.3        | Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T) .....                                     | 56        |
| 4.6          | Pembahasan .....                                                                        | 60        |
| 4.6.1        | Pengaruh Persepsi Kegunaan Fiska dan Fisko terhadap Sikap Patuh Pajak .....             | 60        |
| 4.6.2        | Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Fiska dan Fisko terhadap Sikap Patuh Pajak ..... | 61        |
| 4.6.3        | Pengaruh Sikap terhadap Intensi Patuh Pajak .....                                       | 62        |
| 4.6.4        | Pengaruh Persepsi Kegunaan Fiska dan Fisko terhadap Intensi Patuh Pajak .....           | 62        |
| 4.6.5        | Pengaruh Variabel Kontrol terhadap Sikap dan Intensi Patuh Pajak .....                  | 64        |
| 4.7          | Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....                                               | 65        |
| <b>BAB V</b> | <b>SIMPULAN .....</b>                                                                   | <b>66</b> |
| 5.1          | Simpulan .....                                                                          | 66        |
| 5.2          | Keterbatasan .....                                                                      | 67        |
| 5.3          | Implikasi .....                                                                         | 67        |
|              | <b>Daftar Pustaka .....</b>                                                             | <b>69</b> |