

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PUBLIKASI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4.1 Maksud Penelitian.....	8
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1 Kegunaan Praktis.....	9
1.5.2 Kegunaan Akademis.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Modernisasi Administrasi Pajak	11
2.1.1.1 Pengertian Modernisasi Administrasi Pajak	11
2.1.1.2 Indikator Modernisasi Administrasi Pajak	12
2.1.2 Teknologi Informasi	16
2.1.2.1 Pengertian Teknologi Informasi	16
2.1.2.2 Indikator Teknologi Informasi	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak	18
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak	18
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	18
2.2 Kerangka Pemikiran	19
2.2.1 Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kulaitas Pelayanan Pajak	19
2.2.2 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak	20
2.2.3 Bagan Paradigma Pemikiran	21
2.3 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	22
3.2 Operasionalisasi Variabel	25
3.3 Sumber Data	28
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian	29

3.4.1	Populasi	29
3.4.2	Sampel Penelitian	29
3.4.3	Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.4.3.1	Tempat Penelitian	30
3.4.3.2	Waktu Penelitian	31
3.5	Metode Pengumpulan Data	31
3.6	Metode Pengujian Data	33
3.6.1	Uji Validitas	33
3.6.2	Uji Reliabilitas	35
3.6.3	Metode Analisis Data	36
3.6.3.1	Analisis Data Deskriptif	37
3.6.3.2	Analisis Data Verifikatif	38
3.7	Uji Hipotesis	53
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Hasil Penelitian	56
4.1.1	Tingkat Pengembalian Kuisioner (<i>Response Rate</i>)	56
4.1.2	Profil Responden.....	57
4.1.3	Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian	60
4.1.3.1	Validasi	60
4.1.3.2	Reliabilitas	61
4.1.4	Analisis Deskriptif	62
4.1.4.1	Modernisasi Administrasi Pajak	62
4.1.4.2	Teknologi Informasi	68

4.1.4.3	Kualitas Pelayanan	74
4.1.5	Analisis Verifikatif	78
4.1.5.1	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer model</i>)	80
4.1.5.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	85
4.1.5.3	Pengujian hipotesis	88
4.2	Pembahasan	91
4.2.1	Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan	91
4.2.2	Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan	92
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran	94
5.2.1	Praktis	94
5.2.1	Akademis	94
DAFTAR PUSTAKA	96	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	97	