DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRACT ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Rumusan Masalah 6

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.4.1 Maksud Penelitian 6

1.4.2 Tujuan Penelitian 7

1.5 Kegunaan Penelitian 7

1.5.1 Kegunaan Praktis 7

1.5.2 Kegunaan Akademis 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 9

2.1.1 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak 9

2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi 9

2.1.1.2 Ciri-ciri Sistem 11

2.1.1.3 Indikator Sistem Informasi DJP 13

2.1.1.4 Penerapan Sistem Informasi DJP 16

2.1.2 Kepuasan Kerja 16

2.1.2.1 Faktor-faktor Kepuasan Kerja 17

2.1.2.2 Indikator Kepuasan.....20

2.1.3 Kinerja Pegawai 22

2.1.3.1 Faktor-faktor Kinerja Pegawai 23

2.1.3.2 Indikator Kinerja Pegawai 24

2.2 Kerangka Pemikiran.....26

2.2.1 Pengaruh Penerapan Sistem Informasi DJP terhadap Kinerja Pegawai 27

2.2.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai 28

2.3 Hipotesis 30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 31

3.2 Operasionalisasi Variabel 32

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 36

3.4 Populasi, Sample dan Tempat serta Waktu Penelitian.....37

3.4.1 Populasi 38

3.4.2 Penarikan Sampel 38

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 39

3.4.3.1 Tempat Penelitia 39

3.4.3.2 Waktu Pelaksanaan Penelitian 40

3.5 Metode Pengumpulan Data 40

3.5.1 Uji Validitas 40

3.5.2 Uji Reliabilitas 42

3.6 Metode Pengujian Data 43

3.6.1 Metode Analisis Data 43

3.6.2 Pengujian Hipotesis 57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 61

4.1.1 Analisis Deskriptif 67

4.1.2 Analisis Verifikatif 81

4.1.2.1 Analisis Pengaruh SIDJP Dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai 81

4.1.2.2 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 83

4.1.2.3 Pengujian Kecocokan Model Struktural *(Inner Model)* ..89

4.1.2.4 Pengujian Kecocokan Model Gabungan 91

4.1.2.5 Pengujian Hipotesis 91

4.2 Pembahasan 96

4.2.1 Pengaruh Penerapan SIDJP Terhadap Kinerja Pegawai 96

4.2.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai 98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 101

5.2 Saran 101

5.2.1 Saran Operasional 101

5.2.2 Saran Akademis 102

DAFTAR PUSTAKA 103

LAMPIRAN 106