DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRACT iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 9

1.3 Rumusan Masalah 9

1.4 Tujuan Penelitian 10

1.5 Kegunaan Penelitian 10

1.5.1 Kegunaan Praktis 10

1.5.2 Kegunaan Akademis 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 13

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Sistem Administrasi Perpajakan 11

2.1.1.1 Sistem 11

2.1.1.2 Administrasi 14

2.1.1.4 Sistem Administrasi Perpajakan 15

2.1.1.4 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan .. 16

2.1.2 Kualitas Teknologi Informasi 22

2.1.2.1 Teknologi 22

2.1.2.2 Informasi 23

2.1.2.3 Teknologi Informasi 24

2.1.2.4 Kualitas 25

2.1.3.1 Kualitas Teknologi Informasi 25

2.1.2.6 Indikator Kualitas Teknologi Informasi 26

2.1.3 Kinerja Pegawai 26

2.1.3.1 Indikator Kinerja Pegawai 27

2.2 Kerangka Pemikiran 28

2.2.1 Analisis Atas Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai 30

2.2.2 Analisis Atas Kualitas Teknologi Informasi yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai 32

2.3 Hipotesis Penelitian 34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 35

3.1 Metode Penelitian 35
3.2 Operasionalisasi Variabel 36
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 42
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian 44
3.4.1 Populasi 44
3.5.1 Penarikan Sample 45
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 47
3.4.3.1 Tempat Penelitian 47
3.4.3.2 Waktu Penelitian 47
3.5 Metode Pengujian Data 48
3.5.1 Uji Validitas 48
3.5.2 Uji Reabilitas 49
3.1 Metode Analisis Data 50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 72
4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif 79
4.1.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Sistem Administrasi Perpajakan (X1) 79
4.1.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Teknologi Informasi (X2) 85
4.1.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai (Y) 92
4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif 96

4.1.2.1 Analisis Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Teknologi Informasi yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai 96
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis 104
4.2 Pembahasan 108
4.2.1 Analisis Atas Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai 108
4.2.2 Analisis Atas Kualitas Teknologi Informasi yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai 111

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 115
5.2 Saran 115
5.2.1 Saran Operasional 115
5.2.2 Saran Akademis 117

DAFTAR PUSTAKA 118

LAMPIRAN-LAMPIRAN 126