DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i
SURAT PERNYATAAN ii
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI iii
***ABSTRACT* ..... iv**
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 8
1.3 Rumusan Masalah 9
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 9
1.5 Kegunaan Penelitian 9
1.5.1 Kegunaan Praktis 9
1.5.2 Kegunaan Akademis 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 11
2.1.1 Perpajakan 11
2.1.1.1 Pengertian Pajak 11
2.1.1.2 Surat Pemberitahuan (SPT) 11
2.1.1.3 Pengertian *e-SPT* 12
2.1.1.4 Tujuan diterapkannya *e-SPT* 12
2.1.1.5 Kelebihan *e-SPT* 14
2.1.2 Teknologi informasi 14
2.1.2.1 Pengertian Teknologi Informasi 14

2.1.2.2 Tujuan dan fungsi Teknologi Informasi 15
2.1.2.3 Komponen Teknologi Informasi 17
2.1.2.4 Peranan Teknologi Informasi 17
2.1.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern 18
2.1.4 Fleksibilitas Infrastruktur Teknologi Informasi 20
2.1.4.1 Definisi Fleksibilitas Infrastruktur TI..... 20
2.1.4.2 Indikator Fleksibilitas Infrastruktur TI..... 20
2.1.5 Pelayanan Publik 22
2.1.5.1 Definisi Pelayanan Publik 22
2.1.5.2 Indikator Pelayanan Publik..... 22
2.1.6 Implementasi Aplikasi e-SPT..... 24
2.1.6.1 Definisi Implementasi Aplikasi *e-SPT* 24
2.1.6.2 Indikator Implementasi Aplikasi *e-SPT* 24
2.2 Kerangka Pemikiran..... 25
2.3 Hipotesis..... 29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian..... 30
3.2 Operasionalisasi Variabel..... 31
3.3 Sumber Data (Data Primer/ Data Sekunder)..... 35
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian..... 37
3.4.1 Populasi 37
3.4.2 Penarikan Sample 37
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian..... 38
3.5 Metode Pengumpulan Data 39
3.6 Metode Pengujian Data 43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 60
4.1.1 Profil Responden 61
4.1.2 Hasil Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian 63
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif 65
4.1.3.1 Analisis Fleksibilitas Infrastruktur TI..... 66

4.1.3.2 Pelayanan Publik 71
4.1.3.3 Implementasi Aplikasi *e-SPT* 79
4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif 86
4.1.4.1 Pengujian (*Outer Model*) 89
4.1.4.2 Pengujian *(Inner Model*) 92
4.1.4.3 Pengujian Hipotesis 92
4.2 Pembahasan 96
BABV KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 101
5.2 Saran 102
DAFTAR PUSTAKA 104
LAMPIRAN 110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 116