# DAFTAR ISI

**Halaman**


**LEMBAR PENGESAHAN**

**SURAT PERNYATAAN** ..... ii

**ABSTRAK** ..... iii

**ABTRACT** ..... iv

**KATA PENGANTAR** ..... v

**DAFTAR ISI** ..... viii

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

**DAFTAR GAMBAR** ..... xiv

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xv

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ..... 8

1.2.1 Identifikasi masalah ..... 8

1.2.2 Rumusan Masalah ..... 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 9

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 9

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 9

1.4.1 Kegunaan Praktis ..... 10

1.4.2 Kegunaan Akademis ..... 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 10

1.5.1 Lokasi Penelitian ..... 10

1.5.2 Jadwal Penelitian ..... 11

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS** ... 13

2.1 Kajian Pustaka ..... 12

2.1.1 Teknologi Informasi ..... 12

2.1.2 Infrastruktur Teknologi Informasi ..... 14

2.1.2.1 Perangkat Keras (*Hardware*) ..... 14

2.1.2.2 Perangkat Lunak (*Software*) ..... 16
2.1.2.3 *Brainware* ..... 17
2.1.2.4 *Database* ..... 18
2.1.2.5 Teknologi Komunikasi ..... 19
2.1.3 Fungsi Teknologi Informasi ..... 21
2.1.4 Kualitas Teknologi Informasi ..... 22
2.1.5 Indikator Kualitas Teknologi Informasi ..... 25
2.1.6 Sistem *e-filing* ..... 25
2.1.7 Penerapan Sistem *e-filing* ..... 28
2.1.8 Indikator Sistem *e-filing* ..... 31
2.1.9 Biaya Kepatuhan Pajak (*Compliance Cost*) ..... 32
2.1.10 Indikator Biaya Kepatuhan ..... 35
2.2 Kerangka Pemikiran ..... 36
2.2.1 Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Sistem *e-filing* ..... 36
2.2.2 Pengaruh Sistem *e-filing* Terhadap Biaya Kepatuhan ..... 39
2.2.3 Penelitian Terdahulu ..... 43
2.2.4 Bagan Kerangka Pemikiran ..... 45
2.3 Hipotesis ..... 45
**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.** ..... 46
3.1 Objek Penelitian ..... 46
3.2 Metode Penelitian ..... 48
3.2.1 Desain Penelitian ..... 49
3.3 Operasionalisasi Variabel ..... 51
3.4 Sumber Data ..... 53
3.5 Alat Ukur Penelitian ..... 54
3.5.1 Uji Validitas ..... 54
3.5.2 Uji Reliabilitas ..... 56
3.5.3 Uji MSI ..... 56
3.6 Populasi dan Penarikan Sampel ..... 57
3.6.1 Populasi ..... 57

3.6.2 Penarikan Sampel..... 58
3.7 Metode Pengumpulan Data..... 58
3.8 Metode Pengujian Data..... 60
3.8.1 Metode Analisis..... 60
3.8.2 Pengujian Hipotesis..... 71
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**..... 74
4.1 Hasil Penelitian..... 74
4.1.1 Gambaran Umum Unit Observasi..... 74
4.1.1.1 Karakteristik Responden..... 77
4.1.2 Pengujian Alat Analisis..... 79
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas..... 79
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas..... 81
4.1.3 Analisis Deskriptif..... 82
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Teknologi Informasi (X)..... 82
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Sistem *e-filing* (Y)..... 88
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Biaya Kepatuhan (Z)..... 96
4.1.4 Analisis Verifikatif..... 100
4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Sistem *e-filing*..... 107
4.1.4.2 Pengaruh Sistem *e-filing* Terhadap Biaya Kepatuhan 109
4.2 Pembahasan..... 112
4.2.1 Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Terhada Sistem *e-filing*..... 107
4.2.2 Pengaruh Sistem *e-filing* Terhadap Biaya Kepatuhan..... 116
**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**..... 119
5.1 Kesimpulan..... 119
5.2 Saran..... 119
**DAFTAR PUSTAKA**..... 122
**LAMPIRAN**..... 129
**DATA RIWAYAT HIDUP**..... 148