DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii
MOTTO HIDUP iii
ABSTRAK iv
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 9
1.2.1 Identifikasi Masalah 9
1.2.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9
1.3.1 Maksud Penelitian 9
1.3.2 Tujuan Penelitian 10
1.4 Kegunaan Penelitian 10
1.4.1 Kegunaan Praktis 10
1.4.2 Kegunaan Akademis 10
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 11
1.5.1 Lokasi Penelitian 11
1.5.2 Waktu Penelitian 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 12
2.1.1 Kualitas Teknologi Informasi 12
2.1.1.1 Pengertian Informasi 12
2.1.1.2 Pengertian Teknologi 13
2.1.1.3 Pengertian Kualitas 14
2.1.1.4 Pengertian Teknologi Informasi 15
2.1.1.5 Kualitas Teknologi Informasi 17
2.1.1.6 Komponen Kualitas Teknologi Informasi 18
2.1.1.7 Penggunaan Teknologi Informasi dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) 22
2.1.1.8 Indikator Kualitas Teknologi Informasi 23
2.1.2 Keadilan Tarif Pajak 24
2.1.2.1 Pengertian Pajak 24
2.1.2.2 Pengertian Keadilan 25
2.1.2.3 Pengertian Tarif Pajak 26
2.1.2.4 Sistem Penerapan Tarif Pajak 27
2.1.2.5 Keadilan yang Sama (*Equality*) 28
2.1.2.6 Indikator Keadilan Tarif Pajak 29
2.1.3 Kepatuhan Perpajakan 30
2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Perpajakan 30
2.1.3.2 Macam-macam Kepatuhan 31
2.1.3.3 Kriteria Kepatuhan Perpajakan 32
2.1.3.4 Kewajiban Wajib Pajak 33
2.1.3.5 Indikator Kepatuhan Perpajakan 33
2.2 Kerangka Pemikiran 34
2.2.1 Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Perpajakan 34

2.2.2 Pengaruh Keadilan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan 35
2.3 Paradigma Penelitian 38
2.4 Hipotesis 38

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian..... 39
3.2 Metode Penelitian 40
3.2.1 Desain Penelitian 41
3.3 Operasionalisasi Variabel 43
3.4 Sumber Data 47
3.5 Alat Ukur Penelitian 48
3.5.1 Uji Validitas..... 48
3.5.2 Uji Reliabilitas..... 49
3.5.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval) 50
3.6 Populasi dan Penarikan Sampel..... 51
3.6.1 Populasi 51
3.6.2 Sampel 52
3.7 Metode Pengumpulan Data..... 55
3.8 Metode Pengujian Data..... 56
3.8.1 Metode Analisis..... 56
3.8.2 Pengujian Hipotesis 71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 77
4.1.1 Gambaran Umum Unit Analisis 77
4.1.2 Gambaran Umum KPP Pratama Bandung Karees 78
4.1.3 Sejarah Umum KPP Pratama Bandung Karees 78
4.1.3.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees..... 82
4.1.3.2 Aspek Kegiatan KPP Pratama Bandung Karees 82

4.1.3.3 Jenis Pelayanan yang Disediakan di KPP Pratama Bandung Karees 84
4.1.4 Karakteristik Responden 85
4.1.5 Hasil Response Rate 86
4.2 Pengujian Alat Pengumpul Data (Kuesioner) 89
4.2.1 Hasil Validitas dan Reliabilitas 89
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas 89
4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas 91
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif 92
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Kualitas Teknologi Informasi 92
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Keadilan Tarif Pajak 98
4.2.2.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Perpajakan 104
4.2.3 Hasil Analisis Verifikatif 111
4.2.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Dan Keadilan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan 111
4.2.3.2 Pengujian Kecocokan Model Pengukuran (*Outer Model*) 113
4.2.3.3 Pengujian Kecocokan Model Struktural (*Inner Model*) 119
4.2.3.4 Pengujian Kecocokan Model Gabungan (*Combination Model*) 121
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis 122
4.3 Pembahasan 127
4.3.1 Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Perpajakan 127
4.3.2 Pengaruh Keadilan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan 131

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan 134

5.2 Saran 135
5.2.1 Saran Operasional 136
5.2.2 Saran Akademis 137
DAFTAR PUSTAKA 139
RIWAYAT HIDUP 147
LAMPIRAN-LAMPIRAN 148