DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN..... ii

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... iii

***ABSTRACT*..... ..... iv**

ABSTRAK..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR GAMBAR..... xi

DAFTAR TABEL..... ... xii

DAFTAR LAMPIRAN..... xv

BAB I PENDAHULUAN….. 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah …..... 6

1.3 Rumusan Masalah 6

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.4.1 Maksud Peneliatian 7

1.4.2 Tujuan Penelitian..... 7

1.5 Kegunaan Penelitian 7

1.5.1 Kegunaan Praktis..... 7

1.5.2 Kegunaan Akademis..... 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..... 9

2.1 Kajian pustaka..... 9

2.1.1 Pengertian Pajak 9

2.1.2 Pengertian Reformasi Administrasi Perpajakan 10

2.1.3 Pengertian Administrasi Perpajakan 11

2.1.4 Dimensi dan Indikator Reformasi Administrasi Perpajakan..... 12

2.1.5 Pengertian Kepuasan Pengguna 13
2.1.6 Pengertian Sistem Informasi 14
2.1.7 Pengertian Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak 15
2.1.8 Dimensi dan Indikator Indikator Kepuasan Pengguna Sistem Informasi 16
2.1.9 Pengertian Kinerja..... 17
2.1.10 Dimensi dan Indikator Kinerja..... 18
2.2 Kerangka Pemikiran 19
2.2.1 Pengaruh Reformasi Perpajakan terhadap Kinerja Fiskus di Kantor Pelayanan Pajak 19
2.2.2 Pengaruh Kepuasan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak terhadap Kinerja Fiskus di Kantor Pelayanan Pajak 20
2.3 Hipotesis 24
BABIII METODE PENELITIAN 25
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan 25
3.2 Operasionalisasi Variable 28
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 31
3.3.1 Sumber Data 31
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 31
3.4 Populasi, Sample, dan Tempat serta Waktu Penelitian..... 34
3.4.1 Populasi 34
3.4.2 Sample Penelitian 34
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 36
3.4.3.1 Tempat Penelitian 36
3.4.3.2 Waktu Penelitian..... 36
3.5 Metode Pengujian Data..... 37
3.5.1 Uji Validitas..... 37
3.5.2 Uji Reabilitas 38
3.6 Metode Pengujian Data..... 40
3.6.1 Analisis Data 40
3.6.1.1 Analisis Deskriptif 40

3.6.1.2 Analisis Verifikatif 41
3.6.1.3 SEM *Partial Least Square (PLS)* 42
3.6.1.4 Uji Hipotesis 55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 60
4.1 Hasil Penelitian 60
4.1.1 Karakteristik Responden 60
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 65
4.1.2.1 Hasil Pengujian Validitas 65
4.1.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas 68
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif 69
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Reformasi Administrasi Perpajakan 69
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak 76
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Kinerja *Fiskus* di Kantor Pelayanan Pajak 82
4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif 88
4.1.4.1 Hasil Analisis ReformasiAdministrasi Perpajakan Terhadap Kinerja *Fiskus* 90
4.1.4.2 Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Terhadap Kinerja *Fiskus* 102
4.2 Pembahasan 111
4.2.1 Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja *Fiskus* 111
4.2.2 Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Terhadap Kinerja *Fiskus* 114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 118
5.1 Kesimpulan 118
5.2 Saran 119
DAFTAR PUSTAKA..... 121
LAMPIRAN-LAMPIRAN..... .. 124