DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Rumusan Masalah 6

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.4.1 Maksud Penelitian 7

1.4.2 Tujuan Penelitian 7

1.5 Kegunaan Penelitian 7

1.5.1 Kegunaan Praktis 7

1.5.2 Kegunaan Akademis 7

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

2.1 Kajian Pustaka 9

2.1.1 Teknologi Informasi 9

2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi 9

2.1.1.2 Fungsi Teknologi Informasi 11
2.1.1.3 Perlunya Teknologi Informasi 12
2.1.1.4 Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi 13
2.1.1.5 Indikator Teknologi Informasi..... 14
2.1.2 Kepuasan Wajib Pajak..... 16
2.1.2.1 Pengertia Kepuasan Wajib Pajak..... 16
2.1.2.2 Pengertian Wajib Pajak 17
2.1.2.3 Konsep Kepuasan Wajib Pajak..... 17
2.1.2.4 Tujuan Kepuasan Wajib Pajak 18
2.1.2.5 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 18
2.1.3 Kualitas Pelayanan Perpajakan..... 20
2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Perpajakan..... 21
2.1.3.2 Jenis dan Kategori Pelayanan Perpajakan 24
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan 24
2.2 Kerangka Pemikiran 25
2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan..... 25
2.2.2 Pengaruh Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan 26
2.3 Hipotesis 28

BAB III METODE PENELITIAN 29

3.1 Metode Penelitian 29
3.2 Operasionalisasi Variabel 31
3.3 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data..... 36
3.3.1 Sumber Data 36
3.3.2 Metode Pengumpulan Data 36
3.4 Populasi, Sample, dan Tempat serta Waktu Penelitian 37
3.4.1 Populasi 37

3.4.2 Penarikan Sample 38
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian..... 40
3.4.3.1 Tempat Penelitian 40
3.4.3.2 Waktu Penelitian..... 40
3.5 Metode Pengujian Data 41
3.5.1 Uji Validitas..... 41
3.5.2 Uji Reliabilitas..... 42
3.6 Metode Analisis Data 44
3.6.1 Analisis Data Deskriptif 45
3.6.2 Analisis Verifikatif 46
3.6.3 Uji Hipotesis..... 59

BAB IV HASIL PENELITIAN..... 63
4.1 Hasil Penelitian..... 63
4.1.1 Karakteristik Responden..... 63
4.1.2 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian..... 65
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas 65
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas..... 67
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif 68
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Teknologi Informasi (X1) 69
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak (X2) 82
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Pelayanan Perpajakan (Y) 88
4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif..... 96
4.1.4.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)*..... 99
4.1.4.1 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)* 107
4.1.4.3 Pengujian Hipotesis 109
4.2 Pembahasan..... 111
4.2.1 Hubungan Teknologi Informasi dengan pelayanan Perpajakan 111
4.2.2 Hubungan Kepuasan Wajib Pajak dengan pelayanan

Perpajakan 113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 115

5.1 Kesimpulan 115

5.2 Saran 116

5.2.1 Saran Operasional 116

5.2.2 Saran Akademis 117

DAFTAR PUSTAKA 118

LAMPIRAN 122