DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

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

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Rumusan Masalah 8

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.4.1 Maksud Penelitian 8

1.4.2 Tujuan Penelitian 8

1.5 Kegunaan Penelitian 9

1.5.1 Kegunaan Praktis *(Applied Research)* 9

1.5.2 Kegunaan Akademis *(Basic Research)* 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka 10

2.1.1 Teknologi Informasi 10

2.1.1.1 Pengertian Teknologi 10

2.1.1.2 Pengertian Informasi 10

2.1.1.3 Pengertian Teknologi Informasi 11

2.1.1.4 Perlunya Teknologi Informasi 12

2.1.1.5 Prinsip dan Tujuan Teknologi Informasi 12

2.1.1.6 Fungsi Teknologi Informasi 13

2.1.1.7 Klasifikasi Sistem Teknologi Informasi 13
2.1.1.8 Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi 14
2.1.1.9 Indikator Teknologi Informasi 14
2.1.2 Kualitas Informasi 15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas 15
2.1.2.2 Pengertian Informasi 15
2.1.2.3 Komponen-Komponen Informasi 16
2.1.2.4 Pengertian Kualitas Informasi 17
2.1.2.5 Indikator Kualitas Informasi 18
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* 18
2.1.3.1 Wajib Pajak 19
2.1.3.1.1 Pengertian Wajib Pajak 19
2.1.3.2 *E-Filing* 19
2.1.3.2.1 Pengertian *E-Filing* 19
2.1.3.2.2 Tata Cara Penyampaian SPT melalui *E-Filing* 20
2.1.3.3 Kepuasan Pengguna 21
2.1.3.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna 21
2.1.3.3.2 Indikator Kepuasan Pengguna 22
2.2 Kerangka Pemikiran 23
2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* 23
2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* 23
2.3 Hipotesis Penelitian 24
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian 25
3.2 Operasionalisasi Variabel 27
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 29
3.3.1 Sumber Data 29
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 30

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 30
3.4.1 Populasi 31
3.4.2 Sampel 31
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 32
3.5 Metode Pengumpulan Data 33
3.5.1 Analisis Data dengan Metode Deskriptif 33
3.5.2 Analisis Data dengan Metode Verifikatif 34
3.6 Metode Pengujian Data 39
3.6.1 Metode Deskriptif 39
3.6.2 Metode Verifikatif 41
BAB VI HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 42
4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif 47
4.1.1.1 Teknologi Informasi (X_1) 48
4.1.1.2 Kualitas Informasi (X_2) 52
4.1.1.3 Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* (Y) 58
4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif 62
4.1.2.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)* 64
4.1.2.1.1 *Convergent Validity* 65
4.1.2.1.2 *Discriminant Validity* 66
4.1.2.1.3 Uji Reliabilitas 68
4.1.2.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)* 68
4.1.2.3 Pengujian Hipotesis 71
4.2 Pembahasan 74
4.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* 74
4.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* 75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 78

5.2 Saran 79

5.2.1 Saran Operasional 79

5.2.2 Saran Akademis 79

DAFTAR PUSTAKA 81

LAMPIRAN 85