DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... ii

MOTO ..... iii

ABSTRAK ..... iv

ABSTRACK ..... v

KATA PENGANTAR ..... vi

DAFTAR ISI ..... viii

DAFTAR TABEL ..... xiii

DAFTAR GAMBAR ..... xvi

DAFTAR LAMPIRAN ..... xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ..... 7

1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 7

1.2.2 Rumusan Masalah ..... 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 8

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 8

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 8

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 8

1.4.1 Kegunaan Akademis ..... 8

1.4.2 Kegunaan Praktis ..... 9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 10
1.5.1 Lokasi Penelitian ..... 10
1.5.2 Waktu Penelitian ..... 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka ..... 12
2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak ..... 12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas ..... 12
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan ..... 13
2.1.1.3 Pengertian Pajak ..... 13
2.1.1.4 Pengertian Kualitas pelayanan Pajak ..... 14
2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak ..... 16
2.1.2 Sanksi Perpajakan ..... 18
2.1.2.1 Pengertian Sanksi Perpajakan ..... 18
2.1.2.1.1 Sanksi Administrasi ..... 18
2.1.2.1.2 Sanksi Pidana ..... 19
2.1.2.1.3 Indikator Sanksi Perpajakan ..... 20
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak ..... 21
2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak ..... 21
2.1.3.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh ..... 22
2.1.3.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak ..... 24
2.1.4 Hasil penelitian Sebelumnya ..... 25
2.2 Kerangka Pemikiran ..... 27

2.2.1 Hubungan Kualitas pelayanan pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak ..... 28
2.2.2 Hubungan Sanksi Pajak degan Kepatuhan Wajib Pajak ..... 30
2.3 Hipotesis ..... 31

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian ..... 33
3.2 Metode Penelitian ..... 34
3.2.1 Desain Penelitian ..... 35
3.3 Operasional Variable ..... 40
3.4 Sumber Data ..... 43
3.5 Alat Ukur Penelitian ..... 45
3.5.1 Uji Validitas ..... 45
3.5.2 Uji Reliabilitas ..... 46
3.5.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval) ..... 47
3.6 Populasi dan Penarikan Sample ..... 48
3.6.1 Populasi ..... 48
3.6.2 Sampel ..... 49
3.7 Metode pengumpulan Data ..... 50
3.8 Metode Pengujian Data ..... 53
3.8.1 Metode Analisis ..... 53
3.8.2 Pengujian Hipotesis ..... 67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN


4.1 Hasil penelitian ..... 71

4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Bandung Karees ..... 71

4.1.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Karees ..... 71

4.1.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees ..... 76

4.1.1.3 Uraian Tugas dan Jabatan KPP Pratama Bandung Karees.... 77

4.1.1.4 Aspek Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees ..... 82

4.1.1.5 Visi dan Misi KPP Pratama Bandung Karees ..... 84

4.1.1.6 Karakteristik Responden ..... 85

4.1.1.7 Hasil Pengujian Alat Ukur ..... 88

4.1.1.7.1. Hasil Uji Validitas ..... 89

4.1.1.7.2. Hasil Uji Reliabilitas ..... 90

4.1.1.8 Analisis Deskriptif ..... 91

4.1.1.8.1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak ..... 92

4.1.1.8.2. Analisis Deskriptif Sanksi Pajak ..... 98

4.1.1.8.3. Analisis Deskriptif Kepatuhan wajib pajak ..... 101

4.2 Analisis Verifikatif : *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS) ..... 107

4.2.1 Hasil Model Pengukuran ..... 107

4.3 Hasil Model Pengukuran ..... 109

4.4 Pengujian Model Struktural ..... 115

4.5 Pengujian Hipotesis ..... 121

4.6 Besar Pengaruh ..... 123

4.7 Pembahasan ..... 124

4.8.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... 124

4.8.2 Analisis Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... 126

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan ..... 129

5.2 Saran ..... 129

5.2.1 Saran Operasional ..... 129

5.2.2 Saran Akademis ..... 130

DAFTAR PUSTAKA ..... 131

DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... 135

LAMPIRAN LAMPIRAN ..... 136