DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN…….. i

PERNYATAAN KEASLIAN..... ii

MOTTO..... iii

ABSTRACT..... iv

ABSTRAK..... v

KATA PENGANTAR…….. vi

DAFTAR ISI……. ix

DAFTAR GAMBAR……..... xii

DAFTAR TABEL ……..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN..... xvi

BAB I PENDAHULUAN…… 1

1.1 Latar Belakang Penelitian…… 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah…….. 9

1.2.1 Identifikasi Masalah…….. 9

1.2.2 Rumusan Masalah…….. 10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian…… 10

1.3.1 Maksud Penelitian……..... 10

1.3.2 Tujuan Penelitian…….. 10

1.4 Kegunaan Penelitian…… 11

1.4.1 Kegunaan Praktis……..... 11

1.4.2 Kegunaan Akademis……..... 11

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian……... 12

1.5.1 Lokasi Penelitian…….. 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS……. 14

2.1 Kajian Pustaka..... 14

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak ……. 14

2.1.1.1 Pengertian Kualitas..... 14

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan..... 14

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 15

2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan..... 16

2.1.2 Kepatuhan Pajak……..... 17

2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Pajak……. 17

2.1.2.2 Indikator Kepatuhan Pajak…….. 18

2.1.3 Penerimaan Pajak…….. 18

2.1.3.1 Pengertian Penerimaan Pajak…… 18

2.1.3.2 Indikator Penerimaan Pajak..... 19

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya..... 19

2.2 Kerangka Pemikiran…… 20

2.2.1 Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Pajak…… 22

2.2.2 Keterkaitan antara Kepatuhan Pajak dengan Penerimaan Pajak…….. 23

2.2.3 Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Pajak dan Penerimaan Pajak……..... 24

2.3 Hipotesis ……..... 25

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN…….. 26

3.1 Objek Penelitian……... 26

3.2 Metode Penelitian……..... 26

3.2.1 Desain Penelitian…….. 27

3.2.2 Operasionalisasi Variabel……..... 30

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data……. 33

3.2.3.1 Sumber Data……..... 33

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data……..... 34

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data……..... 37

3.2.4.1 Uji Validitas……..... 39

3.2.4.2 Uji Reliabilitas……..... 40

3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval)……..... 42

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis…….. 44

3.2.5.1 Rancangan Analisis……..... 44

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis……..... 50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 52

4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak..... 52

4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak di 52

Kanwil Jawa Barat I..... 55

4.1.2 Struktur Organisasi KPP di

Kanwil Jawa Barat I..... 56

4.1.3 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak di

Kanwil Jawa Barat I..... 56
4.1.4 Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak di
Kanwil Jawa Barat I..... 59
4.2 Karakteristik Responden..... 60
4.3 Analisis Deskriptif..... 63
4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan pada Kantor
Pelayanan Pajak Kanwil Jabar I..... 64
4.3.2 Deskriptif Kepatuhan Pajak pada Kantor
Pelayanan Pajak Kanwil Jabar I..... 76
4.3.3 Deskriptif Penerimaan Pajak pada Kantor
Pelayanan Pajak Kanwil Jabar 1..... 84
4.4 Analisis Verifikatif..... 87
4.4.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepatuhan Pajak..... 90
4.4.2 Analisis Pengaruh Kepatuhan Pajak terhadap
Penerimaan Pajak..... 94
4.4.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepatuhan Pajak dan Implikasinya terhadap Penerimaan
Pajak pada KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I..... 99
BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 101
5.1 Simpulan..... 101
5.2 Saran..... 102
DAFTAR PUSTAKA..... 104