DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

MOTO ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

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 Praktis 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 9

1.5.1 Lokasi Penelitian 9

1.5.2 Waktu Penelitian.....10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1Kajian Pustaka 12

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak.....12

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak.....12

2.1.1.2 Fasilitas Pelayanan Pajak.....14

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan pajak 18

2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak.....19

2.1.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....19

2.1.2.2Indikator Kesadaran Wajib Pajak 20

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak 21

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak 21

2.1.4.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh 22

2.1.4.3 Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh 22

2.1.4.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....23

2.1.4 Wajib Pajak 23

2.1.4.1 Pengertian Wajib Pajak 23

2.2 Kerangka Pemikiran 24

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak.....26

2.2.2Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak....28
2.3 Hipotesis Penelitian....31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN....32
3.1 Objek Penelitian....32
3.2 Metode Penelitian....32
3.2.1 Desain Penelitian....34
3.3 Operasionalisasi Variabel....39
3.4 Sumber Data dan Teknik Penentuan Data....43
3.4.1 Sumber Data....43
3.4.2 Teknik Penentuan Data....43
3.5 Metode Pengumpulan Data....46
3.6 Alat Ukur Penelitian....47
3.6.1 Uji Validitas....47
3.6.2 Uji Reliabilitas....49
3.6.3 Uji MSI (*Method of Successive Intervals*)....51
3.7 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis....51
3.7.1 Rancangan Analisis....52
3.7.2 Pengujian Hipotesis....64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN....69
4.1 Hasil Analisis Deskriptif....69
4.1.1 Data Identitas Responden....69
4.1.2 Tanggapan Responden Mengenai

Kualitas Pelayanan Pajak 71
4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai
Kesadaran Wajib Pajak 75
4.1.4 Tanggapan Responden Mengenai
Kepatuhan Wajib Pajak.....80
4.2 Hasil Analisis Verifikatif.....85
4.2.1 Pengaruh Kulalitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
di KPP Pratama Soreang 85
4.2.1.1 Uji Asumsi Klasik 85
4.2.1.2 Persamaan Regresi Linier Berganda 88
4.1.3.3 Analisis Korelasi Berganda.....90
4.2.3.4 Persamaan Koefisien Determinasi.....93
4.2.3.5 Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....94
4.2.3.6 Pengujian Hipotesis Secara Parsial 96
4.3 Pembahasan 99
4.3.1 Pengaruh Kualitas Wajib Pajak terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi
di KPP Pratama Soreang).....99
4.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Wajib Pajak
Orang Pribadi di KPP Pratama Soreang) 102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 105

5.1 Kesimpulan.....105

5.2 Saran.....106

5.2.1 Saran Oprasional.....106

5.2.1 Saran Akademis.....107

DAFTAR PUSTAKA.....108

LAMPIRAN.....113

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Waktu Penelitian 11

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya 30

Tabel 3.1Desain Penelitian 45

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 46

Tabel 3.3 Bobot Nilai Kuesioner 48

Tabel 3.4 Standar Penilaian Untuk Reliabilitas 56

Tabel 3.5 Kriteria Presentase Tanggapan Responden 59

Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi 68

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 69

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia 69

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 70

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja 70

Tabel 4.5 Kondisi Peralatan Komputer dan Perlengkapan Ketatausahaan di KPP Pratama Soreang 71

Tabel 4.6 Petugas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Soreang Dalam Hal Keluhan/Permasalahan yang disampaikan Oleh Wajib Pajak 72

Tabel 4.7 Kejelasan Pelayanan Perpajakan yang diberikan KPP Pratama Soreang 72

Tabel 4.8 Mengenai Petugas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Soreang....73
Tabel 4.9 Menyelesaikan Kewajiban Perpajakan di KPP Pratama Bandung Karees....73
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan Pajak....74
Tabel 4.11 Pengkategorian Skor Jawaban....75
Tabel 4.12 Undang-Undang Perpajakan dan Ketentuan Perpajakan....76
Tabel 4.13 Fungi Pajak Untuk Pembiayaan Negara....76
Tabel 4.14 Melaksanakan Kewajiban Perpajakan....77
Tabel 4.15 Dalam Mengitung,Membayar dan Melaporkan Pajak....77
Tabel 4.16 Mendapatkan Penyuluhan Perpajakan Dari DJP....78
Tabel 4.17 Pengetahuan Mengenai Perpajakan....78
Tabel 4.18 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada menenai VariabelKesadaran Wajib Pajak....79
Tabel 4.19 Mendaftarkan Diri Sebagai Wajib Pajak....80
Tabel 4.20 Membayar Pajak Terutang....81
Tabel 4.21 Dalam Penyampaian SPT Tahunan....81
Tabel 4.22 Isi Pelaporan SPT....82
Tabel 4.23 Setelah Melakukan Pembetulan SPT....82
Tabel 4.24 Membayar Tunggakan Pajak....83
Tabel 4.25 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak....84

Tabel 4.26 Uji Normalitas 86

Tabel 4.27 Uji Multikolinieritas 87

Tabel 4.28 Koefisien Regresi Berganda 89

Tabel 4.29 Koefisien Korelasi Berganda.....90

Tabel 4.30 Korelasi Parsial Antara X_1 dengan Y.....91

Tabel 4.31 Korelasi Parsial Antara X_2 dengan Y.....92

Tabel 4.32 Koefisien Determinasi (R-*square*).....93

Tabel 4.33 Koefisien Determinasi Parsial 94

Tabel 4.34 Uji Signifikansi (Uji F).....95

Tabel 4.35 Uji Hipotessis Parsial (Uji t).....96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian 30

Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis.....68

Gambar 4.2 Uji Heteroskedastistias 88

Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Simultan X_1 dan X_2 Terhadap Y 95

Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Parsial X_1 Terhadap Y.....97

Gambar 4.5 Kurva Uji Hipotesis Parsial X_2 Terhadap Y.....99

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Permohonan Penelitian.....114

Surat Balasan Dari KPP Pratama Soreang.....115

Berita Acara Bimbingan.....116

Kuesioner 117

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....123

Lampiran Output SPSS 124

Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian 138

Surat Keterangan Penyerahan Bukti Kuisioner 140