DAFTAR ISI

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

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

MOTTO ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

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

DAFTAR ISI ..... **viii**

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

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

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

BAB I : PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 6

1.2.1 Identifikasi Masalah 6

1.2.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Maksud Penelitian 7

1.3.2 Tujuan Peneltian 7

1.4 Kegunaan Penelitian 8

1.4.1 Kegunaan Praktis 8

1.4.2 Kegunaan Akademis 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..... 11

2.1 Kajian Pustaka..... 11

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak..... 11

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak..... 11

2.1.1.2 Faktor - Faktor Kualitas Pelayanan Pajak..... 13

2.1.2 Self Assessment System..... 14

2.1.2.1 Pengertian *Self Assessment System*..... 14

2.1.2.2 Faktor - Faktor *Self Assessment System*..... 15

2.1.2.3 Ciri *Self Assessment System*..... 16

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak..... 17

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak..... 17

2.1.3.2 Faktor -Faktor Kepatuhan Wajib Pajak..... 20

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya..... 20

2.2 Kerangka Pemikiran……..…… 23

2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan wajib Pajak..... 23

2.2.2 Hubungan *Self Assessment System* terhadap KepatuhanWajib Pajak..... 24

2.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak dengan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 25

2.3 Hipotesis Penelitian 29

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN 30

3.1 Objek Penelitian 30

3. 2 Metode Penelitian 30

3.2.1 Desain Penelitian 32

3.2.2 Operasionlisasi Variabel..... 34

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 38

3.2.3.1 Sumber Data..... 38

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data..... 39

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 41

3.2.4.1 Uji Validitas 43

3.2.4.2 Uji Reabilitas..... 45

3.2.4.3 Uji MSI 47

3.2.4.3.1 Hasil Pengujian Validitas 47

3.2.4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas 49

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 50

3.2.5.1 Rancangan Analisis 50

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 64

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 70

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 70

4.1.1 Sejarah Perusahaan..... 70

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 75

4.1.3 Job Description..... 78

4.1.4 Aktivitas Perusahaan 81

4.2 Karakteristik Responden 82

4.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden 86

4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak..... 87

4.3.2 Analisis Deskriptif *Self Assessment System*..... 97

4.3.3 Hasil Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak..... 101

4.4 Analisis Verifikatif..... 108

4.4.1 Hasil Korelasi Parsial 116

4.4.2 Pengujian Hipotesis 123

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN..... 131

5.1 Kesimpulan 131

5. 2 Saran 132

DAFTAR PUSTAKA..... 135

LAMPIRAN 137

DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 161

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian 29

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran 31

Gambar 3.1 Desain Penelitian 39

Gambar 3.2 Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 75

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees 83

Gambar 4.2 Skala Penafsiran Persentase Skor Variabel Kualitas Pelayanan Pajak 93

Gambar 4.3 Skala Penafsiran Persentase Skor Total Variabel *Self Assessment System* 104

Gambar 4.4 Skala Penafsiran Skor Rata- Rata Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 108

Gambar 4.5 Grafik normalitas 116

Gambar 4.6 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Bersama-sama 136

Gambar 4.7 Daerah penerimaan dan penolakan Ho pada uji pengaruh Kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak 138

Gambar 4.8 Daerah penerimaan dan penolakan Ho pada uji pengaruh *Self Assessment System* 140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penyampaian SPT 2

Tabel 1.2 Waktu Penelitian 10

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Penelitian..... 23

Tabel 3.1 Desain Penelitian 39

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel..... 41

Tabel 3.3 Skor Pernyataan Positif ……..... 43

Tabel 3.4 Standar Penilaian Untuk Validitas..... 49

Tabel 3.5 Standar Penilaian Untuk Reliabiltas……..... 52

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas pelayanan pajak 54

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner *Self Assessment System* 54

Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak 54

Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian ……..... 55

Tabel 3.10 Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Persentase Skor Aktual..... 58

Tabel 3.11 Interpretasi Koefisien Korelasi ..... … 68

Tabel 3.12 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi ..... … 69

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 88

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia……..... 89

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir……..... 90

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja……..... 91

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas pelayanan pajak..... 93

Tabel 4.6 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Responsivenss* 94

Tabel 4.7 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Realiability* 96

Tabel 4.8 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Assurance* 98

Tabel 4.9 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Empathy*..... 100

Tabel 4.10 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Tangible* 101

Tabel 4.11 Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai *Self Assessment System* 103

Tabel 4.12 Distribusi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Mendaftarkan Diri..... 105

Tabel 4.13 Distribusi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Membayar Pajak..... 105

Tabel 4.14 Distribusi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Membayar Pajak..... 106

Tabel 4.15 Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak..... 107

Tabel 4.16 Distribusi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kepatuhan Mendaftarkan Diri..... 109

Tabel 4.17 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kepatuhan Menyetorkan Kembali SPT..... 110

Tabel 4.18 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kepatuhan Dalam Perhitungan Pajak Terutang..... 112

Tabel 4.19 Distribusi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kepatuhan Dalam Membayar Tunggakan..... 114

Tabel 4.20 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas..... 115

Tabel 4.21 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas..... 117

Tabel 4.22 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas..... 118

Tabel 4.23 Data perhitungan Manual Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y..... 119

Tabel 4.24 Koefisien Regresi..... 126

Tabel 4.25 *Correlation* Kualitas Pelayanan Pajak, *Self Assessment System* dan Kepatuhan Wajib Pajak..... 128

Tabel 4.26 Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak..... 129

Tabel 4.27 Koefisien Korelasi Parsial *Self Assessment System* Dengan Kepatuhan Wajib Pajak..... 131

Tabel 4.28 Koefisien Determinasi..... 132

Tabel 4.29 Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi secara Bersama-sama..... 135

Tabel 4.30 Nilai t_{hitung} Masing-Masing Variabel Independen 137

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner 137

Lampiran 2 Output Korelasi Parsial 142

Lampiran 3 Output Regresi 143

Lampiran 4 Output Uji Validitas 148

Lampiran 5 Permohonan Pengadaan/Pengumpulan Penelitian 153

Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian 154

Lampiran 7 Berita Acara Penelitian 155

Lampiran 8 Catatan Khusus Kegiatan Bimbingan dan Konsultasi 156

Lampiran 9 Lembar Revisi Sidang 157

Lampiran 10 Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian 159

Lampiran 11 Surat Keterangan Penyerahan Hak Eksklusif 160