DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN…….…...i
PERNYATAAN KEASLIAN…….…..ii
MOTTO…….iii
ABSTRACT…….…..iv
ABSTRAK…….……v
KATA PENGANTAR……..…....vi
DAFTAR ISI……...……..……ix
DAFTAR GAMBAR…….....xiiii
DAFTAR TABEL…….....xv
DAFTAR LAMPIRAN……...…xviii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian……..…… 1
1.2 Identifikasi Masalah Rumusan Masalah……...…. ..10
1.2.1 Identifikasi Masalah……...…….10
1.2.2 Rumusan Masalah……...…11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian…….....11
1.4 Manfaat Penelitian ……...……...12
1.4.1 Kegunaan Praktis……12
1.4.2 Kegunaan Akademis…….....……...13
1.5 Lokasi dan Tempat Penelitian…….....13
1.5.1 Lokasi Penelitian……..13
1.5.2 Waktu Penelitian……..14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1. Kajian Pustaka ……..15
2.1.1 *Self Assessment System*……15

2.1.1.1. Pengertian *Self Assessment System*…….....15
2.1.1.2. Faktor Mempengaruhi *Self Assessment System*……..16
2.1.1.3. Indikaor *Self Assessment System*……17
2.1.1.4. Prinsip *Self Assessment System*……...19
2.1.2 Kualitas Pelayanan…….....20
2.1.2.1. Pengertian Kualitas…….....20
2.1.2.1. Pengertian Pelayanan…….…..…..21
2.1.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan……...…....23
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan…….....24
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak…….....25
2.1.3.1.Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak…….……25
2.1.3.2. Faktor Mempengaruhi Kepatuhan WP……...26
2.1.3.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak……....…….…26
2.1.3.4. Pengukuran Tingkat Kepatuhan WP…….....27
2.1.3.5. Proses dan Teori Kepatuhan…….…….28
2.1.3.6. Kepatuhan WP dan Peraturan Perpajakan…….....28
2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya…….……29
2.2 Kerangka Pemikiran …….…….....34
2.2.1. Keterkaitan *Self Assessment System* dan Kualitas
Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak …….....36
2.2.2. Keterkaitan *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan.
Wajib Pajak ……...….....37
2.2.3. Keterkaitan Kualitas Pelayanan Pajak dan terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak.....38
2.3 Hipotesis…….…….…41

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.…….43
3.2. Metode Penelitian……...43
3.2.1 Desain Penelitian……....44
3.2.2 Operasionalisasi Variabel……...46

3.2.3 Sumber dan Tehnik Penentuan Data …….....49
3.2.3.1 Sumber Data…….……..49
3.2.3.2 Tehnik Penentuan Data……..50
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data…….……...52
3.2.4.1 Uji Validitas…….…….....53
3.2.4.2 Uji Realibilitas…….…….....57
3.2.4.3 Uji MSI…….……...…60
3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis..…….61
3.2.5.1 Rancangan Analisis...……..61
3.2.5.2 Uji Hipotesis…….……..73

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan……...…...80
4.1.1. Sejarah Perusahaan……80
4.1.2. Struktur Organisasi……..……..87
4.1.3. Job Deskription…….….88
4.1.4.1 Aktivitas Perusahaan……..……..97
4.2 Karakterikstik Responden…….....97
4.3 Analisis Deskriptif…….…….100
4.3.1. Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak…….....100
4.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak……..111
4.3.3. Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak …….....127
4.4 Analisis Verivikatif…….……....146
4.5 Hasil Analisia Data dan Pengujian Hipotesis……..…154
4.5.1. Hasil Analisa Data……..….154
4.5.1.1 Hasil Analisis Regresi Berganda……..…154
4.5.1.2 Analisis Korelasi……...155
4.5.1.3 Koefisien Determinasi…….…….....158

4.5.2. Pengujian Hipotesisi……....160
4.5.2.1 Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak…….……...…...160
4.5.2.2 Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak……...…….....166

BAB V SIMPULAN DAN SARAN
5.1 Simpulan……..….178
5.2 Saran……..…179
DAFTAR PUSTAKA……..…….....181
LAMPIRAN-LAMPIRAN