DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRACT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 9

1.2.1 Identifikasi Masalah 9

1.2.2 Rumusan Masalah 9

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
1.5.2 Waktu Penelitian 12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 13
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 13
2.1.1.1 Pengertian Kualitas 13
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan 14
2.1.1.3 Pengertian Pajak 14
2.1.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 15
2.1.1.5 Dimensi dan Indikator 16
2.1.2 Pemeriksaan Pajak 17
2.1.2.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak 17
2.1.2.2 Dimensi dan Indikator 19
2.1.3 Kepatuhan Pajak 21
2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Pajak 21
2.1.3.2 Pengertian Kepatuhan 21
2.1.3.3 Pengertian Kepatuhan Pajak 22
2.1.3.4 Dimensi dan Indikator 22
2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya 23
2.2 Kerangka Pemikiran 25
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayana Pajak terhadap Kepatuhan Pajak .. 26
2.2.2 Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak 27

2.3 Hipotesis 29

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 30

3.2 Metode Penelitian 30

3.2.1 Desain Penelitian 31

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 33

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 36

3.2.3.1 Sumber Data 36

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 37

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 39

3.2.4.1 Uji Validitas 40

3.2.4.2 Uji Reliabilitas 41

3.2.4.3 Uji MSI 44

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 49

3.2.5.1 Rancangan Analisis 49

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 60

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan 61

4.1.2 Struktur Organisasi 62

4.1.3 *Job Description* 63

4.1.4 Aktivitas Perusahaan 67

4.2 Profil Responden Pada KPP Pratama Bandung Tegallega 71

4.3 Analisis Deskriptif 74

4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak..... 74

4.3.2 Analisis Deskriptif Pemeriksaan Pajak 83

4.3.3 Analisis Deskriptif Kualitas Kepatuhan Pajak 91

4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak

Terhadap Kepatuhan Pajak 96

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak

Terhadap Kepatuhan Pajak..... 106

4.4.2 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak..... 108

4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak

Terhadap Kepatuhan Pajak..... 110

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 113

5.2 Saran 114

DAFTAR PUSTAKA..... 116

KUESIONER

LAMPIRAN-LAMPIRAN LAIN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Paradigma Pemikiran 28

Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis..... 59

Gambar 4.2 Grafik Normalitas 97

Gambar 4.3 Daerah penerimaan dan penolakan Ho pada uji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak..... 107

Gambar 4.4 Daerah penerimaan dan penolakan Ho pada uji pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak..... 109

Gambar 4.5 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak 111

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian 12

Tabel 3.1 Desain Penelitian 32

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 34

Tabel 3.3 Skala Likert 36

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Pajak 41

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pemeriksaa Pajak 41

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepatuhan Pajak 42

Tabel 3.7 Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Penelitian 44

Tabel 3.8 Hasil MSI Kualitas Pelayanan Pajak 46

Tabel 3.9 Hasil MSI Kualitas Pemeriksaa Pajak 46

Tabel 3.10 Hasil MSI Kualitas Kepatuhan Pajak 47

Tabel 3.11 Kriteria presentase Tanggapan Responden 50

Tabel 3.12 Tingkat Keeratan Korelasi 55

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Usaha 72

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 73

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan..... 73

Tabel 4.4 Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak 75

Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Fasilitas Fisik... 76

Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Penampilan Perlengkapan..... 77

Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Penampilan Pegawai 78
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Ketepatan Waktu 78
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Kemampuan Petugas Memberikan Layanan 79
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Kesigapan Petugas 80
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Sikap Petugas 80
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Keramahan dan Kesopanan Petugas 81
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pengetahuan Petugas 82
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Kemudahan dalam Komunikasi 82
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Indikator Memahami Kebutuhan Wajib Pajak 83
Tabel 4.16 Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Pemeriksaan Pajak 84
Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Integritas..... 85
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pengalaman 86
Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pendidikan..... 87

Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Memeriksa di tempat Wajib Pajak 87
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Kemudahan Melakukan penilaian atas Sistem Pengendalian Intern.. 88
Tabel 4.22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Memutakhirkan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen..... 89
Tabel 4.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak 90
Tabel 4.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Melakukan Sidang Penutup (*Closing Conference*) 91
Tabel 4.25 Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Pajak 92
Tabel 4.26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Menyampaikan SPT massa/tahunan Tepat Waktu..... 93
Tabel 4.27 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Membayar Pajak Tepat Waktu..... 94
Tabel 4.28 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Menghitung dan Membayar Pajak Terutang..... 95
Tabel 4.29 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas..... 97

Tabel 4.30 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas 98

Tabel 4.31 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas 99

Tabel 4.32 Koefisien Regressi 100

Tabel 4.33 Koefisien Korelasi Parsial 101

Tabel 4.34 Koefisien Determinasi 104

Tabel 4.35 Nilai t_{hitung} Masing-Masing Variabel Independen 105

Tabel 4.36 Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi
Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak
Terhadap Kepatuhan Pajak 110

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1 Surat Permohonan Mengadakan Penelitian 123

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian/ Pengumpulan Data Dalam Rangka Penyusunan Tugas Akhir/ Skripsi/ Tesis 124

Lampiran 3 Surat Berita Acara Penelitian 125

Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan 126

Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian 127

Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Skripsi 128

Lampiran 7 Struktur Organisasi Perusahaan 131

Lampiran 8 Rekapitulasi Hasil Jawaban Reponden 132

Lampiran 9 Proses MSI Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) 133

Lampiran 10 Proses MSI Variabel Pemeriksaan Pajak (X_2) 136

Lampiran 11 Proses MSI Variabel Kepatuhan Pajak (Y)..... 138

Lampiran 12 Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) 140

Lampiran 13 Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Pemeriksaan Pajak (X_2) 142

Lampiran 14 Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Pajak (Y).. 144

Lampiran 15 Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak..... 145

Lampiran 16 Mapping 151