DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ii

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 10

1.3 Rumusan Masalah 11

1.4 Tujuan Penelitian..... 11

1.5 Kegunaan Penelitian..... 11

1.5.1 Kegunaan Praktis..... 12

1.5.2 Kegunaan Akademis (Pengembangan Ilmu) 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN dan HIPOTESIS ... 13

2.1 KajianPustaka 13

2.1.1 *Self Assessment System* 13

2.1.1.1 Pengertian *Self Assessment System* 13
2.1.1.2 Ciri *Self Assessment System* 14
2.1.1.3 Kewajiban dalam *Self Assessment System* 14
2.1.1.4 Indokator *Self Assessment System* 16
2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak 17
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 17
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 18
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak 19
2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak 19
2.1.3.2 Jenis-jenis Kepatuhan 20
2.1.3.3 Pentingnya Kepatuhan 21
2.1.3.4 Manfaat PredikatWajib Pajak Patuh 21
2.1.3.5 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak 22
2.2 Kerangka Pemikiran 22
2.2.1 Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 22
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 24
2.3 Hipotesis Penelitian 26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 28

3.1 Metode Penelitian. 28
3.2 Operasionalisasi Variabel 30
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 35
3.3.1 Sumber Data 35

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 36
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian..... 38
3.4.1 Populasi 38
3.4.2 Sampel 38
3.4.3.Tempat dan Waktu Penelitian 39
3.5 Metode Pengujian Data..... 30
3.5.1 Uji Validitas 40
3.5.2 Uji Reabilitas 42
3.6 Metode Pengujian Data..... 44
3.6.1 Pengujian Hipotesis 57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 60
4.1.1 Profil Responden.....62
4.1.2 Pengujian Alat Ukur Penelitian.....64
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas 64
4.1.2.2 Hasil Uji Reabilitas 65
4.1.3 Analisis Deskriptif.....66
4.1.3.1 Gambaran Mengenai Penerapan *Self Assessment System* di KPP Pratama Cibeunying 68
4.1.3.2 Gambaran Kualitas Pelayan Pajak di KPP Pratama Cibeunying.....72
4.1.3.3 Gambaran Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibeunying.....78
4.1.4 Analisis Verifikatif 83
4.1.4.1 Pengujian Model Pengukuran 85
4.1.4.2 Pengujian Model Struktural*(Inner Model)*.....91

4.1.4.3 Pengujian Hipotesis.....95

4.2 Pembahasan.....98

4.2.1 Pengaruh Penerapan *Self Assesment* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 98

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 106

5.2 Saran.....107

5.2.1 Saran Operasional..... 106

5.2.2 Saran Akademis..... 108

DAFTAR PUSTAKA.....109

LAMPIRAN-LAMPIRAN 113

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 148