DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERNYATAAN
MOTTO
ABSTRACT iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 5
1.3 Rumusan Masalah 6
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 6
1.4.1 Maksud Penelitian 6
1.4.2 Tujuan Penelitian 6
1.5 Kegunaan Penelitian 7
1.5.1 Kegunaan Praktis 7
1.5.2 Kegunaan Akademis 7
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 9
1.6.1 Lokasi Penelitian 9
1.6.2 Waktu Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN..... 10
2.1 Kajian Pustaka 10
2.1.1 Sistem Administrasi Perpajakan Modern..... 10
2.1.1.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan

Modern 10
2.1.1.2 Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi
Perpajakan Modern 11
2.1.1.3 Indikator Sistem Admistrasi Perpajakan Modern 11
2.1.2 Kualitas Pelayanan 12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 12
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan 13
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak 13
2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak 14
2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak 15
2.1.3.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak 15
2.1.3.4 Kewajiban Wajib Pajak 16
2.2 Kerangka Pemikiran 17
2.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern
terhadap Kualitas Pelayanan 18
2.2.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 19
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak 20
2.2.4 Penelitian Terdahulu 22
2.3 Hipotesis 23

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 25
3.1 Objek Penelitian 25
3.2 Metode Penelitian 26
3.3 Operasionalisasi Variabel 30
3.4 Sumber Data 34
3.5 Alat Ukur Penelitian 35
3.5.1 Uji Validitas 35
3.5.2 Uji Reliabilitas 37
3.6 Populasi dan Sampel 38

3.7 Metode Pengumpulan Data 40
3.8 Metode Pengujian Data 41
3.8.1 Uji MSI 41
3.8.2 Analisis Data Deskriptif 42
3.8.3 Analisisis Data Verifikatif 43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 52
4.1.1 GambaranUmum KPP Pratama Bandung Karees 52
4.1.1.1 Sejarah KPP Pratama Bandung Karees 52
4.1.1.2 Struktur KPP Pratama Bandung Karees 58
4.1.1.3 Uraian Tugas KPP Pratama Bandung Karees 59
4.1.1.4 Aktifitas KPP Pratama Bandung Karees 63
4.1.2 Pengujian Alat Ukur Analisis 64
4.1.2.1 Hasil Pengujian Validitas 64
4.1.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas 66
4.1.2.3 Karakteristik Responden 68
4.1.3 Analisis Deskriptif 72
4.1.3.1 Sistem Administras Perpajakan Modern 72
4.1.3.2 Kualitas Pelayanan 82
4.1.3.3 Kepatuhan Wajib Pajak 92
4.1.4 AnalisisVerifikatif 99
4.1.4.1 Model Pengukuran 100
4.1.4.2 Model Struktural 115
4.1.4.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kualitas Pelayanana 116
4.1.4.2.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . 118
4.1.4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 119

4.1.4.2.4 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 120
4.2 Pembahasan Penelitian 123
4.2.1 Pengaruh Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern Terhadap Kualitas Pelayanan 123
4.2.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 126
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... 127
4.2.4 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 129

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 131
5.2 Saran 133

DAFTAR PUSTAKA 134
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian 21
Gambar 3.1 Diagram Jalur *Full Model* 46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi 59
Gambar 4.2 Skala Penafsiran Persentase Skor Total Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern 73
Gambar 4.3 Skala Penafsiran Persentase Skor Total Variabel Kualitas Pelayanan 83
Gambar 4.4 Skala Penafsiran Persentase Skor Total Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 93
Gambar 4.5 Koefisien standarisasi Permodelan Struktural 101
Gambar 4.6 Diagram Jalur Model Pengukuran Sistem Administrasi Perpajakan Modern 102
Gambar 4.7 Diagram Jalur Model Pengukuran Kualitas Pelayanan 107
Gambar 4.8 Diagram Jalur Model Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak 112
Gambar 4.9 Diagram Jalur Pengujian Hipotesis 120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Penelitian 8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 22
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel 32
Tabel 3.2 Pilihan Jawaban Kuisioner Positif 33
Tabel 3.3 Pilihan Jawaban Kuisioner Negatif 33
Tabel 3.4 Standar Penilaian untuk Validitas 35
Tabel 3.5 Standar Penilaian untuk Reliabilitas..... 38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Sistem Administrasi Perpajakan Modern..... 65
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan..... 65
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuiesioner Kepatuhan Wajib Pajak..... 66
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Sistem Administrasi Perpajakan Modern..... 67
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan 67
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak 67
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 68
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Usia 69
Tabel 4.9 Profil Responden Pendidikan Terakhir..... 70
Tabel 4.10 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan 71
Tabel 4.11 Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Sistem Administrasi Perpajakan Modern 73
Tabel 4.12 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Struktur Organisasi 74
Tabel 4.13 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Prosedur Organisasi 77
Tabel 4.14 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Strategi Organisasi 78
Tabel 4.15 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Budaya Organisasi 80

Tabel 4.16 Persentase Skor JJawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 82
Tabel 4.17 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Bukti Langsung 84
Tabel 4.18 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kehandalan 85
Tabel 4.19 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Daya Tanggap 87
Tabel 4.20 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Jaminan 89
Tabel 4.21 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Empati 91
Tabel 4.22 Persentase Skor Taanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Kepatuhan Wajib Pajak 93
Tabel 4.23 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kepatuhan Formal 94
Tabel 4.24 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kepatuhan Material 97
Tabel 4.25 Ringkasan Uji Validitas Order Pertama Model Pengukuran Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern 103
Tabel 4.26 Ringkasan Uji Validitas Order Kedua Model Pengukuran Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern 105
Tabel 4.27 Ringkasan Uji Validitas Order Pertama Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan 107
Tabel 4.28 Ringkasan Uji Validitas Order Kedua Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan 110
Tabel 4.29 Ringkasan Uji Validitas Order Pertama Model Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 112
Tabel 4.30 Ringkasan Uji Validitas Order Kedua Model Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 115
Tabel 4.31 Rangkuman Hasil Uji Statistik 116

Tabel 4.32 Hasil Pengujian Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kualitas Pelayanan 116
Tabel 4.33 Hasil Pengujian Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 118
Tabel 4.34 Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner 139
Lampiran 2 Data Ordinal 147
Lampiran 3 Data Interval 149
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas 151
Lampiran 5 Lampiran Rangkuman Output SmartPLS 157
Lampiran 6 Surat Pemberian Izin Riset 163
Lampiran 7 Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian 164
Lampiran 8 Lembar Revisi Skripsi 165
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup 167