DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR……... i

DAFTAR ISI…….. iii

DAFTAR GAMBAR…… vi

DAFTAR TABEL…….. vii

BAB I PENDAHULUAN…… 1

1.1 Latar Belakang Penelitian ……... 1

1.2 Identifikasi Masalah…… ……. 5

1.3 Rumusan Masalah…….. 5

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian..……..... 6

1.4.1 Maksud Penelitian……..….. 6

1.4.2 Tujuan Penelitian…….. 6

1.5 Kegunaan Penelitian……. 6

1.5.1 Kegunaan Praktisi……...……. 6

1.5.2 Kegunaan Akademis……...……. 7

1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian…… 7

1.6.1 Lokasi Penelitian…….……. 7

1.6.2 Waktu Penelitian……... 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS…….. 9

2.1 Kajian Pustaka ……...…….. 9

2.1.1 Penagihan Pajak …..…… 9

2.1.1.1 Pengertian Penagihan…….. 9

2.1.1.2 Pengertian Pajak…….. 9

2.1.1.3 Pengertian Penagihan Pajak……. 10

2.1.1.4 Dasar Penagihan Pajak…… 11

2.1.1.5 Jangka Waktu Penagihan Pajak……... 13

2.1.2 Kualitas Pelayanan…….. 14

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan……... 14

2.1.2.2 Jenis-jenis Fasilitas Kualitas Pelayanan…….. 15

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak……... 20

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan……..…… 20

2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak……..…. 21

2.1.3.3 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak…….… 21

2.1.3.4 Dua Macam Kepatuhan Pajak……. 22

2.2 Kerangka Pemikiran…….. 23

2.2.1 Hubungan Penagihan pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak……... 23

2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak…….…….. 23

2.3 Penelitian Terdahulu...……..…….. 24

2.4 Hipotesis…… 27

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN..... 28

3.1 Objek Penelitian……. 28

3.2 Metode Penelitian…… 28

3.2.1 Desain Penelitian…… 29

3.2.2 Operasional Variabel…… 33

3.3 Sumber Data…….……..…. 36

3.4 Alat Ukur Penelitian……..…… 37

3.4.1 Uji Validitas…….. 37

3.4.2 Uji Reliabilitas……... 39

3.5 Populasi dan Penarikan Sampel……. 41

3.6 Metode Pengumpulan Data…… 44

3.6.1 Uji MSI (*Methode of Successive Interval)*…….. 44

3.7 Metode Pengumpulan Data…… 45

3.7.1 Rancangan Analisis…….. 45

3.7.2 Pengujian Hipotesis……. 58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……... 64

4.1 Hasil Penelitian.....…….. 64

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung……. 64

4.1.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung ….…… 64

4.1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung……... 67

4.1.1.3 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung…….…… 68

4.1.1.4 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung……... 73

4.1.1.5 Karakteristik Responden……...……. 74

4.1.2 Pengujian Alat Ukur……..…… 76

4.1.2.1 Uji Validitas…….…….. 76

4.1.2.2 Uji Reliabilitas……...……..... 78

4.1.3 Analisis Deskriptif……...……. 79

4.1.3.1 Penagihan Pajak (X1)……..... 79

4.1.3.2 Kualitas Pelayanan (X2)…… 85

4.1.3.3 Kepatuhan Wajib Pajak (Y)…….. 91

4.1.4 Analisis Verifikatif…… 94

4.1.4.1 Pengaruh Penagihan Pajak tethadap

Kepatuhan Wajib Pajak ……. 100

4.1.4.2 Pengaruh Penagihan Pajak tethadap Kepatuhan Wajib Pajak 103

4.1.4.3 Pengaruh Penagihan Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak……..……..... 107

4.2 Pembahasan……. 109

4.2.1 Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak……..... 109

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak……..…….. 110

4.2.3 Pengaruh Penagihan Pajak dan Kualitas Pelayanan tehadap Kepatuhan Wajib Pajak…….. 112

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN…… 113

5.1 Kesimpulan…… 113

5.2 Saran……... 115

DAFTAR PUSTAKA…… 116