DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

MOTTO iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 8

1.2.1 Identifikasi Masalah 8

1.2.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Praktis 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

1.5.1 Lokasi Penelitian.....10

1.5.2 Waktu Penelitian.....10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 11

2.1 Kajian Pustaka.....11

2.1.1 Sanksi Perpajakan 11

2.1.1.1 Pengertian Sanksi Perpajakan.....11

2.1.1.2 Indikator Sanksi Perpajakan 12

2.1.2 Kualitas Pelayanan.....14

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....14

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan 16

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....16

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....16

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak 17

2.2 Kerangka Pemikiran 18

2.2.1 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 18

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....19

2.3 Hipotesis 24

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....25

3.1 Objek Penelitian 25

3.2 Metode Penelitian.....26

3.2.1 Desain Penelitian 27

3.3 Operasionalisasi Variabel 31

3.4 Sumber Data.....35
3.5 Alat Ukur Penelitian.....36
3.5.1 Uji Validitas.....36
3.5.2 Uji Realibilitas.....38
3.5.3 Uji MSI.....40
3.6 Populasi dan Penarikan Sampel.....41
3.7 Metode Pengumpulan Data.....43
3.8 Metode Pengujian Data.....44
3.8.1 Metode Analisis.....44
3.8.2 Pengujian Hipotesis.....54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....58
4.1 Hasil Penelitian.....58
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Karawang Utara.....58
4.1.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Karawang Utara.....58
4.1.1.2 Struktur Organisasi dan Visi Misi.....61
4.1.1.3 Uraian Tugas.....62
4.1.1.4 Aktivitas KPP Pratama Karawang Utara.....63
4.1.1.5 Karakteristik Responden.....64
4.1.2 Hasil Pengujian Alat Analisis.....66
4.1.2.1 Hasil Pengujian Validitas.....66
4.1.2.2 Hasil Pengujian Realibilitas.....68
4.1.3 Analisis Deskriptif.....71
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Sanksi Perpajakan.....71
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....74

4.1.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak 76
4.1.4 Analisis Verifikatif 78
4.1.4.1 Model Pengukuran 79
4.1.4.2 Model Pengukuran Sanksi Perpajakan 80
4.1.4.3 Model Pengukuran Kualitas Pelayanan.....81
4.1.4.4 Model Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak.....82
4.1.4.5 Model Struktural 84
4.1.4.6 Pengujian Hipotesis.....84
4.2 Pembahasan Penelitian 90
4.2.1 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 90
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....94
5.1 Kesimpulan 94
5.2 Saran.....95
DAFTAR PUSTAKA.....97
LAMPIRAN- LAMPIRAN.....100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....141