DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK iii

***ABSTRACT* ..... iv**

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR. xi

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 6

1.2.1 Identifikasi Masalah 6

1.2.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....7

1.3.1 Maksud Penelitian 7

1.3.2 Tujuan Penelitian.....7

1.4 Kegunaan Penelitian.....7

1.4.1 Kegunaan Praktis bagi KPP Pratama Sumedang.....7

1.4.2 Kegunaan Akademis.....7

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 8

1.5.1 Lokasi Penelitian 8

1.5.2 Waktu Penelitian.....8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka. 10

2.1.1 Sanksi Denda 10

2.1.1.1 Pengertian Sanksi Denda 10

2.1.1.2 Indikator Sanksi Denda..... 11

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak 12

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 12

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 13

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak 13

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak 13

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....14

2.1.4 Kerangka Pemikiran 15

2.1.4.1 Pengaruh Penerapan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....15

2.1.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....17

2.1.4.3 Penelitian Terdahulu 18

2.2 Hipotesis 21

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian. 23

3.2 Metode Penelitian..... 24

3.2.1 Desain Penelitian.....26

3.3 Operasional Variabel. 27

3.4. Sumber Data.....32

3.5. Alat Ukur Penelitian.....33

3.5.1 Uji Validitas 33

3.5.2 Uji Reliabilitas..... 35

3.5.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Data Interval) 36

3.6. Populasi dan Penarikan Sampel 37

3.6.1 Populasi 37

3.6.2 Sampel. 38

3.7. Metode Pengumpulan Data 40

3.8. Metode Pengujian Data 40

3.8.1 Metode Analisis.....40

3.8.2 Pengujian Hipotesis.....55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian. 58

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.....58

4.1.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Sumedang 58

4.1.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Sumedang 61

4.1.1.3 Deskripsi Jabatan Seksi-Seksi/Subbagian Umum di KPP Pratama Sumedang 62
4.1.1.4 Aspek-Aspek Kediatan KPP Pratama Sumedang 72
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas 80
4.1.2.1 Hasil Pengujian Validitas 80
4.1.2.2 Hasil Pengujian Reabilitas 82
4.1.3 Analisis Deskriptif 85
4.1.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Denda (X_1) 86
4.1.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) 90
4.1.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 94
4.2 Analisis Verifikatif : *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS). 98
4.2.1 Outer Model, Inner Model dan Diagram Jalur Model Penelitian 98
4.2.2 Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran) 99
4.2.2.1 Uji Validitas 101
4.2.2.2 Uji Reabilitas 105
4.2.3 Evaluasi Inner Model (Model Struktural) 105
4.2.4 Pengujian Hipotesis 107
4.3 Pembahasan 111
4.3.1 Pengaruh Sanksi Denda terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 111

4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 116

5.2 Saran.....117

DAFTAR PUSTAKA.....119

LAMPIRAN-LAMPIRAN 121

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 136