DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK iii

***ABSRACT*.....iv**

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISI.....vii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR.....xiv

DAFTAR LAMPIRAN.....xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....11

1.2.1 Identifikasi Masalah.....11

1.2.2 Rumusan Masalah.....11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 12

1.3.1 Maksud Penelitan.....12

1.3.2 Tujuan Penelitian 12

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian 13

1.4.1 Kegunaan Praktisi 13

1.4.2 Kegunaan Akademis 13

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 13

1.5.1 Lokasi Penelitian 13

1.5.2 Waktu Penelitian. 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 15

2.1.1 Kualitas Pelayanan 15

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....15

2.1.2 Penegakan Hukum Pajak.. 17

2.1.2.1 Pengertian Penegakan Hukum Pajak 17

2.1.2.2 Indikator Penegakan Hukum Pajak.....19

2.1.3 Pengetahuan Pajak 19

2.1.3.1 Pengertian Pengetahuan Pajak 19

2.1.3.2 Indikator Pengetahuan Pajak.....20

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak. 20

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Pajak 20

2.1.4.2 Indikator Kepatuhan Pajak.....22

2.2 Kerangka Pemikiran.....24

2.2.1 Keterkaitan Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....25

2.2.2 Keterkaitan Penegakan Hukum Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....26

2.2.3 Keterkaitan Pengetahuan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak….....27

2.3 Hipotesis 29

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....30

3.2 Metode Penelitian 31

3.2.1 Desain Penelitian 33

3.3 Operasionalisasi variabel 34

3.4 Sumber Data.....38

3.5 Alat Ukur Penelitian 39
3.5.1 Uji Validitas 39
3.5.2 Uji Reliabilitas 40
3.5.3 Uji MSI 41
3.6 Populasi Dan Penarikan Sampel 42
3.6.1 Populasi 42
3.6.2 Penarikan Sampel 43
3.7 Metode Pengumpulan Data 44
3.8 Metode Pengujian Data 45
3.8.1 Metode Analisis 45
3.8.2 Pengujian Hipotesis 55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 57
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak 57
4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees.57
4.1.1.2 Struktur Organisasi Pelayanan Pajak Bandung Karees 61
4.1.1.3 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab 61
4.1.1.4 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees 63
4.1.1.5 Karakteristik Responden 63
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 66
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas 66
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas 69
4.1.3 Analisis Deskriptif 70
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak 70
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Penegakan Hukum Pajak 81
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Pengetahuan Pajak 86

4.1.3.4 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak 91
4.1.4 Analisis Verifikatif..... 98
4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penegakan Hukum Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... 98
4.1.4.2 Pengujian Model Pengukuran 99
4.1.4.3 Pengujian Hipotesis 108
4.2 Pembahasan.....112
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....112
4.2.2 Pengaruh Penegakan Hukum Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....114
4.2.3 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 118
5.2 Saran 119
DAFTAR PUSTAKA 120
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....125
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 147

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 : Jadwal Waktu Penelitian.....14
Tabel 2.1 : Hasil Penelitian Terdahulu.....23
Tabel 3.1 : Desain Penelitian 34
Tabel 3.2 : Operasionalisasi Variabel 36
Tabel 3.3 : Standar Penilaian Untuk Validitas.....39
Tabel 3.4 : Bobot Nilai Kuesioner 45
Tabel 3.5 : Kriteria Presentase Tanggapan Responden.....47
Tabel 3.6 : Lambang Statistik Untuk Indikator dan Variabel yang Diteliti...51
Tabel 3.7 : Keterangan Simbol 53
Tabel 3.8 : Tingkat Keeratan Korelasi 54
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 64
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 64
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....65
Tabel 4.4 : Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....67
Tabel 4.5 : Uji Validitas Variabel Hukum Pajak 67
Tabel 4.6 : Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak.....68
Tabel 4.7 : Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 68
Tabel 4.8 : Nilai Reliabilitas 69
Tabel 4.9 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Tangibles 71
Tabel 4.10 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Reliability 73
Tabel 4.11 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator

Responsiveness 75
Tabel 4.12 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Assurance 77
Tabel 4.13 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Empathy 79
Tabel 4.14 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Tax Audit 81
Tabel 4.15 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Tax Investigation 83
Tabel 4.16 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Tax Collection.....85
Tabel 4.17 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Pemahaman Prosedur Atau Cara Mengisi SPT.....87
Tabel 4.18 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Pemahaman Batas Waktu Pelaporan SPT.....88
Tabel 4.19 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Pemahaman Sanksi Perpajakan dan Administrasi 90
Tabel 4.20 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Wajib Pajak Memahami Peraturan Perpajakan.....92
Tabel 4.21 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Wajib Pajak Menyetor Surat Pemberitahuan (SPT) Tepat Waktu.....93
Tabel 4.22 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Wajib Pajak Menghitung dan Membayar Pajak Terutang dengan Benar 95
Tabel 4.23 : Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Wajib Pajak Mengisi Formulir Pajak dengan Benar dan Jelas 96

Tabel 4.24 : Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....99
Tabel 4.25 : Model Pengukuran Variabel Penegakan Hukum Pajak.....103
Tabel 4.26 : Model Pengukuran Variabel Pengetahuan Pajak.....105
Tabel 4.27 : Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Penegakan Hukum Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....108

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.2 : Paradigma Penelitian 28

Gambar 3.1 : Struktur Analisis Hubungan.....50

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi KPP 61

Gambar 4.2 : Diagram Karakeristik Responden.....66

Gambar 4.3 : Full Model SEM 98

Gambar 4.4 : Standardized Solution Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....99

Gambar 4.5 : Standardized Solution Variabel Penegakan Hukum Pajak 103

Gambar 4.6 : Standardized Solution Variabel Pengetahuan Pajak.....106

Gambar 4.7 : Standardized Solution.....109

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Surat Pengisian Kuesioner 124

Lampiran 2 : Uji Validitas dan Reliabilitas 133

Lampiran 3 : SEM PLS 136

Lampiran 4 : Permohonan Mengadakan Penelitian 138

Lampiran 5 : Pemberian Izin Penelitian 139

Lampiran 6 : Lembar Berita Acara Bimbingan 141

Lampiran 7 : Lembar Revisi Pembimbing 143

Lampiran 8 : Lembar Revisi Penguji 144

Lampiran 9 : Bukti Kwitansi Pembayaran Skripsi & Wisuda 146

Lampiran 10 : Surat Keterangan Persetujuan Publikasi 148