DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK i

ABSTACT **..... ii**

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

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 Penelitian 12

1.3.2 Tujuan Penelitian 12

1.4 Kegunaan Penelitian 13

1.4.1 Kegunaan Praktis 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 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 15

2.1.1 Pengertian Pajak 15

2.1.2 Kualitas Pelayanan 16

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 16

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan 18

2.1.3 Motivasi 20

2.1.3.1 Pengertian Motivasi 20

2.1.3.2 Indikator Motivasi 22

2.1.4 *E*-Spt 22

2.1.4.1 Pengertian Spt 22

2.1.4.2 Pengertian *E*-Spt 23

2.1.4.3 Indikator *E*-spt 24

2.1.5 Kepatuhan Pajak 24

2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Pajak 24

2.1.5.2 Indikator Kepatuhan Pajak 26

2.2 Kerangka Pemikiran 28

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak 30

2.2.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Pajak 30

2.2.3 Pengaruh Espt Terhadap Kepatuhan Pajak 31

2.3 Hipotesis 33

Bab III Objek Dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian 34

3.2 Metode Penelitian 35

3.3 Desain Penelitian 37

3.4 Operasionalisasi Variabel 41

3.5 Sumber Data 43

3.6 Alat Ukur Penelitian 44

3.6.1 Uji Validitas 44

3.6.2 Uji Realibilitas 45

3.6.3 MSI (Data Ordinal ke Interval) 46

3.7 Populasi dan Penarikan Sampel 48

3.8 Teknik Pengumpulan Data 50

3.9 Metode Pengujian Data 51

3.9.1 Metode Analisis 51

3.9.2 Pengujian Hipotesis 62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 66

4.1.1 Gambaran Umum Kantor pelayanan Pajak Bandung Cibeunying 67

4.1.1.1 Sejarah singkat KPP Pratama Bandung Cibeunying 67

4.1.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Bandung Cibeunying 71

4.1.1.3 Unit-Unit Kerja, Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Bandung Cibeunying 72

4.1.2 Karakteristik Responden 76
4.1.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Penelitian 79
4.1.4 Analisis Deskriptif 83
4.1.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas
Pelayanan Pajak 83
4.1.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Motivasi 90
4.1.4.3 Analisis Deskriptif Variabel E-Spt 94
4.1.4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan
Wajib Pajak 98
4.1.4 Analisis Verifikatif 103
4.1.4.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,
Motivasi Wajib Pajak,Pelaksanaan E-Spt
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 103
4.1.4.2 Menilai Outer Model Atau Measurement Model..... 104
4.1.4.3 Pengujian Model Struktural (Inner Model)..... 106
4.1.4.4 Validasi konstruk Model Pengukuran 119
4.1.4.5 Pengujian Hipotesis 120
4.2 Pembahasan 121
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak 122
4.2.2 Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak 123
4.2.3 Pengaruh Pelaksanaan E-Spt Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak 124

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 126

5.2 Saran 128

DAFTAR PUSTAKA 129

LAMPIRAN-LAMPIRAN 131

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 147

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1.1 Jadwal Waktu Penelitian 14

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 27

Tabel 3.1 Desain Penelitian 40

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 41

Tabel 3.3 Standar Penilaian Untuk Validitas 44

Tabel 3.4 Bobot Nilai Kuesioner 50

Tabel 3.5 Kriteria Presentase Tanggapan Responden 52

Tabel 3.6 Lambang Statistik Untuk Indikator Dan Variabel Yang Diteliti..... 58

Tabel 3.7 Keterangan Simbol 60

Tabel 3.8 Tingkat Keeratan Korelasi 62

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 77

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 78

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 79

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 80

Tabel 4.5 Uji Variabel Motivasi 81

Tabel 4.6 Uji Variabel E-Spt 81

Tabel 4.7 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak 82

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Koefisien Reliabilitas 83

Tabel 4.9 Rekapitulasi skor tanggapan responden pada indikator tangible 83

Tabel 4.10 Rekapitulasi skor tanggapan responden pada indikator Reliability 85
Tabel 4.11 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator responsiveness 86
Tabel 4.12 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator assurance 87
Tabel 4.13 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator empaty 88
Tabel 4.14 Persentase skor jawaban respondenmengenai variable kualitas pelayanan 89
Tabel 4.15 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator Insentif Keuangan 90
Tabel 4.16 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator kepatuhan Kesadaran wajib pajak 91
Tabel 4.17 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator pengetahuan pajak 92
Tabel 4.18 Persentase skor jawaban responden mengenai variabel motivasi 93
Tabel 4.19 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator kecepatan dalam perekaman SPT 94
Tabel 4.20 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator kemudahan dalam penggunaan E-SPT 95
Tabel 4.21 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator cakupan penggunaan E-SPT 96

Tabel 4.22 Persentase skor jawaban responden mengenai indikator variable E-SPT 97
Tabel 4.23 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator memahami peraturan perpajakan 98
Tabel 4.24 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator menyetorkan SPT tepat waktu..... 99
Tabel 4.25 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar 100
Tabel 4.26 Rekapitulasi skot tanggapan responden pada indikator mengisi formulir pajak dengan benar dan jelas 101
Tabel 4.27 Persentase skor jawaban responden mengenai variable kepatuhan wajib pajak 102
Tabel 4.28 Cross Loading 105
Tabel 4.29 Ave 106
Tabel 4.30 R-Square 106
Tabel 4.31 Model Pengukuran Variabel Kualitas Pajak 107
Tabel 4.32 Model Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak..... 111
Tabel 4.33 Model Pengukuran E-Spt 113
Tabel 4.34 Model Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 115
Tabel 4.35 Model Pengukuran Kualitas Pelayanan (X1), Motivasi (X2), E-Spt (X3) Terhadapat Kepatuhan Wajib Pajak 119

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 29

Gambar 2.2 Paradigma Penelitian 32

Gambar 3.1 Struktur Analisis Hubungan 57

Gambar 3.2 Struktur Analisis Hubungan Ξ_1 Struktural Terhadap η 63

Gambar 3.3 Struktur Analisis Hubungan Ξ_2 Struktural Terhadap η 64

Gambar 3.4 Struktur Analisis Hubungan Ξ_3 Struktural Terhadap η 65

Gambar 4.1 Full Model Sem 103

Gambar 4.2 Standardized Variabel Kualitas Pelayanan 110

Gambar 4.3 Standardized Solution Variabel Motivasi Wajib Pajak 113

Gambar 4.4 Standardized Solution Variabel E-Spt 115

Gambar 4.5 Standardized Solution Kepatuhan Wajib Pajak..... 119

Gambar 4.6 Standardized Solution Variabel Kualitas Pelayanan Pajak,
Motivasi, E-Spt Terhdapat Kepatuhan Wajib Pajak 120

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan mengadakan penelitian di KPP Pratama Bandung Cibeunying 131

Lampiran 2 Surat Pemberitahuan dari KPP Pratama Bandung Cibeunying 132

Lampiran 3 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Cibeunying 133

Lampiran 4 Uji Realibilitas dan Validitas 134

Lampiran 5 Kuesioner 136

Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan Usulan Penelitian..... 140

Lampiran 7 Lembar revisi sidang Usulan Penelitian 141

Lampiran 8 Berita Acara Bimbingan Skripsi 143

Lampiran 9 Lembar revisi sidang Skripsi..... 144

Lampiran 10 Surat keterangan persetujuan Publikasi..... 146