DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

ABSTRAK iii

ABSTACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR TABEL xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 5

1.2.1 Identifikasi Masalah 5

1.2.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.3.1 Maksud Penelitian 5

1.3.2 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 7

1.5.1 Lokasi Penelitian 7

1.5.2 Waktu Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....9

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak.....9

2.1.1.1 Pengertian Kualitas.....9

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan 9

2.1.1.3 Pengertian Kualitas pelayanan 10

2.1.1.4 Pengertian Pajak 11

2.1.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 11

2.1.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan.....12

2.1.2 Kepatuhan Perpajakan 14

2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Pajak.....14

2.1.2.2 Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi.....15

2.1.2.3 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....15

2.1.2.4 Macam-macam Kepatuhan.....16

2.1.2.5 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....17

2.1.2.6 Kewajiban Wajib Pajak.....17

2.1.3 Penerimaan Pajak 18

2.1.3.1 Pengertian Penerimaan Pajak 18

2.1.3.2 Indikator Penerimaan Pajak.....19

2.1.4 Pengertian Pajak Penghasilan (PPh).....21

2.1.4.1 Subjek Pajak Penghasilan.....21

2.2 Kerangka Pemikiran 23

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi 24
2.2.2 Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.....24
2.2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya 26
2.3 Hipotesis 27

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....28
3.2 Metode Penelitian 29
3.2.1 Desain Penelitian 30
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 33
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 37
3.2.3.1 Sumber Data 37
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....38
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 39
3.2.4.1 Uji Validitas 41
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 43
3.2.4.3 Uji MSI (data ordinal ke interval) 45
3.2.5 Rancangan Pengujian Hipotesis.....47
3.2.5.1 Penetapan Hipotesis.....47
3.2.5.2 Penetapan Tingkat Signifikan/Tarif Nyata (α) 48
3.3 Pemilihan Uji Statistik 48
3.3.1 Uji Asumsi Klasik 48

3.3.1.1 Uji Normalitas Data 48

3.3.1.2 Uji Heteroskedastisitas 50

3.3.1.3 Uji Multikolinieritas 51

3.3.2 Analisis Regresi Berganda (*Multipel*) 51

3.3.3 Analisis Korelasi 53

3.3.3.1 Koefisiensi Determinasi 54

3.3.4Pengujian Hipotesis 54

3.3.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....54

3.3.4.2 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F).....55

3.3.5 Penetapan Tingkat Signifikan.....57

3.3.6 Penarikan Kesimpulan.....57

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 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.....58

4.1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.....61

4.1.1.3 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.....61

4.1.1.4 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.....63

4.1.1.5 Karakteristik Responden.....65
4.1.2 Hasil Pengujian Alat Ukur.....68
4.1.2.1 Hasil Pengujian Validitas 68
4.1.2.2 Hasil Pengujian Reabilitas.....71
4.1.3 Analisis Deskriptif 73
4.1.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak.....73
4.1.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 82
4.1.3.2.1 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....85
4.1.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi 87
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....98
4.1.4.1 Uji Normalitas 98
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas 99
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas 100
4.1.4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....101
4.1.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....103
4.1.5 Pengujian Hipotesis 105
4.1.5.1 Secara Parsial (Uji t) 105
4.1.5.2 Secara Simultan (Uji F).....107

4.2 Pembahasan.....108

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Penerimaan PajakPenghasilan Orang Pribadi.....108

4.2.2 Pembahasan Secara rsial… 107

4.2.3 Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.....110

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....113

5.2 Saran 114

DAFTAR PUSTAKA.....115

LAMPIRAN.....117

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 129