## DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERNYATAAN KEASLIAN**

**MOTTO**

**ABSTRAK** ..... **iv**

***ABSTRACT*** ..... **v**

**KATA PENGANTAR** ..... **vi**

**DAFTAR ISI** ..... **x**

**DAFTAR TABEL** ..... **xv**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **xvii**

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xviii**

**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ..... 7

1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 7

1.2.2 Rumusan Masalah ..... 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 8

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 8

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 8

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 9

1.4.1 Kegunaan Akademis ..... 9

1.4.2 Kegunaan Praktis ..... 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 10

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..... 12**

2.1 Kajian Pustaka ..... 12

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak ..... 12

2.1.1.1 Pengertian Kualitas ..... 12

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan ..... 13

2.1.1.3 Pengertian Pajak ..... 14

2.1.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak..... 14

2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak ..... 15

2.1.2 Kepatuhan pajak ..... 16

2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Pajak ..... 16

2.1.2.2 Pengertian Kepatuhan Material ..... 18

2.1.2.3 Indikator Kepatuhan Pajak ..... 19

2.1.3 Penerimaan Pajak ..... 19

2.1.3.1 Pengertian Penerimaan Pajak ..... 19

2.1.3.2 Indikator Penerimaan Pajak ..... 20

2.2 Kerangka Berpikir ..... 20

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak..... 22

2.2.2 Pengaruh Kepatuhan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak..... 23

2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak ..... 24

2.2.4 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Pajak dan Penerimaan Pajak ..... 25
2.3 Hipotesis ..... 26
**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN ..... 27**
3.1 Objek Penelitian ..... 27
3.2 Metode Penelitian ..... 28
3.2.1 Desain Penelitian ..... 29
3.3 Operasionalisasi Variabel ..... 33
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 (*Method Successive Interval*) ..... 41
3.6 Populasi Dan Penarikan Sampel ..... 43
3.6.1 Populasi ..... 43
3.6.2 Sampel ..... 44
3.7 Metode Pengumpulan Data ..... 45
3.8 Metode Pengujian Data ..... 46
3.8.1 Metode Analisis ..... 46
3.8.2 Pengujian Hipotesis ..... 52
3.8.2.1 Penetapan Hipotesis ..... 53
3.8.2.2 Menggambarkan Daerah Penerimaan dan Penolakan ..... 56
3.8.2.3 Penarikan Kesimpulan ..... 57

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 58**

4.1 Hasil Penelitian ..... 58

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

4.1.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak ..... 58

4.1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak ..... 63

4.1.1.3 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak ..... 64

4.1.1.4 Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak ..... 66

4.1.2 Karakteristik Responden ..... 67

4.1.3 Hasil Pengujian Alat Pengumpulan Data (Kuesioner) ..... 71

4.1.3.1 Hasil Uji Validitas ..... 71

4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas ..... 72

4.1.4 Analisis Deskriptif ..... 73

4.1.4.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak ..... 74

4.1.4.2 Analisis Deskriptif Kepatuhan Material Wajib Pajak ..... 89

4.1.4.3 Analisis Deskriptif Realisasi Penerimaan Pajak ..... 92

4.1.5 Analisis Verifikatif ..... 93

4.1.5.1 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Pertama ..... 97

4.1.5.2 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Kedua ..... 101

4.2 Pembahasan ..... 108

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Material Wajib Pajak ..... 108

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Material Wajib Pajak terhadap Realisasi Penerimaan Pajak ..... 111

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 113**

5.1 Kesimpulan ..... 113

5.2 Saran ..... 114

5.2.1 Saran Operasional ..... 114

5.2.2 Saran Akademis..... 115

**DAFTAR PUSTAKA ..... 116**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN ..... 119**

# DAFTAR TABEL


| No Tabel | Judul Tabel | Halaman |
|---|---|---|
| 1.1 | Penerimaan Pajak Indonesia Tahun 2007 – 2013 | 2 |
| 1.2 | Lokasi Penelitian | 10 |
| 1.3 | Waktu Penelitian | 11 |
| 3.1 | Desain Penelitian | 33 |
| 3.2 | Operasional Variabel | 35 |
| 3.3 | Skala Likert untuk Kuesioner Positif | 37 |
| 3.4 | Skala Likert untuk Kuesioner Negatif | 37 |
| 3.5 | Standar Penilaian Reliabilitas | 41 |
| 3.6 | Kriteria Persentase Tanggapan Responden | 49 |
| 4.1 | Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak | 72 |
| 4.2 | Nilai Reliabilitas | 73 |
| 4.3 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Keandalan | 74 |
| 4.4 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Daya Tanggap | 77 |
| 4.5 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Jaminan | 89 |
| 4.6 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Empati | 81 |
| 4.7 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Bukti Fisik | 82 |
| 4.8 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Semua Indikator | 87 |

| | | |
|---|---|---|
| 4.9 | Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak | 85 |
| 4.10 | Kepatuhan Material Wajib Pajak | 90 |
| 4.11 | Penerimaan Pajak Tahun 2013 | 92 |
| 4.12 | Pedoman Pengklarifikasian Koefisien Korelasi | 95 |
| 4.13 | Korelasi Antar Variabel Penelitian | 96 |
| 4.14 | Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Material Wajib Pajak | 97 |
| 4.15 | Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Material Wajib Pajak | 98 |
| 4.16 | Pengujian Hipotesis Parsial X terhadap Y | 100 |
| 4.17 | Koefisien Jalur X dan Y Pengaruhnya Terhadap Z | 102 |
| 4.18 | Koefisien Determinasi Variabel X dan Y Pengaruhnya Terhadap Z | 102 |
| 4.19 | Uji Secara Simultan Variabel X dan Y terhadap Z | 105 |
| 4.20 | Pengujian Hipotesis Parsial X terhadap Z | 107 |
| 4.21 | Pengujian Hipotesis Parsial Y terhadap Z | 108 |

## DAFTAR GAMBAR


| No Gambar | Judul Gambar | Halaman |
|---|---|---|
| 2.1 | Paradigma Penelitian | 25 |
| 3.1 | Hubungan Struktur Antar Variabel | 32 |
| 3.2 | Model Analisis Jalur | 52 |
| 4.1 | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 68 |
| 4.2 | Profil Responden Berdasarkan Usia | 69 |
| 4.3 | Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 70 |
| 4.4 | Hasil Kategorisasi Kepatuhan Material Wajib Pajak | 91 |
| 4.5 | Hasil Kategorisasi Penerimaan Pajak Masing-Masing KPP | 93 |
| 4.6 | Model Analisis Jalur | 94 |
| 4.7 | Diagram Jalur X dengan Y | 99 |
| 4.8 | Kurva Uji-t Dua Pihak X ke Y | 100 |
| 4.9 | Koefisien Analisis Jalur | 103 |
| 4.10 | Daerah Penerimaan dan Penolakan H0 pada Uji Simultan | 106 |
| 4.11 | Kurva Uji-t Dua Pihak X ke Z | 107 |
| 4.12 | Kurva Uji-t Dua Pihak Y ke Z | 109 |

# DAFTAR LAMPIRAN


| No | Nama Lampiran | Halaman |
|---|---|---|
| 1 | Surat Pengantar Penelitian dari Kampus | 120 |
| 2 | Surat Pernyataan dari DJP | 121 |
| 3 | Surat Balasan dari Kanwil DJP Jabar I | 122 |
| 4 | Surat Balasan dari KPP Pratama Bandung Cicadas | 123 |
| 5 | Nota Dinas untuk Penelitian di KPP Pratama Bandung Karees | 124 |
| 6 | Surat Balasan dari KPP Pratama Majalaya | 125 |
| 7 | Surat Balasan dari KPP Madya Bandung | 126 |
| 8 | Berita Acara Bimbingan Skripsi | 127 |
| 9 | Kartu Sidang Seminar Usulan Penelitian | 128 |
| 10 | Kartu Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan | 129 |
| 11 | Lembar Revisi Sidang UP | 130 |
| 12 | Data Penerimaan Pajak dan SKPKB Tahun 2013 | 131 |
| 13 | Tabulasi Kuesioner | 132 |
| 14 | Hasil MSI | 135 |
| 15 | Hasil SPSS | 137 |
| 16 | Hasil SPSS Kuesioner Penelitian | 141 |
| 17 | Lembar Revisi Sidang | 147 |