## DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN** ..... i

**MOTO** ..... ii

**ABSTRACT** ..... iii

**ABSTRAK** ..... iv

**KATA PENGANTAR** ..... v

**DAFTAR ISI** ..... viii

**DAFTAR GAMBAR** ..... xii

**DAFTAR TABEL** ..... xiii

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xvi

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

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah ..... 9

1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 9

1.2.2 Rumusan Masalah ..... 10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 10

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 10

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 10

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 11

1.4.1 Kegunaan Praktis ..... 11

1.4.2 Kegunaan Akademis ..... 11

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 11

1.5.1 Lokasi Penelitian ..... 11

1.5.2 Waktu Penelitian ..... 12

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS** ..... 13

2.1 Kajian Pustaka ..... 13

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak ..... 13

2.1.1.1 Pengertian Kualitas ..... 13

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan ..... 14

2.1.1.3 Pengertian Pajak ..... 15

2.1.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak ..... 16

2.1.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan ..... 17

2.1.2 Pemeriksaan Pajak ..... 18

2.1.2.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak ..... 18

2.1.2.2 Dimensi Pemeriksaan Pajak ..... 19

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak ..... 20

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak ..... 20

2.1.3.2 Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak ..... 21

2.2 Kerangka Pemikiran ..... 22

2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak ..... 22

2.2.2 Hubungan Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak ..... 24

2.2.3 Penelitian Sebelumnya ..... 25

2.3 Hipotesis ..... 28

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN** ..... 29

3.1 Objek Penelitian ..... 29

3.2 Metode Penelitian ..... 30

3.2.1 Desain Penelitian ..... 31

3.2.2. Operasionalisasi Variabel ..... 32

3.2.3 Sumber Data dan Teknik Penelitian ..... 36

3.2.3.1 Sumber Data ..... 36
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data ..... 37
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data ..... 39
3.2.4.1 Uji Validitas ..... 40
3.2.4.2 Uji Reliabilitas ..... 43
3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Inteval) ..... 45
3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis ..... 47
3.2.5.1 Rancangan Analisis ..... 47
3.2.5.2 Uji Hipotesis ..... 55

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** ..... 60

4.1 Hasil Penelitian ..... 60
4.1.1 Gambaran umum KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I ..... 60
4.1.1.1 Sejarah KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I ..... 60
4.1.1.2 Visi dan Misi KPP di Kanwil Jawa Barat I ..... 75
4.1.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I ..... 75
4.1.1.4 Uraian Tugas KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I ..... 77
4.1.2 Karakteristik Responden ..... 79
4.1.3 Analisis Deskriptif ..... 82
4.1.3.1 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak ($X_1$) ..... 82
4.1.3.1.1 Dimensi Pelayanan Prima ..... 82
4.1.3.2 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Pemeriksaan Pajak ($X_2$) ..... 86
4.1.3.2.1 Dimensi Kualitas Auditor ..... 87
4.1.3.2.2 Dimensi Pelaksanaan Pemeriksaan ..... 89
4.1.3.3 Gambaran Tanggaran Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ..... 95

4.1.3.3.1 Dimensi Kepatuhan Formal ..... 95
4.1.3.3.2 Dimensi Kepatuhan Material ..... 100
4.1.4 Analisis Verifikatif ..... 102
4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak ($X_1$) dan Pemeriksaan Pajak ($X_2$) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ..... 102
4.1.4.1.1 Hasil Uji Normalitas ..... 102
4.1.4.1.2 Analisis Regresi Linear Berganda ..... 105
4.1.4.1.3 Analisis Korelasi ..... 106
4.1.4.1.4 Koefisien Determinasi ..... 107
4.1.4.1.5 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) ..... 109
4.2 Pembahasan ..... 111
4.2.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... 112
4.2.2 Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... 115

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN** ..... 119

5.1 Simpulan ..... 119
5.2 Saran ..... 120

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 122

**LAMPIRAN** ..... 126

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**