DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

MOTTO

ABSTRAK..... iv

ABSTRACT..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiv

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 8

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 Praktis..... 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10
1.5.1 Lokasi Penelitian 10
1.5.2 Waktu Penelitian 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1Kajian Pustaka 12
2.1.1 Pajak 12
2.1.1.1 Pengertian Pajak 12
2.1.1.2 Fungsi Pajak 13
2.1.1.3 Sistem Perpajakan 16
2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak 18
2.1.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak 18
2.1.2.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak 19
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak 19
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 19
2.1.3.2 Fasilitas Pelayanan Pajak 21
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 26
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak 26
2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak 26
2.1.4.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh 27
2.1.4.3 Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh 28
2.1.4.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak 28
2.1.5 Wajib Pajak 29

2.1.5.1 Pengertian Wajib Pajak 29
2.1.6 Hasil Penelitian Sebelumnya 30
2.2 Kerangka Pemikiran 33
2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 35
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 36
2.3 Hipotesis Penelitian 37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 39
3.1 Objek Penelitian 39
3.2 Metode Penelitian 39
3.2.1 Desain Penelitian 41
3.3 Operasionalisasi Variabel 46
3.4 Sumber Data dan Teknik Penentuan Data 50
3.4.1 Sumber Data 50
3.4.2 Teknik Penentuan Data 50
3.5 Teknik Pengumpulan Data 52
3.6 Alat Ukur Penelitian 54
3.6.1 Uji Validitas 54
3.6.2 Uji Reliabilitas 56
3.6.3 Uji MSI (*Method of Successive Intervals*) 57
3.7 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 58
3.7.1 Rancangan Analisis 58

3.7.2 Pengujian Hipotesis 70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 76

4.1 Hasil Penelitian 76

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karess 76

4.1.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karess 76

4.1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees 82

4.1.1.3 Deskripsi Jabatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees 84

4.1.1.4 Aspek-aspek Kegiatan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees 87

4.1.1.5 Karakteristik Responden 88

4.1.2 Analisis Deskriptif 92

4.1.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees 92

4.1.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bandung Karess 96

4.1.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees 100

4.1.3 Analisis Verifikatif 104

4.1.3.1 Uji Asumsi Klasik 104

4.1.3.2 Persamaan Regresi Linier Berganda 108
4.1.3.3 Analisis Korelasi Berganda 109
4.1.3.4 Persamaan Koefisien Determinasi..... 112
4.1.3.5 Pengujian Hipotesis Secara Simultan 113
4.1.3.6 Pengujian Hipotesis Secara Parsial 115
4.2 Pembahasan 118
4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees) 118
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees)..... 120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 123
5.1 Kesimpulan..... 123
5.2 Saran 124
5.2.1 Saran Operasional 124
5.2.2 Saran Akademis 125
DAFTAR PUSTAKA..... 126
LAMPIRAN - LAMPIRAN..... 131
DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 153

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Waktu Penelitian 11

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya 30

Tabel 3.1Desain Penelitian 46

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 47

Tabel 3.3 Bobot Nilai Kuesioner 49

Tabel 3.4 Standar Penilaian Untuk Reliabilitas 57

Tabel 3.5 Kriteria Presentase Tanggapan Responden 60

Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi 69

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 88

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia 89

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 90

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja 91

Tabel 4.5 Undang-Undang Perpajakan dan Ketentuan Perpajakan 92

Tabel 4.6 Fungi Pajak Untuk Pembiayaan Negara 93

Tabel 4.7 Melaksanakan Kewajiban Perpajakan 93

Tabel 4.8 Dalam Mengitung,Membayar dan Melaporkan Pajak 94

Tabel 4.9 Penyuluhan Perpajakan Dari DJP 94

Tabel 4.10 Pengetahuan Perpajakan 95

Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kesadaran Wajib Pajak 95
Tabel 4.12 Kondisi Peralatan Komputer dan Perlengkapan Ketatausahaan di KPP Pratama Bandung Karees 96
Tabel 4.13 Petugas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bandung Karees Dalam Hal Keluhan/Permasalahan yang disampaikan Oleh Wajib Pajak 97
Tabel 4.14 Pelayanan Perpajakan yang diberikan KPP Pratama Bandung Karees 97
Tabel 4.15 Petugas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bandung Karees..... 98
Tabel 4.16 Sikap Petugas Pelayanan Pajak Selama Menyelesaikan Kewajiban Perpajakan di KPP Pratama Bandung Karees 98
Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan Pajak..... 99
Tabel 4.18 Mendaftarkan Diri Sebagai Wajib Pajak 100
Tabel 4.19 Membayar Pajak Terutang..... 101
Tabel 4.20 Dalam Penyampaian SPT Tahunan..... 101
Tabel 4.21 Isi Pelaporan SPT..... 102
Tabel 4.22 Setelah Melakukan Pembetulan SPT 102
Tabel 4.23 Membayar Tunggakan Pajak 103
Tabel 4.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 103

Tabel 4.25 Uji Normalitas 105

Tabel 4.26 Uji Multikolinieritas 106

Tabel 4.27 Uji Heteroskedastistias 107

Tabel 4.28 Koefisien Regresi Berganda 108

Tabel 4.29 Koefisien Korelasi Berganda 110

Tabel 4.30 Korelasi Parsial Antara X_1 dengan Y 110

Tabel 4.31 Korelasi Parsial Antara X_2 dengan Y 111

Tabel 4.32 Koefisien Determinasi (R-*square*) 112

Tabel 4.33 Koefisien Determinasi Parsial 113

Tabel 4.34 Uji Signifikansi (Uji F) 114

Tabel 4.35 Uji Hipotessis Parsial (Uji t) 115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian 37

Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 74

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees 84

Gambar 4.2 Uji Heteroskedastistias 107

Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Simultan X_1 dan X_2 Terhadap Y 115

Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Parsial X_1 Terhadap Y 116

Gambar 4.5 Kurva Uji Hipotesis Parsial X_2 Terhadap Y 118

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data 132

Lampiran 2 Surat Izin Permohonan Mengadakan Penelitian/

Pengumpulan Data dari KPP Pratama Bandung Karees 133

Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan 134

Lampiran 4 Kuisioner 136

Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden..... 142

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 146

Lampiran 7 Lampiran Output SPSS..... 147