DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR..... xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

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..... 6

1.3.1 Maksud Penelitian 6

1.3.2 Tujuan Penelitian..... 6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.4.1 Kegunaan Praktis 6

1.4.2 Kegunaan Akademis 7

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 8

1.5.1 Lokasi Penelitian 8

1.5.2 Waktu Penelitian 9

BAB II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 10

2.1 Kajian Pustaka 10

2.1.1 Kesadaran Wajib Pajak 10

2.1.1.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak 10

2.1.1.2 Faktor-faktor Kesadaran Wajib Pajak..... 11

2.1.2 Kualitas Penagihan Pajak 13

2.1.2.1 Pengertian Kualitas 13

2.1.2.2 Pengertian Penagihan Pajak 13

2.1.2.3 Proses Penagihan Pajak 15

2.1.2.4 Tindakan Penagihan Pajak 16

2.1.3 Kepatuhan Perpajakan 19

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Perpajakan 19

2.1.3.2 Kriteria Wajib Pajak 20

2.1.3.3 Ukuran Kepatuhan Perpajakan 21

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya 22

2.2 Kerangaka Pemikiran 23

2.2.1 Teori penghubung Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan 23

2.2.2 Teori penghubung Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan 25

2.3 Hipotesis Penelitian 26

BAB III Objek dan Metode Penelitian..... 28

3.1 Objek Penelitian 28

3.2 Metode Penelitian 28

3.2.1 Desain Penelitian 31

3.3 Operasional Variabel 36

3.4 Sumber Data 39

3.5 Alat Ukur Penelitian 40

3.5.1 Uji Validitas 40

3.5.2 Uji Realibitas 41

3.5.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval) 42

3.6 Populasi dan Penarikan Sampel 43

3.6.1 Populasi 43

3.6.2 Sampel 44

3.7 Metode Pengumpulan Data 46

3.8 Metode Pengujian Data 48

3.8.1 Metode Analisis 48

3.8.2 Pengujian Hipotesis 62

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan 68

4.1 Hasil Penelitian 68

4.1.1 Gambaran Umum Unit Anasisi 68

4.1.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I 69

4.1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I 73
4.1.1.3 Uraian Tugas 74
4.1.1.4 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I 78
4.1.1.5 Karakteristik Responden 79
4.1.2 Hasil Pengujian Alat Ukur 86
4.1.2.1 Hasil Pengujian Validitas 86
4.1.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas 88
4.1.3 Analisis Deskriptif 89
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak 89
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Penagihan Pajak 93
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Perpajakan 98
4.1.4 Analisis Verifikatif 104
4.1.4.1 Hasil Model Pengaruh 104
4.1.4.2 Pengujian Kecocokan Model Pengukuran (*Outer Model*) 105

4.1.4.3 Pengujian Kecocokan Model Struktural (*Inner Model*) 113
4.1.4.4 Pengujian Kecocokan Model Gabungan (*Combination Model*) 115
4.1.4.5 Pengujian Hipotesis 115
4.1.4.6 Besar Pengaruh 121
4.2 Pembahasan 122
4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan 122
4.2.2 Pengaruh Kualitas Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan 125
BAB V Kesimpulan dan Saran 128
5.1 Kesimpulan 128
5.2 Saran 129
DAFTAR PUSTAKA..... 131
LAMPIRAN-LAMPIRAN 135
DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 154