DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

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

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xix

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi 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 bagi KPP Pratama Sumedang.....6

1.4.2 Kegunaan Akademis.....6

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 7

1.5.1 Lokasi Penelitian 7

1.5.2 Waktu Penelitian.....7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka. 9

2.1.1 *Self Assesment System* 9

2.1.1.1 Pengertian *Self Assesment System*..... 9

2.1.1.2 Indikator *Self Assesment System* 10

2.1.1.3 Ciri *Self Assesment System* 10

2.1.1.4 Kewajiban Wajib Pajak dalam *Self Assesment System*. 11

2.1.2 Modernisasi Administrasi Perpajakan 12

2.1.2.1 Pengertian Modernisasi Administrasi Perpajakan 12

2.1.2.2 Latar Belakang dilakukannya Modernisasi Perpajakan.14

2.1.2.3 Indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan..... 14

2.1.2.4 Dasar – dasar Adminsistrasi Perpajakan yang baik 15

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak 15

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 15

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 17

2.1.4 Kerangka Pemikiran 17

2.1.4.1 Pengaruh Pelaksanaan *Self Assesment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak 18

2.1.4.2 Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak 19
2.1.4.3 Pengaruh Pelaksanaan *Self Assesment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak 21
2.1.4.4 Penelitian terdahulu 21
2.2 Hipotesis 23

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian. 24
3.2 Metode Penelitian..... 25
3.2.1 Desain Penelitian.....26
3.3 Operasionalisasi Variabel.....28
3.4 Sumber Data.....33
3.5 Alat Ukur Penelitian.....34
3.5.1 Uji Validitas.....34
3.5.2 Uji Reliabilitas.....37
3.5.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Data Interval).....36
3.6 Populasi dan Penarikan Sampel 40
3.6.1 Populasi.....40
3.6.2 Sampel 40
3.7 Metode Pengumpulan Data 42
3.8 Metode Pengujian Data 43

3.8.1 Metode Analisis 43
3.8.2 Pengujian Hipotesis 59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 63
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.....63
4.1.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Sumedang 63
4.1.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Sumedang.....66
4.1.1.3 Deskripsi Jabatan Sub Bagian Umum/Seksi-Seksi di KPP Pratama Sumedang 67
4.1.1.4 Aspek-Aspek Kegiatan KPP Pratama Sumedang.....77
4.1.1.5 Profil Responden.....85
4.1.2 Pengujian Alat Pengumpul Data (Kuesioner) 88
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas 88
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....88
4.1.3 Analisis Deskriptif 88
4.1.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan *Self Assessment System* (X_1) 89
4.1.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Modernisasi Administrasi Perpajakan (X_2) 95
4.1.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak (Y) 100
4.1.4 Analisis Verifikatif : 103

4.1.4.1 Hasil Analisis Pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak 103
4.1.4.2 Pengujian Kecocokan Model Pengukuran *(Outer Model)* 106
4.1.4.3 Pengujian Kecocokan Model Struktural (*Inner Model*) 116
4.1.4.4 Pengujian Kecocokan Model Gabungan (Combination Model).....117
4.2.5 Pengujian Hipotesis 118
4.2 Pembahasan.....123
4.2.1 Pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.....123
4.2.2 Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.....125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan.....128
5.2 Saran.....129
DAFTAR PUSTAKA.....131
LAMPIRAN.....133
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 149