DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRACT i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 8
1.3 Rumusan Masalah 8
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.4.1 Maksud Penelitian 8
1.4.2 Tujuan Penelitian 9
1.5 Kegunaan Penelitian 9
1.5.1 Kegunaan Praktis 9
1.5.2 Kegunaan Akademis 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 11
2.1.1 Pemahaman Wajib Pajak 11

2.1.1.1 Pengertian Pemahaman Wajib Pajak 11
2.1.1.2 Indikator Pemahaman Wajib Pajak 12
2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak 13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 13
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 14
2.1.3 *Self Assessment System* 15
2.1.3.1 Pengertian *Self Assessment System* 15
2.1.3.2 Pelaksanaan *Self Assessment System* 16
2.1.3.3 Indikator *Self Assessment System* 18
2.1.4 Penelitian Terdahulu 19
2.2 Kerangka Pemikiran 21
2.2.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*..... 21
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*..... 22
2.3 Hipotesis 24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 25
3.2 Operasionalisasi Variabel 27
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 30
3.3.1 Sumber Data 30
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 31
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 31
3.4.1 Populasi 31
3.4.2 Penarikan Sampel 32
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 34
3.5 Metode Pengujian Data..... 34
3.5.1 Uji Validitas 35
3.5.2 Uji Reliabilitas..... 36
3.6 Metode Analisis Data..... 38

3.6.1 Analisis Deskriptif 38
3.6.2 Analisis Verifikatif 40
3.6.3 Pengujian Hipotesis 51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 54
4.1.1 Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas 58
4.1.1.1 Hasil Uji Validitas 58
4.1.1.2 Hasil Uji Reliabilitas 59
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif 60
4.1.2.1 Analisis Deskripti Pemahaman Wajib Pajak 61
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanana Pajak 65
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Pelaksanaan *Self Assessment System* 71
4.1.3 Hasil Analisis Verifikatif 75
4.1.3.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 78
4.1.3.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 84
4.1.3.3 Pengujian Hipotesis 88
4.2 Pembahasan 91
4.2.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* 91
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* 94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 98
5.2 Saran 99

DAFTAR PUSTAKA 102

LAMPIRAN 106