DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

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

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 10

1.3 Rumusan Masalah Pemelitian 10

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 10

1.4.1 Maksud Penelitian 10

1.4.2 Tujuan Penelitian 11

1.5 Kegunaan Penelitian 11

1.5.1 Kegunaan Praktis 11

1.5.2 Kegunaan Akademis 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 12

2.1 Kajian Pustaka 12

2.1.1 Sistem Administrasi Perpajakan Modern 12

2.1.1.1 Pengertian Sistem 12

2.1.1.2 Pengertian Administrasi Perpajakan Modern 12

2.1.1.3 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern 13

2.1.1.4 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern 14

2.1.2 Kualitas Pelayanan 15

2.1.2.1 Pengertian Kualitas 15

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan 16

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 16

2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan 17

2.1.3 Motivasi Wajib Pajak 18

2.1.3.1 Pengertian Motivasi 18

2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak 19

2.1.3.3 Pengertian Kewajiban Wajib Pajak 20

2.1.3.4 Indikator Motivasi Wajib Pajak 20

2.2 Kerangka Pemikiran 22
2.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak..... 22
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak..... 23
2.3 Hipotesis Penelitian 24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 26
3.1 Metodologi Penelitian..... 26
3.2 Operasionalisasi Variabel 27
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 32
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 36
3.4.1 Populasi 36
3.4.2 Sampel 37
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 38
3.5 Metode Pengujian Data 39
3.5.1 Uji Validitas 40
3.5.2 Uji Reliabilitas 42
3.6 Metode Pengujian Data 43
3.6.1 Analisis Data Deskriptif 44
3.6.2 Analisis Data Verifikatif 45
3.7 Pengujian Hipotesis 58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 61

4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner *(Response Rate)* 62

4.1.2 Profil Responden 63

4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 65

4.1.3.1 Validitas 66

4.1.3.2 Reliabilitas 67

4.1.4 Analisis Deskriptif 67

4.1.4.1 Tanggapan Responden Megenai Sistem Administrasi Perpajakan Modern 68

4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 73

4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak 79

4.1.5 Analisis Verifikatif 84

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)* ... 86

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)* 91

4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 94

4.2 Pembahasan 97

4.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak 97

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak 100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 103

5.2 Saran 104

DAFTAR PUSTAKA 107

LAMPIRAN 113

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 135