DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
ABSTRAK i
***ABSTRACT* ..... ii**
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR GRAFIK xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Rumusan Masalah 6
1.4 Maksud dan tujuan 6
1.4.1 Maksud Penelitian 6
1.4.2 Tujuan Penelitian 7
1.5 Kegunaan Penelitian 7
1.5.1 Kegunaan Praktis (*Apllied Research*) 7
1.5.2 Kegunaan Akademis (*Basic Research*) 7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 8
2.1 Kajian Pustaka 8
2.1.1 Pengertian Efektivitas Sistem Perpajakan 8
2.1.1.1 Indikator Efektivitas Sistem Perpajakan 11
2.1.2 Pengertian Tingkat Kualitas Pelayanan 13
2.1.2.1 Indikator Tingkat Kualitas Pelayanan 14
2.1.3 Pengertian Kesadaran Membayar Pajak 16

2.1.3.1 Indikator Kesadaran Membayar Pajak 17
2.2 Kerangka Pemikiran..... 18
2.2.1 Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar Pajak..... 19
2.2.2 Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Membayar Pajak..... 19
2.3 Hipotesis Penelitian..... 21
BAB III METODE PENELITIAN 22
3.1 Metode Penelitian..... 22
3.1.1 Jenis Penelitian..... 23
3.1.2 Objek Penelitian..... 25
3.1.3 Unit Analisis..... 26
3.2 Operasionalisasi Variabel..... 26
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..... 33
3.4.1 Populasi..... 33
3.4.2 Penarikan Sampel..... 34
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian..... 35
3.5 Metode Analisi Data 37
3.6 Metode Pengujian Data..... 39
3.6.1 Uji Validitas..... 39
3.6.2 Uji Reliabilitas 40
3.6.3 Uji Normalitas..... 41
3.6.4 Uji Multikolinieritas..... 42
3.6.5 Uji Heteroskedastisitas..... 43
3.7 Rancangan Analisis..... 44
3.7.1 Analisi Regresi Linear Berganda 45
3.7.2 Analisis Koefisien Korelasi..... 45
3.7.2.1 Analisis Korelasi Parsial 46

3.7.2.2 Analisis Korelasi Berganda 47
3.7.2.3 Analisis Koefisien Determinasi 48
3.8 Metode Pengujian Hipotesis 48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 53
4.1 Hasil Penelitian 53
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian 53
4.1.1.1 Karakteristik Responden 53
4.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 56
4.1.2.1 Validitas 56
4.1.2.2 Reliabilitas 58
4.1.3 Analisis Deskriptif 59
4.1.3.1 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Sistem Perpajakan (X1) 59
4.1.3.2 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kualitas Pelayanan (X2) 64
4.1.3.3 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Membayar Pajak (Y) 69
4.1.4 Analisis Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan (X1) dan Tingkat Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kesadaran Membayar Pajak (Y) 73
4.1.4.1 Pengujian Asumsi Klasik 73
4.1.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda 77
4.1.4.3 Analisis Korelasi 79
4.1.4.4 Koefisien Determinasi 80
4.1.4.5 Pengujian Hipotesisi Simultan (Uji F) 82
4.1.4.6 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) 84
4.2 Pembahasan 87
4.2.1 Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kesadaran Membayar Pajak 87
4.2.2 Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Membayar Pajak 90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 93
5.1 Kesimpulan 93
5.2 Saran 94
5.2.1 Saran Operasional 94
5.2.2 Saran Akademis 95
DAFTAR PUSTAKA **96**