DAFTAR ISI

JUDUL **Halaman**

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR GAMBAR..... xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Rumusan Masalah 7
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 7
1.4.1 Maksud Penelitian..... 7
1.4.2 Tujuan Penelitian 8
1.5 Kegunaan Penelitian..... 8
1.5.1 Manfaat Praktis 8
1.5.2 Manfaat Akademis 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 10
2.1.1 Pengetahuan Peraturan Perpajakn 10
2.1.1.1 Pengertian Pengetahuan Peraturan Perpajakan 10
2.1.1.2 Indikator Pengetahuan Peraturan Perpajakan 11
2.1.2 Pelayanan Fiskus 12
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Fiskus 12
2.1.2.2 Kewajiban Fiskus 14
2.1.2.3 Hak-Hak Fiskus 14
2.1.2.4 Indikator Pelayanan Fiskus 15
2.1.3 Kesadaran Membayar Pajak 15
2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Membayar Pajak 15
2.1.3.2 Indikator Kesadaran Membayar Pajak 16
2.1.4 Kemauan Membayar Pajak 16
2.1.4.1 Pengertian Kemauan Membayar Pajak 16
2.1.4.2 Indikator Kemauan Membayar Pajak 18
2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu 18
2.2 Kerangka Pemikiran 19
2.2.1 Keterkaitan Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak 22
2.2.2 Keterkaitan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak 22
2.2.3 Keterkaitan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak 24
2.3 Hipotesis 26

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 27
3.2 Operasionalisasi Variabel 30
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 33

3.3.1 Sumber Data 33
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 34
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 37
3.4.1 Populasi 37
3.4.2 Sampel 38
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 39
3.5 Metode Pengujian Data 40
3.5.1 Uji Validitas 40
3.5.2 Uji Reliabilitas 42
3.6 Metode Analisis Data 43
3.6.1 Analisis Data Metode Deskriptif 43
3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif 45
3.7 Pengujian Hipotesis 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 64
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner *(Respon Rate)* 64
4.1.2 Profil Responden 65
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 67
4.1.3.1 Validitas 68
4.1.3.2 Reliabilitas 69
4.1.4 Analisis Deskriptif 70
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Peraturan Perpajakan 71
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Fiskus 76
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Membayar Pajak 82
4.1.4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kemauan Membayar Pajak 87
4.1.5 Analisis Verifikatif 93

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 95
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)* 100
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 103
4.2 Pembahasan 107
4.2.1 Keterkaitan Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak 107
4.2.2 Keterkaitan Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak 110
4.2.3 Keterkaitan Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak 112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 116
5.2 Saran 117
5.2.1 Saran Operasional 117
5.2.2 Saran Akademis 118
DAFTAR PUSTAKA 120
LAMPIRAN 124
DAFTAR RIWAYAT HIDUP