DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK iv

ABSTRACT **..... v**

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Rumusan Masalah 5

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.4.1 Maksud Penelitian 5

1.4.2 Tujuan Penelitian 6

1.5 Kegunaan Penelitian 6

1.5.1 Kegunaan Praktis 6

1.5.2 Kegunaan Akademis 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 8

2.1 Kajian Pustaka 8

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak 8

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 8

2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 9

2.1.2 *Self Assessment System* 10

2.1.2.1 Pengertian *Self Assessment System* 10

2.1.2.2 Indikator *Self Assessment System* 11

2.1.3 Penggelapan Pajak 11

2.1.3.1 Pengertian Penggelapan Pajak 11

2.1.3.2 Indikator Penggelapan Pajak 12

2.2 Kerangka Pemikiran 13

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Penggelapan Pajak 13

2.2.2 Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Penggelapan Pajak 14

2.3 Hipotesis 16

BAB III METODE PENELITIAN 17

3.1 Metode Penelitian 17

3.2 Operasionalisasi Variabel 19

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan 24

3.3.1 Sumber Data 24

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 25

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 26

3.4.1 Populasi 26

3.4.2 Sampel 26

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 28
3.4.3.1 Tempat Penelitian 28
3.4.3.2 Waktu Penelitian 28
3.5 Metode Pengujian Data 29
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 31
3.5.1.1 Uji Validitas 31
3.5.1.2 Uji Reliabilitas 32
3.6 Metode Pengujian Data 34
3.6.1 Metode Analisis Data 34
3.6.1.1 Analisis Data Metode Deskriptif 34
3.6.1.2 Analisis Data Metode Verifikatif 35
3.6.2 Pengujian Hipotesis 47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50
4.1 Hasil Penelitian 50
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuisioner (*Response Rate*) 51
4.1.2 Profil Responden 52
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur 54
4.1.3.1 Validitas 54
4.1.3.2 Reliabilitas 55
4.1.4 Analisis Deskriptif 56
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak 56
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Self Assessment System 62
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Penggelapan Pajak 66
4.1.5 Analisis Verifikatif 72
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)... 74

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 79
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 82
4.2 Pembahasan 85
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penggelapan Pajak 85
4.2.2 Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Penggelapan Pajak 88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 92
5.1 Kesimpulan 92
5.2 Saran 93
5.2.1 Saran Operasional 93
5.2.2 Saran Akademis 94

DAFTAR PUSTAKA 95

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 99

LAMPIRAN-LAMPIRAN 100