DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK i

***ABSTRACT* ..... ii**

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR GRAFIK xv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 14

1.3 Rumusan Masalah 14

1.4 Maksud dan tujuan 14

1.4.1 Maksud Penelitian 14

1.4.2 Tujuan Penelitian 15

1.5 Kegunaan Penelitian 15

1.5.1 Kegunaan Praktis (*Apllied Research*) 15

1.5.2 Kegunaan Akademis (*Basic Research*) 16

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 17

2.1 Kajian Pustaka 17

2.1.1 Efektivitas dan *Self Assessment System* 17

2.1.1.1 Definisi Efektivitas 17

2.1.1.2 Definisi *Self Assessment System* 18

2.1.1.3 Indikator *Self Assessment System* 19

2.1.2 Modernisasi Administrasi Pajak 20

2.1.2.1 Definisi Modernisasi 20

2.1.2.2 Definisi Administrasi Pajak 21

2.1.2.3 Definisi Modernisasi Administrasi Pajak 22

2.1.2.4 Indikator Modernisasi Administrasi Pajak 23

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak 27

2.1.3.1 Definisi Kualitas 27

2.1.3.2 Definisi Pelayanan 28

2.1.3.3 Definisi Kualitas Pelayanan 29

2.1.3.4 Definisi Pajak 29

2.1.3.5 Definisi Kualitas Pelayanan Pajak 30

2.1.3.6 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 31

2.2 Kerangka Pemikiran 33

2.2.1 Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak 33

2.2.2 Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak 35
2.3 Hipotesis..... 36
BAB III METODE PENELITIAN 38
3.1 Metode Penelitian..... 38
3.1.1 Jenis Penelitian..... 35
3.1.2 Objek Penelitian..... 40
3.1.3 Unit Analisis 41
3.2 Operasionalisasi Variabel..... 41
3.3 Sumber Data dan Teknis Pengumpulan Data..... 45
3.4 Populasi dan Sampel 49
3.4.1 Populasi..... 49
3.4.2 Penarikan Sampel..... 49
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian 51
3.6 Metode Analisi Data 52
3.7 Metode Pengujian Data 54
3.7.1 Uji Validitas 54
3.7.2 Uji Reliabilitas 55
3.7.3 Uji Normalitas..... 56
3.7.4 Uji Multikolinieritas..... 57
3.7.5 Uji Heteroskedastisitas..... 58
3.8 Rancangan Analisis..... 59
3.8.1 Analisi Regresi Linear Berganda..... 60

3.8.2 Analisis Koefisien Korelasi 60
3.8.2.1 Analisis Korelasi Parsial 61
3.8.2.2 Analisis Korelasi Berganda 62
3.8.2.3 Analisis Koefisien Determinasi 63
3.9 Metode Pengujian Hipotesis 63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 68
4.1 Hasil Penelitian 68
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian 68
4.1.1.1 Karakteristik Responden 68
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 69
4.1.2.1 Validitas 70
4.1.2.2 Reliabilitas 72
4.1.3 Analisis Deskriptif 72
4.1.3.1 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* (X1) 73
4.1.3.2 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Modernisasi Administrasi Pajak (X2) 77
4.1.3.3 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak (Y) 82
4.1.4 Analisis Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* (X1) dan Modernisasi Administrasi Pajak (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Y) 89
4.1.4.1 Pengujian Asumsi Klasik 89

4.1.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda 92
4.1.4.3 Analisis Korelasi 94
4.1.4.4 Koefisien Determinasi 95
4.1.4.5 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) 97
4.2 Pembahasan 100
4.2.1 Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan Self Assessment System terhadap Kualitas Pelayanan Pajak 100
4.2.2 Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak 103
BAB V KESIMPILAN DAN SARAN 107
5.1 Kesimpulan 107
5.2 Saran 108
5.2.1 Saran Operasional 108
5.2.2 Saran Akademis 109
DAFTAR PUSTAKA 110