DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

***ABSTRACT* ..... iv**

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABEL..... xii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah.....8

1.3 Rumusan Masalah 8

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.4.1 Maksud Penelitian 9

1.4.2 Tujuan Penelitian.....9

1.5 Kegunaan Penelitian 9

1.5.1 Kegunaan Praktis.....9

1.5.2 Kegunaan Akademis 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....10

2.1 Kajian Pustaka 10

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak 10
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....10
2.1.1.2 Definisi Pajak 11
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 12
2.1.2 Persepsi Wajib Pajak Orang Pribdi 13
2.1.2.1 Definisi Persepsi 13
2.1.2.2 Definisi Wajib Pajak Orang Pribadi 14
2.1.2.3 Indikator Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi 15
2.1.3 *Self Assessment System* 16
2.1.3.1 Definisi *Self Assessment System* 16
2.1.3.2 Indikator *Self Assessment System* 16
2.2 Kerangka Pemikiran 17
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* 17
2.2.2 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* 19
2.3 Hipotesis 20

BAB III METODE PENELITIAN 22
3.1 Metode Penelitian.....22
3.1.1 Jenis Penelitian yang Digunakan.....22
3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan 24
3.1.3 Objek Penelitian.....26
3.1.4 Unit Analisis.....27
3.1.5 Unit Observasi.....27
3.2 Operasionalisasi Variabel 27
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 32
3.3.1 Sumber Data 32
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 33
3.4 Populasi, Penarikan Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian 35

3.4.1 Populasi 35
3.4.2 Sampel 35
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 37
3.4.3.1 Tempat Penelitian 37
3.4.3.2 Waktu Penelitian.....37
3.5 Metode Pengujian Data 38
3.5.1 Uji Validitas 38
3.5.2 Uji Reabilitas 39
3.6 Metode Analisis Data 40
3.6.1 Analisis Data Metode Deskriptif 41
3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif 42
3.7 Uji Hipotesis 51
3.7.1 Pengujian Hipotesis 51
3.7.2 Menggambar Daerah Peerimaan dan Penolakan Hipotesis 53
3.7.3 Penarikan Kesimpulan 54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....55

4.1 Hasil Penelitian 55
4.1.1 Karakteristik Responden.....66
4.1.1.1 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia.....57
4.1.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....57
4.1.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....58
4.1.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan 59
4.1.2 Pengujian Alat Analisis 61
4.1.2.1 Uji Validitas.....61
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....62
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif.....64
4.1.3.1 Analisis DeskriptifKualitas Pelayanan Pajak(X_1).....64

4.1.3.2 Analisis Deskriptif Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi(X_2) 69
4.1.3.3 Analisis Deskriptif *Self Assessment System*(Y) 73
4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif 76
4.1.4.1 Model Pengukuran (*Outer Model*) 78
4.1.4.2 Model Struktural (*Inner Model*) 84
4.1.4.3 Pengujian Hipotesis 86
4.1.4.3.1 Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) Terhadap *Self Assessment System* *87*
4.1.4.3.2 Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi (X_2) Terhadap *Self Assessment System* (Y) 88
4.2 Pembahasan 89
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) Terhadap *Self Assessment System* (Y).....89
4.2.2 Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi (X_2) Terhadap *Self Assessment System* (Y).....91

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 95
5.1 Simpulan.....95
5.2 Saran.....96
5.2.1 Saran Operasional 96
5.2.2 Saran Akademis 97
DAFTAR PUSTAKA 98
LAMPIRAN