

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	2
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	3
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	4
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.4.1 Maksud Penelitian	11
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Kegunaan Praktis.....	12
1.5.2 Kegunaan Akademis.....	12
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	13

2.1	Kajian Pustaka	13
2.1.1	Pandemi Covid-19	13
2.1.2	Pengertian Pajak	14
2.1.3	Fungsi Pajak	15
2.1.4	Jenis Pajak	17
2.1.5	Sistem Pemungutan Pajak	19
2.1.6	Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.1.7	Kualitas Pelayanan Pajak	23
2.1.8	Sanksi Pajak	25
2.2	Kerangka Pemikiran	34
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	38
2.2.2	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	40
2.3	Hipotesis	42
BAB III.....		44
METODOLOGI PENELITIAN		44
3.1	Metode Penelitian	44
3.1.1	Jenis Penelitian yang Digunakan.....	45
3.1.2	Metode Penelitian yang Digunakan	46
3.1.3	Objek Penelitian	47
3.1.4	Unit Analisis.....	47
3.1.5	Unit Observasi.....	47
3.2	Operasionalisasi Variabel	48
3.2.1	Skala Penelitian Variabel	52

3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.3.1	Sumber Data	54
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	55
3.4	Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian	56
3.4.1	Populasi	56
3.4.2	Sampel	57
3.4.3	Tempat dan Waktu Penelitian	58
3.5	Metode Pengujian Data.....	59
3.5.1	Uji Validitas	60
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	62
3.5.3	Uji MSI (<i>Method of Successive Interval</i>).....	63
3.5.4	Uji Asumsi Klasik	65
3.6	Metode Analisis Data.....	68
3.6.1	Analisis Data Metode Deskriptif	69
3.6.2	Analisis Data Metode Verifikatif	69
3.7	Uji Hipotesis	73
BAB IV		78
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		78
4.1	Hasil Penelitian	78
4.1.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner (<i>Response rate</i>)	79
4.1.2	Profil Responden	80
4.1.3	Pengukur Kualitas Alat Ukur Penelitian	83
4.1.4	Hasil Analisis Deskriptif	86
4.1.5	Analisis Verifikatif	121
4.2	Pembahasan.....	136

4.2.1	Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	136
4.2.2	Sanksi Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	142
BAB V	146
KESIMPULAN DAN SARAN	146
5.1	Kesimpulan.....	146
5.2	Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN	157