

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2    Identifikasi Masalah.....	7
1.3    Rumusan Masalah.....	8
1.4    Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4.1    Maksud Penelitian.....	8
1.4.2    Tujuan Penelitian.....	8
1.5    Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1    Kegunaan Teoritis.....	9
1.5.2    Kegunaan Praktis.....	9
1.6    Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	10
1.6.1    Landasan Teori.....	10
1.6.2    Studi Empiris.....	15
1.6.3    Hipotesis.....	15
1.7    Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1    Pajak.....	17
2.1.1    Pengertian Pajak.....	17
2.1.2    Fungsi Pajak.....	18
2.1.3    Asas-Asas Pemungutan Pajak.....	19
2.1.4    Sistem Pemungutan Pajak.....	20

2.1.5	Jenis Pajak.....	21
2.1.6	Tarif Pajak.....	22
2.2	Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.1	Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.2	Model Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.3	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.3	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	28
2.3	Sanksi Perpajakan .....	31
2.3.1	Pengertian Sanksi Perpajakan.....	31
2.3.2	Sanksi Administrasi .....	33
2.3.3	Sanksi Pidana.....	38
2.3.4	Indikator Sanksi Perpajakan.....	43
2.3.5	Tujuan Pemberian Sanksi.....	44
2.4	Kepatuhan Wajib Pajak .....	45
2.4.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	45
2.4.2	Jenis Kepatuhan.....	46
2.4.3	Kriteria Wajib Pajak yang Patuh.....	49
2.4.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
2.4.5	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		55
3.1	Objek Penelitian .....	55
3.2	Metode Penelitian .....	55
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	57
3.3.1	Jenis Data .....	57
3.3.2	Sumber Data.....	57
3.4	Populasi dan Sampel.....	59
3.4.1	Populasi .....	59
3.4.2	`Sampel.....	60
3.5	Definisi dan Operasional Variabel.....	61
3.5.1	Definisi Variabel .....	61
3.5.2	Operasionalisasi Variabel.....	62

3.6	Metode Transformasi Data.....	64
3.7	Pengujian Instrumen Penelitian.....	66
3.7.1	Uji Validitas .....	66
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	67
3.8	Teknik Analisis Data dan Hipotesis.....	68
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	68
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	70
3.8.3	Analisis Regresi Berganda .....	72
3.8.4	Uji Korelasi .....	72
3.8.5	Uji Koefisien Determinasi .....	73
3.8.6	Pengujian Hipotesis .....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		77
4.1	Hasil Penelitian.....	77
4.1.1	Profil Responden .....	77
4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	80
4.1.3	Analisis Statistik Deskriptif .....	84
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	90
4.1.5	Analisis Regresi Berganda .....	95
4.1.6	Uji Korelasi .....	96
4.1.7	Koefisien Determinasi .....	97
4.1.8	Uji Parsial (Uji t).....	98
4.1.9	Uji Statistik F ( Uji Secara Simultan).....	100
4.2	Pembahasan.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		108
5.1	Kesimpulan .....	108
5.2	Saran .....	109
DAFTAR PUSTAKA.....		111
LAMPIRAN.....		113

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rasio kepatuhan penyampaian SPT di KPP Pratama Cibeunying.....	3
Tabel 1.2 Surat Teguran yang Diterbitkan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying .....	7
Tabel 1.3 Hasil penelitian terdahulu .....	15
Tabel 2.1 Sanksi Administrasi Bunga 2% per bulan.....	35
Tabel 2.2 Sanksi Administrasi Denda.....	36
Tabel 2.3 Sanksi Administrasi Kenaikan 50% dan 100% .....	37
Tabel 2.4 Perubahan Nilai Sanksi Administrasi .....	38
Tabel 2.5 Ketentuan Sanksi Pidana .....	40
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	62
Tabel 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian untuk Statistik Deskriptif.....	69
Tabel 3.3 Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi .....	73
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	78
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	79
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	79
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	81
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan .....	82
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	82
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 4.9 Penafsiran Rata-Rata Skor Tanggapan Responden.....	84
Tabel 4.10 Gambaran Mengenai Kualitas Pelayanan .....	85
Tabel 4.11 Gambaran Mengenai Sanksi Perpajakan .....	87
Tabel 4.12 Gambaran Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.....	88
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	90
Tabel 4.14 Uji Multikolonieritas.....	93
Tabel 4.15 Analisis Regresi Berganda.....	95
Tabel 4.16 Koefisien Korelasi .....	97
Tabel 4.18 Uji Parsial (Uji t).....	99
Tabel 4.19 Uji Simultan (Uji F).....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4.1 Normal P-Plot .....	91
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas .....	92
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Pengujian Heteroskedastisitas .....	95