

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pajak	6
2.1.1 Definisi Pajak	6
2.1.2 Unsur-unsur yang Melekat pada Pajak	6

2.1.3	Fungsi Pajak	7
2.1.4	Sistem Pemungutan Pajak	8
2.1.5	Hambatan Pemungutan Pajak	9
2.1.6	Kualitas Pelayanan fiskus	10
2.1.7	Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.8	Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	17
2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.3	Kerangka Pemikiran	20
2.4	Hipotesis Penelitian	21

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	23
3.2	Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Karees	23
3.2.1	Struktur Organisasi	28
3.2.2	Visi dan Misi	30
3.2.3	Wilayah Kerja	30
3.3	Metode Pengumpulan Data	32
3.3.1	Teknik Analisis	37
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	38
3.4	Operasionalisasi Variabel	38

3.4.1	Skala Likert	41
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.6	Metode Analisis Data	44
3.6.1	Uji Validitas	44
3.6.2	Uji Reliabilitas	45
3.6.3	Analisis Korelasi <i>Pearson</i>	46
3.6.4	Koefisien Determinasi	47
3.6.5	Pengujian Hipotesis	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	49
4.1.1	Karakteristik Responden	54
4.1.2	Analisis Hasil Penelitian	59
4.1.3	Tanggapan Penilaian Responden	54
4.1.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.1.5	Uji Normalitas dan Heteroskedastisitas	68
4.1.6	Pengujian Hipotesis.....	71
4.2	Pembahasan	77
4.2.1	Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kantor Pajak Pratam Bandung Karees	77
4.2.2	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	79

4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees	80
-------	--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82

DAFTAR PUSTAKA	83
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN