DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR iii

UCAPAN TERIMA KASIH iv

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xx

DAFTAR GRAFIK xxi

DAFTAR LAMPIRAN xxii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 12

1.3 Tujuan Penelitian 13

1.4 Manfaat Penelitian 13

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep, Konstruk dan Variabel Penelitian 15

2.1.1 Pajak 15

2.1.1.1 Pengertian dan Fungsi Pajak 15

2.1.1.2 Sistem Pemungutan Pajak 16

2.1.2 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern 17
2.1.2.1 Reformasi Perpajakan 17
2.1.2.2 Reformasi Administrasi Perpajakan 19
2.1.2.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern 22
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak 30
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayan Pajak 31
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak 32
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak 35
2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan..... 35
2.1.4.2 Pengertian Wajib Pajak 36
2.1.4.3 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak 37
2.1.4.4 Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak 40
2.2 Kerangka Pemikiran 41
2.3 Perumusan Hipotesa 45
2.3.1 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi 46
2.3.2 Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi 47
2.3.3 Penerapan Sistem Administrasi Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 48

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 50

3.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying 50

3.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying 53

3.1.3 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying 54

3.1.4 Deskripsi Kerja 54

3.2 Metodologi Penelitian 58

3.2.1 Teknik Pengumpulan Data 59

3.2.1.1 Jenis Data 59

3.2.1.2 Sumber Data 60

3.2.2 Operasional 61

3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian 63

3.2.4 Pengukuran Variabel 65

3.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas 67

3.2.5.1 Uji Validitas 67

3.2.5.2 Uji Reliabilitas 69

3.2.6 Analisis Korelasi *Pearson* 70

3.2.7 Uji Asumsi Klasik 71

3.2.5.1 Uji Normalitas 71

3.2.5.2 Uji Multikolinearitas 72

3.2.5.3 Uji Heteroskedastisitas..... 73
3.2.8 Analisis Regresi Berganda 74
3.2.9 Pengujian Hipotesis 76
3.2.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial
(Uji t)..... 76
3.2.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan
(Uji F) 79
3.2.9.3 Koefisien Determinasi (R^2) 81

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 82
4.1.1 Gambaran Umum Responden 82
4.1.2 Gambaran Variabel Penelitian 85
4.1.2.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden
Mengenai Pengaruh Sistem Administrasi
Perpajakan Modern 83
4.1.2.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden
Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak 98
4.1.2.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden
Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak 110
4.2 Analisis Jawaban Responden 118
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas..... 118
4.2.1.1 Uji Validitas 119
4.5.1.2 Uji Reliablitas 121

4.2.2 Analisis Korelasi *Person* 124
4.2.3 Uji Asumsi Klasik 125
4.2.3.1 Uji Normalitas 125
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas 126
4.2.3.3 Uji Heteroskedasitas 127
4.2.4 Analisis Regresi Berganda *(Linier Multiple Regression)* 128
4.2.5 Pengujian Hipotesis 129
4.2.5.1 Secara Parsial (Uji t) 129
4.2.5.2 Secara Simultan (Uji Fa) 133
4.2.6 Analisis Kofisien Determinasi 136
4.3 Pembahasan 138
4.3.1 Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 138
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 139
4.3.3 Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 141

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 142

5.2 Keterbatasan Penelitian 143

5.3 Saran 143

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN