

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

MOTTO

| | |
|-----------------------|------|
| ABSTRAK..... | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------------|----|
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 10 |
| 1.4.1 Kegunaan Praktis..... | 10 |
| 1.4.2 Kegunaan Teoretis..... | 11 |
| 1.5 Tempat dan Waktu Penelitian | 11 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS

| | |
|---|----|
| 2.1 Kajian Pustaka | 12 |
| 2.1.1 Pajak | 12 |
| 2.1.1.1 Pengertian Pajak | 12 |
| 2.1.1.2 Jenis Pajak..... | 13 |
| 2.1.1.3 Fungsi Pajak..... | 15 |
| 2.1.1.4 Asas Pemungutan Pajak | 16 |
| 2.1.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak..... | 17 |

| | | |
|---------|---|----|
| 2.1.1.6 | Sistem Pemungutan Pajak..... | 18 |
| 2.1.2 | Penagihan Pajak | 19 |
| 2.1.2.1 | Pengertian Penagihan Pajak | 19 |
| 2.1.2.2 | Dasar Penagihan Pajak..... | 20 |
| 2.1.2.3 | Tindakan Penagihan..... | 21 |
| 2.1.2.4 | Penagihan Seketika dan Sekaligus..... | 25 |
| 2.1.2.5 | Daluwarsa Tindakan Penagihan..... | 25 |
| 2.1.3 | Kualitas Pelayanan | 26 |
| 2.1.3.1 | Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 26 |
| 2.1.3.2 | Hak dan Kewajiban fiskus | 27 |
| 2.1.3.3 | Fasilitas Pelayanan Pajak | 27 |
| 2.1.3.4 | Indikator Kualitas Pelayanan | 29 |
| 2.1.4 | Kepatuhan Wajib Pajak..... | 30 |
| 2.1.4.1 | Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak..... | 30 |
| 2.1.4.2 | Faktor-Faktot yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak..... | 30 |
| 2.1.4.3 | Macam-Macam Kepatuhan..... | 31 |
| 2.1.4.4 | Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak..... | 32 |
| 2.1.5 | Penelitian terdahulu | 34 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran | 40 |
| 2.3 | Hipotesis Penelitian..... | 44 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-------|---|----|
| 3.1 | Metode Penelitian Yang Digunakan | 45 |
| 3.1.1 | Objek Penelitian | 45 |
| 3.1.2 | Metode Penelitian | 45 |
| 3.1.3 | Model Penelitian | 46 |
| 3.2 | Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel | 47 |
| 3.2.1 | Definisi Variabel | 47 |
| 3.2.2 | Operasionalisasi Variabel Penelitian..... | 49 |
| 3.3 | Populasi | 54 |
| 3.4 | Teknik Sampling | 55 |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.5 | Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 56 |
| 3.5.1 | Sumber Data | 56 |
| 3.5.2 | Teknik Pengumpulan Data | 56 |
| 3.6 | Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis | 57 |
| 3.6.1 | Analisis Data | 57 |
| 3.6.2 | Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 61 |
| 3.6.3 | Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval..... | 62 |
| 3.7 | Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis | 63 |
| 3.7.1 | Uji Asumsi Klasik | 64 |
| 3.7.2 | Analisis Regresi Berganda | 67 |
| 3.7.3 | Korelasi Ganda | 68 |
| 3.7.4 | Pengujian Hipotesis | 69 |
| 3.7.4.1 | Pengujian Hipotesis Secara Parsial | 69 |
| 3.7.4.2 | Pengujian Hipotesis Secara Simultan | 72 |
| 3.7.5 | Analisis Koefisien Determinasi | 73 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|---------|---|----|
| 4.1 | Hasil Penelitian | 75 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum | 75 |
| 4.1.1.1 | Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying | 75 |
| 4.1.1.2 | Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying | 80 |
| 4.1.1.3 | Deskripsi Tugas | 81 |
| 4.1.1.4 | Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying | 84 |
| 4.1.2 | Penagihan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying | 85 |
| 4.1.3 | Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying | 90 |
| 4.1.4 | Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying | 95 |

| | | |
|-----------------------------------|---|------------|
| 4.2 | Pembahasan Penelitian..... | 100 |
| 4.2.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... | 100 |
| 4.2.1.1 | Uji Validitas Instrumen..... | 100 |
| 4.2.1.2 | Uji Reliabilitas Instrumen..... | 102 |
| 4.2.2 | Analisis Penagihan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying | 104 |
| 4.2.3 | Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying | 107 |
| 4.2.4 | Analisis Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying..... | 109 |
| 4.2.5 | Uji Asumsi Klasik | 112 |
| 4.2.6 | Pengaruh Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying..... | 115 |
| 4.2.7 | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying..... | 118 |
| 4.2.8 | Pengaruh Penagihan Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying | 121 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Kesimpulan | 126 |
| 5.2 | Saran..... | 127 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 129 |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| No. | Judul | Halaman |
|-----|---|---------|
| 1.1 | Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah), 2010-2013 | 2 |
| 2.1 | Daftar Penelitian Terdahulu | 34 |
| 3.1 | Operasionalisasi Variabel..... | 49 |
| 3.2 | Skor Pilihan Jawaban Kuesioner..... | 59 |
| 3.3 | Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Korelasi..... | 74 |
| 4.1 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Penerbitan Surat Teguran dalam Penagihan Pajak | 85 |
| 4.2 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Penerbitan Surat Paksa dalam Penagihan Pajak | 86 |
| 4.3 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Penerbitan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan dalam Penagihan Pajak..... | 87 |
| 4.4 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Pengumuman Lelang dalam Penagihan Pajak | 88 |
| 4.5 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Pelelangan dalam Penagihan Pajak | 89 |
| 4.6 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Fisik dalam Pelayanan Pajak | 91 |
| 4.7 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap dalam Pelayanan Pajak | 92 |
| 4.8 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Keandalan dalam Pelayanan Pajak | 93 |

| | | |
|------|---|-----|
| 4.9 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Jaminan dalam Pelayanan Pajak..... | 94 |
| 4.10 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Empati dalam Pelayanan Pajak..... | 95 |
| 4.11 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Patuh terhadap Kewajiban Intern | 96 |
| 4.12 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Patuh terhadap Kewajiban Tahunan..... | 97 |
| 4.13 | Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Patuh terhadap Ketetapan Material dan Yuridis Formal Perpajakan | 99 |
| 4.14 | Hasil Perhitungan Validitas Penagihan Pajak | 100 |
| 4.15 | Hasil Perhitungan Validitas Kualitas Pelayanan | 101 |
| 4.16 | Hasil Perhitungan Validitas Kepatuhan Wajib Pajak..... | 102 |
| 4.17 | Hasil Pengujian Reliabilitas x_1 (Penagihan Pajak)..... | 103 |
| 4.18 | Hasil Pengujian Reliabilitas x_2 (Kualitas Pelayanan)..... | 103 |
| 4.19 | Hasil Pengujian Reliabilitas y (Kepatuhan Wajib Pajak) | 104 |
| 4.20 | Rata-rata secara Keseluruhan Mengenai Variabel Penagihan Pajak.... | 105 |
| 4.21 | Rata-rata secara Keseluruhan Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan | 107 |
| 4.22 | Rata-rata secara Keseluruhan Mengenai Variabel Kepatuhan Wajib Pajak..... | 110 |
| 4.23 | Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas | 114 |
| 4.24 | Hasil Korelasi Penagihan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak..... | 116 |
| 4.25 | Uji t Penagihan Pajak | 117 |

| | | |
|------|---|-----|
| 4.26 | Koefisien Determinasi parsial | 118 |
| 4.27 | Hasil Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak... | 119 |
| 4.28 | Uji <i>t</i> Kualitas Pelayanan..... | 120 |
| 4.29 | Koefisien Determinasi Parsial | 121 |
| 4.30 | Koefisien Ganda..... | 122 |
| 4.31 | Hasil Regresi Linier Berganda | 122 |
| 4.32 | Hasil ANOVA (Uji <i>F</i> | 124 |
| 4.33 | Koefisien Determinasi X_1 dan X_2 terhadap Y | 125 |

DAFTAR GAMBAR

| No | Judul | Halaman |
|-----|------------------------------------|---------|
| 2.1 | Skema Kerangka Pemikiran..... | 43 |
| 3.1 | Model Penelitian | 47 |
| 4.1 | Grafik Uji Normalitas | 113 |
| 4.2 | Grafik Uji Heterokedastisitas..... | 115 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Tugas Membimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Kartu Perkembangan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Surat permohonan survei
- Lampiran 4 : Surat izin penelitian dari KPP Pratama Bandung Cibeunying
- Lampiran 5 : Lembar perbaikan skripsi
- Lampiran 6 : Daftar perbaikan skripsi
- Lampiran 7 : kuesioner penelitian
- Lampiran 8 : Tabulasi Hasil Kuesioner Penagihan Pajak, Kualitas Pelayanan
dan Kepatuhan Wajib Pajak
- Lampiran 9 : Tabulasi Data Interval Penagihan Pajak, Kualitas Pelayanan dan
Kepatuhan Wajib Pajak
- Lampiran 10 : Uji Validitas Penagihan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan
Kepatuhan Wajib Pajak
- Lampiran 11 : Uji Reliabilitas Penagihan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan
Kepatuhan Wajib Pajak

- Lampiran 12 : Regresi Variabel Penagihan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak dan Regresi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak
- Lampiran 13 : Regresi Berganda (Simultan)
- Lampiran 14 : Daftar Riwayat Hidup