

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Teori yang Relevan .....	10
2.1.1 Perpajakan .....	10
2.1.1.1 Definisi Pajak .....	10
2.1.1.2 Fungsi Pajak .....	11
2.1.1.3 Syarat Pemungutan Pajak .....	12
2.1.1.4 Pengelompokan Pajak.....	13
2.1.1.5 Sistem Perpajakan.....	14
2.1.2 Sistem Perpajakan .....	15
2.1.2.1 Pengertian Sistem Perpajakan .....	15
2.1.2.2 Sistem Pemungutan Pajak .....	16
2.1.2.3 Latar Belakang Perubahan Sistem Perpajakan .....	17
2.1.3 Reformasi Administrasi Perpajakan.....	18
2.1.3.1 Pengertian Reformasi Administrasi Perpajakan .....	18
2.1.3.2 Alasan dan Tujuan Reformasi Perpajakan.....	19
2.1.3.3 Reformasi Perpajakan di Indonesia .....	21
2.1.4 Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	24
2.1.4.1 Definisi Sistem Administrasi Perpajakan Modern .....	25
2.1.4.2 Konsep dan Tujuan Sistem Adm. Perpajakan Modern.....	26
2.1.4.3 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	30
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	35
2.1.5.1 Pengertian Wajib Pajak .....	35
2.1.5.2 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak .....	36
2.1.5.3 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
2.1.5.4 Konsep Kepatuhan Wajib Pajak .....	38
2.1.5.5 Kriteria Wajib Pajak Patuh .....	39
2.1.6 Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern .. terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
2.1.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	43
2.2 Kerangka Pemikiran.....	46
2.3 Hipotesis Penelitian.....	55

Harpa Sugiharti, 2013

Pengaruh Penerapan Sistem ADM.Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak  
(Survei Pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung Dilihat Dari Persepsi Wajib Pajak)  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Desain Penelitian.....	56
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	58
	3.2.1 Definisi Variabel .....	58
	3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	60
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	60
	3.3.1 Populasi Penelitian.....	60
	3.3.2 Sampel Penelitian.....	61
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.5	Teknik Pengolahan Data .....	65
	3.5.1 Statistik Deskriptif .....	65
	3.5.2 Statistik Inferensial.....	67
3.6	Teknik Analisis Instrumen .....	68
	3.6.1 Uji Validitas .....	68
	3.6.2 Uji Reliabilitas .....	70
3.7	Pengujian Kualitas Data dan Uji Hipotesis.....	70
	3.7.1 Teknik Analisis Data.....	70
	3.7.1.1 Uji Normalitas .....	70
	3.7.1.2 Korelasi Product Moment.....	70
	3.7.1.3 Koefisien Determinasi .....	72
	3.7.2 Pengujian Hipotesis.....	72

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Objek .....	74
	4.1.1 Gambaran Umum KPP Wilayah Kota Bandung.....	74
	4.1.1.1 Sekilas Tentang Kantor Pelayanan Pajak .....	74
	4.1.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Wilayah Kota Bandung .....	77
	4.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Wilayah Kota Bandung .....	78
	4.1.3 Uraian Tugas KPP Pratama Wilayah Kota Bandung.....	78
	4.1.4 Aspek Kegiatan KPP Pratama Wilayah Kota Bandung.....	81
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	82
	4.2.1 Karakteristik Responden .....	82
	4.2.2 Analisis Data .....	83
	4.2.2.1 Gambaran Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	84
	4.2.2.2 Gambaran Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	96
	4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	102
	4.2.3.1 Uji Normalitas .....	102
	4.2.3.2 Korelasi Product Moment.....	103
	4.2.3.3 Uji Signifikansi.....	104
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	105

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	111
5.2	Saran.....	111

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **RIWAYAT HIDUP**

Harpa Sugiharti, 2013

Pengaruh Penerapan Sistem ADM.Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak  
(Survei Pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung Dilihat Dari Persepsi Wajib Pajak)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Ringkasan APBN tahun 2006-2012 .....	1
Tabel 1.2	Peran Pajak terhadap APBN tahun 2006-2012.....	2
Tabel 1.3	Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Melaporkan..... SPT tahun Pajak 2008-2011 pada KPP Pratama Wil. Kota Bandung .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	44
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	60
Tabel 3.2	Jumlah Wajib Pajak Badan.....	61
Tabel 3.3	Jumlah Sampel Wajib Pajak .....	63
Tabel 3.4	Scoring Opsi Jawaban Kuesioner .....	64
Tabel 3.5	Kriteria Pengklasifikasian Variabel X .....	66
Tabel 3.6	Kriteria Pengklasifikasian Variabel Y .....	67
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel X.....	68
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	69
Tabel 3.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 3.10	Interprestasi Koefisien Korelasi nilai r .....	71
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	82
Tabel 4.2	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Sistem Administrasi .....	Perpajakan
Tabel 4.3	Adanya pembagian fungsi (tugas) yang jelas pada KPP .....	
	(fungsi pelayanan, pemeriksaan, penagihan, dll) .....	85
Tabel 4.4	KPP lebih mengedepankan pelayanan secara lebih sistematis .....	
	dan fleksibel.....	86
Tabel 4.5	<i>Account Representative (AR)</i> memberikan bimbingan/konsultasi .....	
	perpajakan kepada Wajib Pajak.....	86
Tabel 4.6	<i>AR</i> mengawasi kepatuhan Wajib Pajak .....	87
Tabel 4.7	Melakukan pelayanan perpajakan secara lebih komunikatif .....	87
Tabel 4.8	Melakukan pemeriksaan pajak secara teratur .....	88
Tabel 4.9	Prosedur administrasi/birokrasi tidak berbelit-belit .....	88
Tabel 4.10	Adanya penyederhanaan prosedur administrasi perpajakan.....	89

**Harpa Sugiharti, 2013**

Pengaruh Penerapan Sistem ADM.Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak  
(Survei Pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung Dilihat Dari Persepsi Wajib Pajak)  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.11	Proses administrasi perpajakan berjalan cepat dan mudah.....	89
Tabel 4.12	Memproses data administrasi perpajakan melalui komputerisasi .....	90
Tabel 4.13	Menyediakan fasilitas secara online dalam .....	
	melaksanakan kewajiban perpajakan.....	90
Tabel 4.14	Adanya monitoring langsung dari pihak KPP dalam .....	
	penanganan perpajakan.....	91
Tabel 4.15	AR memiliki kehandalan dalam mengatasi masalah Wajib Pajak .....	91
Tabel 4.16	AR memberikan bantuan pada Wajib Pajak dalam memperoleh .....	
	penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan.....	92
Tabel 4.17	Aparatur KPP bekerja dengan cepat dalam .....	
	mengakses laporan perpajakan .....	92
Tabel 4.18	Aparatur KPP tanggap dan cekatan dalam menangani .....	
	masalah Wajib Pajak .....	93
Tabel 4.19	Aparatur KPP bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata .....	
	secara sopan.....	93
Tabel 4.20	Aparatur KPP memberikan informasi yang jelas, lengkap, .....	
	dan benar mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak .....	94
Tabel 4.21	Aparatur KPP bekerja dengan tegas dan melindungi hak Wajib Pajak.....	94
Tabel 4.22	Aparatur KPP memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.....	95
Tabel 4.23	<i>Complaint Centre</i> menampung keluhan Wajib Pajak .....	95
Tabel 4.24	<i>Help Desk</i> memudahkan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak ....	96
Tabel 4.25	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Tingkat Kepatuhan Wajib . Pajak (Variabel Y) .....	96
Tabel 4.26	Kesadaran untuk mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak .....	97
Tabel 4.27	Tidak pernah terlambat melaporkan SPT setiap tahun/masa pajak .....	98
Tabel 4.28	Melaporkan SPT setiap tahun/masa pajak.....	98
Tabel 4.29	Menyetor pajak terutang setiap tahun/masa pajak.....	99
Tabel 4.30	Menghitung pajak terutang dengan baik dan benar.....	99
Tabel 4.31	Menyetor pajak terutang dengan tepat waktu.....	100
Tabel 4.32	Membayar tunggakan pajak dengan tepat waktu .....	100

**Harpa Sugiharti, 2013**

Pengaruh Penerapan Sistem ADM.Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak  
(Survei Pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung Dilihat Dari Persepsi Wajib Pajak)  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.33 Mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas .....	101
Tabel 4.34 Hasil Persamaan Korelasi Product Moment.....	103
Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	104
Tabel 4.36 Hasil Uji t.....	105

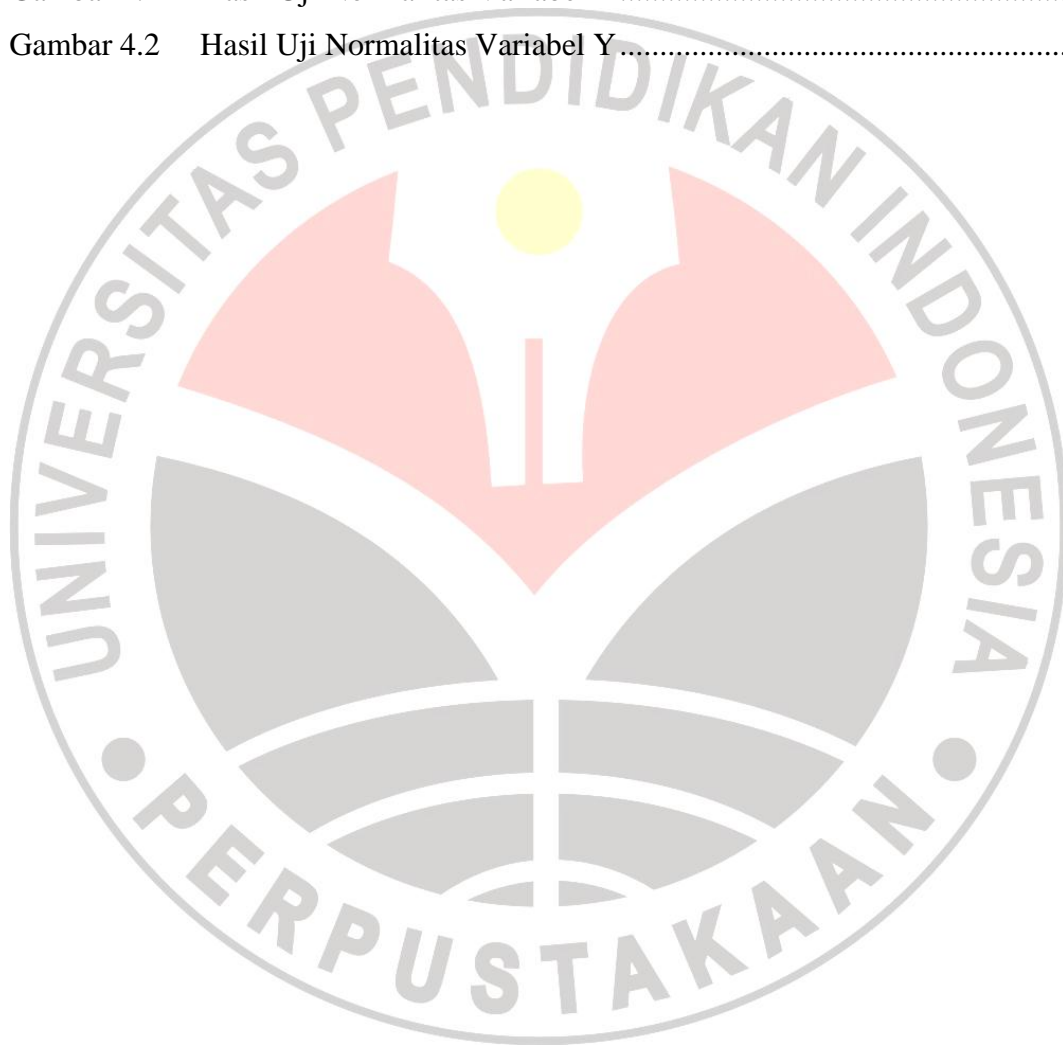


**Harpa Sugiharti, 2013**

Pengaruh Penerapan Sistem ADM.Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak  
(Survei Pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung Dilihat Dari Persepsi Wajib Pajak)  
Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Alur dan Pemanfaatan Pembayaran Pajak .....	14
Gambar 2.2	Bagan Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 2.3	Hubungan Antar Variabel .....	54
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Variabel X.....	102
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas Variabel Y.....	103



**Harpa Sugiharti, 2013**

Pengaruh Penerapan Sistem ADM.Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak  
(Survei Pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung Dilihat Dari Persepsi Wajib Pajak)  
Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Permohonan Izin Penelitian Surat Izin Permintaan Data
Lampiran II	Surat Pemberian Izin Penelitian
Lampiran III	Data Pokok APBN 2006-2012
Lampiran IV	Kuesioner
Lampiran V	Kuesioner Hasil Jawaban Responden
Lampiran VI	Rekapitulasi Hasil Jawaban Kuesioner Responden untuk Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran VII	Rekapitulasi Hasil Jawaban Kuesioner Responden
Lampiran VIII	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X
Lampiran IX	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y
Lampiran X	Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>
Lampiran XI	Uji Normalitas Data
Lampiran XII	Tabel t
Lampiran XIII	Tabel r <i>Product Moment</i>