

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	6
C. Rumusan Masalah Penelitian	
D. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
B. Pajak.....	12
1. Definisi Pajak	12
2. Fungsi Pajak	13
3. Pengelompokan Pajak.....	14
4. Sistem Pemungutan Pajak	15
C. Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
1. Definisi Wajib Pajak.....	16

2.	Pengelompokan Wajib Pajak.....	17
3.	Hak dan Kewajiban Wajib Pajak.....	18
4.	Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
5.	Faktor - Faktor Yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
6.	Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
7.	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
D.	Kesadaran Wajib Pajak.....	25
1.	Definisi Kesadaran Wajib Pajak.....	25
2.	Dimensi Kesadaran Wajib Pajak.....	25
3.	Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	26
E.	Pelayanan Fiskus.....	27
1.	Definisi Pelayanan Fiskus.....	27
2.	Hak dan Kewajiban Fiskus.....	27
3.	Dimensi Pelayanan Fiskus.....	28
4.	Indikator Pelayanan Fiskus.....	29
5.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
6.	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
F.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	32
G.	Kerangka Pemikiran.....	35
H.	Hipotesis.....	37
	BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A.	Desain Penelitian.....	38
B.	Operasional Variabel.....	39
1.	Variabel Bebas (Independen Variabel).....	39

2.	Variabel Terikat (Dependen Variable)	39
C.	Populasi dan Sampel	41
1.	Populasi	41
2.	Sampel	41
D.	Teknik Pengumpulan Data	43
E.	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	45
1.	Uji Instrumen Penelitian	45
2.	Analisis Data	50
3.	Uji Asumsi Klasik	55
4.	Pengujian Hipotesis	57
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A.	Gambaran Objek Penelitian	60
1.	Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciamis.....	60
2.	Visi Misi KPP Pratama Ciamis.....	62
3.	Wilayah Kerja KPP Pratama Ciamis	62
4.	Struktur Organisasi KPP Pratama Ciamis	63
B.	Deskripsi Hasil Penelitian	65
1.	Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	65
2.	Deskripsi Variabel Pelayanan Fiskus	67
3.	Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	79
C.	Analisis Data dan Hipotesis Penelitian	84
1.	Uji Asumsi Klasik	84
2.	Regresi Linier Multiple	88
3.	Uji Hipotesis.....	89
D.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Nasional 2013-2017	1
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Nasional tahun 2012 - 2016	3
Tabel 1.3 Rasio Kepatuhan KPP Pratama Ciamis 2014 – 2018	4
Tabel 2.1 Indikator Kepatuhan Formal Wajib Pajak	22
Tabel 2.2 Indikator Kepatuhan Material Wajib Pajak	23
Tabel 2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	40
Tabel 3.2 Format Kuesioner	45
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus	47
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	48
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 3.7 Format Tabulasi Jawaban Responden	51
Tabel 3.8 Distribusi Frekuensi Variabel/Indikator	51
Tabel 3.9 Kriteria Penjabaran Variabel	52
Tabel 3.10 Pedoman Interpretasi Hasil Akhir Analisis Deskriptif	52
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner	66
Tabel 4.2 Profil Responden	66
Tabel 4.3 Gambaran Umum Indikator Memahami Fungsi Pajak	67
Tabel 4.4 Gambaran Umum Memahami Fungsi Pajak yang Berlaku	68
Tabel 4.5 Gambaran Umum Indikator Mengetahui Adanya Aturan Perpajakan	68
Tabel 4.6 Gambaran Umum Indikator Menghitung, Membayar dan Mealporkan Pajak Secara Sukarela	69
Tabel 4.7 Gambaran Umum Variabel Kesadaran Wajib Pajak	70

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tertinggi Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	70
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Terendah Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	71
Tabel 4.10 Gambaran Umum Indikator Fasilitas Fisik	72
Tabel 4.11 Gambaran Umum Indikator Perlengkapan Prosedur Pelayanan	72
Tabel 4.12 Gambaran Umum Indikator Konsistensi Kerja	73
Tabel 4.13 Gambaran Umum Indikator Kesiapan Petugas	74
Tabel 4.14 Gambaran Umum Indikator Kecepatan Petugas	74
Tabel 4.15 Gambaran Umum Indikator Kesopanan.....	75
Tabel 4.16 Gambaran Umum Indikator Keamanan	76
Tabel 4.17 Gambaran Umum Indikator Memahami	76
Tabel 4.18 Gambaran Umum Pelayanan Fiskus	77
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Tertinggi Indikator Pelayanan Fiskus .	78
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Terendah Indikator Pelayanan Fiskus .	78
Tabel 4.21 Gambaran Umum Indikator Kewajiban Penyampaian SPT .	79
Tabel 4.22 Gambaran Umum Batas Waktu Penyampaian SPT	80
Tabel 4.23 Gambaran Umum Pembayaran dan Penyetoran Pajak	80
Tabel 4.24 Gambaran Umum Kesesuaian Jumlah	81
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Besar Kecilnya Tunggalan Pajak	82
Tabel 4.26 Gambaran Kepatuhan Wajib Pajak	82
Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Tertinggi Kepatuhan Wajib Pajak.....	83
Tabel 4.28 Distribusi Frekuensi Terendah Kepatuhan Wajib Pajak	83
Tabel 4.29 Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	85
Tabel 4.30 Uji Linieritas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	86
Tabel 4.31 Uji Linieritas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	86
Tabel 4.32 Uji Multikolonieritas.....	87

Tabel 4.33 Uji Heteroskedastisitas.....	88
Tabel 4.34 Coefficients	88
Tabel 4.35 Uji Keberartian Regresi (Uji F).....	89
Tabel 4.36 Uji Keberartian Koefisien Regresi (Uji t)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Realisasi Penerimaan negara tahun 2017	2
Gambar 1.2 Rasio Kepatuhan Nasional tahun 2012-2016	2
Gambar 1.3 Rasio kepatuhan KPP Pratama Ciamis	5
Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel	38
Gambar 3.1 skala numerik	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Ciamis	64