

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Teori yang Relevan	13
2.1.1 Perpajakan.....	14
2.1.1.1 Definisi Pajak	15
2.1.1.2 Fungsi Pajak	13
2.1.1.3 Syarat Pemungutan Pajak	14
2.1.1.4 Pengelompokkan Pajak	16
2.1.1.5 Sistem Perpajakan	16
2.1.2 Reformasi Perpajakan	17
2.1.2.1 Reformasi Administrasi Perpajakan	18
2.1.2.1.1 Definisi Administrasi.....	18
2.1.2.1.2 Istilah Administrasi Perpajakan.....	19
2.1.2.1.3 Istilah Reformasi Administrasi Perpajakan	20
2.1.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	20

2.1.3.1	Definisi Sistem Administrasi Perpajakan Modern	21
2.1.3.2	Konsep dan Tujuan Sistem Administrasi	
	Perpajakan Modern.....	22
2.1.3.3	Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	25
2.1.4	Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.1.4.1	Dasar-Dasar Kepatuhan.....	30
2.1.4.2	Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	31
2.1.4.3	Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.1.4.4	Konsep Kepatuhan Wajib Pajak	35
2.1.4.5	Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh.....	35
2.1.5	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Moden	
	terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
2.1.6	Tinjauan Penelitian Terdahulu	41
2.2	Kerangka Pemikiran.....	42
2.3	Hipotesis Penelitian	48

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	50
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	51
3.2.1	Definisi Variabel.....	51
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	55
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	57
3.3.1	Populasi Penelitian.....	57
3.3.2	Sampel Penelitian.....	58
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5	Uji Kualitas Data.....	62
3.5.1	Uji Validitas.....	62
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	63
3.6	Perumusan Masalah Deskriptif	65

3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	67
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	67
3.7.2 Menentukan Persamaan Regresi Linier Berganda	70
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi	71
3.7.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	71
3.7.5 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	75
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	75
4.1.1.1 Sekilas Tentang Kantor Pelayanan Pajak	75
4.1.1.2 Gambaran Umum KPP Pratama Bandung Cibeunying...	76
4.1.1.3 Visi dan Misi KPP Pratama Bandung Cibeunying	78
4.1.1.4 Motto Pelayanan KPP Pratama Bandung Cibeunying	79
4.1.1.5 Deskripsi Pembagian Tugas per Seksi (<i>Job Description</i>)79	
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	82
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	82
4.2.2 Pengujian Kualitas Data.....	83
4.2.2.1 Pengujian Validitas.....	83
4.2.2.2 Pengujian Reliabilitas	85
4.2.3 Deskripsi Data Variabel	85
4.2.3.1 Deskripsi Data Variabel X_1	86
4.2.3.2 Deskripsi Data Variabel X_2	90
4.2.3.3 Deskripsi Data Variabel X_3	94
4.2.3.4 Deskripsi Data Variabel X_4	98
4.2.3.5 Deskripsi Data Variabel Y.....	102
4.2.3.6 Deskripsi Penerapan Sistem Administrasi	
Perpajakan Modern pada KPP Pratama.....	
Bandung Cibeunying	108

4.2.3.7 Deskripsi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada.....	
KPP Pratama Bandung Cibeunying.....	111
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	113
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	113
4.3.2 Menentukan Persamaan Regresi Linier Berganda	116
4.3.3 Uji Koefisien Deteminasi.....	118
4.3.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	119
4.3.5 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	120
4.3.5.1 Pengaruh Restrukturisasi Organisasi (X_1)	
terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	120
4.3.5.2 Pengaruh Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui	
Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi (X_2)	
terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	121
4.3.5.3 Pengaruh Penyempurnaan Manajemen SDM (X_3).....	
terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	122
4.3.5.4 Pengaruh Pelaksanaan <i>Good Governance</i> (X_4)	
terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	122
4.3.6 Uji Signifikansi dengan Metode <i>Trimming</i>	123
4.3.6.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) dengan.....	
Metode <i>Trimming</i>	123
4.3.6.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) dengan	
Metode <i>Trimming</i>	125
4.3.7 Menentukan Persamaan Regresi Linier Berganda (<i>Trimming</i>)..	125
4.3.8 Uji Koefisien Determinasi (<i>Trimming</i>).....	126
4.4 Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	
terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada	
KPP Pratama Bandung Cibeunying	127

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran.....	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

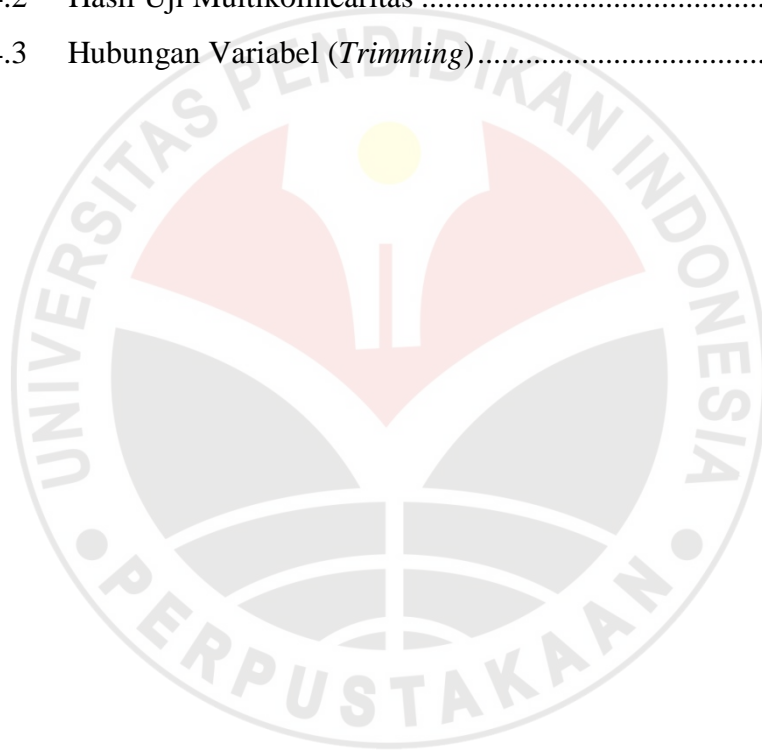
Tabel 1.1	Ringkasan APBN tahun 2005-2010 ² (dalam miliar rupiah).....	2
Tabel 1.2	Perkembangan Penerimaan Perpajakan Periode 2008-2010 (dalam milyar rupiah).....	2
Tabel 1.3	Perkembangan PPh Wajib Pajak Badan dan WPOP Tahun 2008-2010..... (dalam milyar rupiah).....	3
Tabel 1.4	Rasio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan SPT..... Tahun Pajak 2008-2012 pada KPP Pratama Bandung	5
Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	56
Tabel 3.2	<i>Scoring</i> Opsi Jawaban Kuesioner.....	61
Tabel 3.3	Pengklasifikasian untuk Setiap Item Pernyataan.....	66
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai dalam Tiap Seksi	80
Tabel 4.2	Karakteristik Responden	81
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel X ₁	82
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel X ₂	83
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel X ₃	83
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel X ₄	83
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Y	83
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4.9	Adanya pembagian fungsi (tugas) yang jelas pada KPP (fungsi pelayanan, pemeriksaan, penagihan, dll)	85
Tabel 4.10	KPP lebih mengedepankan pelayanan secara lebih sistematis..... dan fleksibel.....	86
Tabel 4.11	<i>Account Representative</i> (AR) memberikan bimbingan/konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak.....	86
Tabel 4.12	AR mengawasi kepatuhan Wajib Pajak	87

Tabel 4.13	Melakukan pelayanan perpajakan secara lebih komunikatif.....	87
Tabel 4.14	Melakukan pemeriksaan pajak secara teratur	88
Tabel 4.15	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai	
	Restrukturisasi Organisasi (Variabel X_1)	88
Tabel 4.16	Kriteria Pengklasifikasian Variabel X_1, X_2, X_3	90
Tabel 4.17	Prosedur administrasi/birokrasi tidak berbelit-belit	91
Tabel 4.18	Adanya penyederhanaan prosedur administrasi perpajakan.....	91
Tabel 4.19	Proses administrasi perpajakan berjalan cepat dan mudah.....	92
Tabel 4.20	Memproses data administrasi perpajakan melalui komputerisasi	92
Tabel 4.21	Menyediakan fasilitas secara online dalam	
	melaksanakan kewajiban perpajakan	93
Tabel 4.22	Adanya monitoring langsung dari pihak KPP dalam	
	penanganan perpajakan	93
Tabel 4.23	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai	
	Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi	94
	Komunikasi dan Informasi (Variabel X_2).....	
Tabel 4.24	AR memiliki kehandalan dalam mengatasi masalah Wajib Pajak	95
Tabel 4.25	AR memberikan bantuan pada Wajib Pajak dalam memperoleh	
	penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan.....	95
Tabel 4.26	Aparatur KPP bekerja dengan cepat dalam	
	mengakses laporan perpajakan	96
Tabel 4.27	Aparatur KPP tanggap dan cekatan dalam menangani	
	masalah Wajib Pajak	96
Tabel 4.28	Aparatur KPP bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan ...	97
Tabel 4.29	Aparatur KPP memberikan informasi yang jelas, lengkap,	
	dan benar mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak	97
Tabel 4.30	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Penyempurnaan.....	
	Manajemen Sumber Daya Manusia (Variabel X_3).....	98
Tabel 4.31	Aparatur KPP bekerja dengan tegas dan melindungi hak Wajib Pajak.....	99

Tabel 4.32	Aparatur KPP memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.....	99
Tabel 4.33	<i>Complaint Centre</i> menampung keluhan Wajib Pajak	100
Tabel 4.34	<i>Help Desk</i> memudahkan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak ..	100
Tabel 4.35	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pelaksanaan	
	<i>Good Governance</i> (Variabel X ₄).....	101
Tabel 4.36	Kriteria Pengklasifikasian Variabel X ₄	101
Tabel 4.37	Kesadaran untuk mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak	102
Tabel 4.38	Tidak pernah terlambat melaporkan SPT setiap tahun/masa pajak.....	103
Tabel 4.39	Melaporkan SPT setiap tahun/masa pajak.....	103
Tabel 4.40	Menyetor pajak terutang setiap tahun/masa pajak.....	104
Tabel 4.41	Menghitung pajak terutang dengan baik dan benar.....	104
Tabel 4.42	Menyetor pajak terutang dengan tepat waktu.....	105
Tabel 4.43	Membayar tunggakan pajak dengan tepat waktu	106
Tabel 4.44	Mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas.....	106
Tabel 4.45	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai.....	
	Kepatuhan Wajib Pajak (Variabel Y).....	107
Tabel 4.46	Kriteria Pengklasifikasian Variabel Y	108
Tabel 4.47	Hasil Uji Linieritas	114
Tabel 4.48	Hasil Uji Multikolinearitas	115
Tabel 4.49	Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda	116
Tabel 4.50	Hasil Uji Koefisien Determinasi	118
Tabel 4.51	Hasil Uji F	119
Tabel 4.52	Hasil Uji t	120
Tabel 4.53	Hasil Uji F (<i>Trimming</i>).....	124
Tabel 4,54	Hasil Uji t (<i>Trimming</i>).....	125
Tabel 4.55	Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda (<i>Trimming</i>).....	126
Tabel 4.56	Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Trimming</i>).....	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Rasio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 2.2	Hubungan Variabel	48
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas	114
Gambar 4.2	Hasil Uji Multikolinearitas	116
Gambar 4.3	Hubungan Variabel (<i>Trimming</i>).....	124



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Cibeunying
Lampiran II	Sebaran Butir Jawaban Responden
Lampiran III	(Hasil <i>Output SPSS 20.0 for Windows</i>) Hasil Uji Validitas Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran IV	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran V	Hasil Uji Koefisien Determinasi Hasil Uji F Hasil Uji t Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda
Lampiran VI	Operasionalisasi Variabel
Lampiran VII	Kuesioner
Lampiran VIII	Kuesioner Hasil Jawaban Responden
Lampiran IX	Surat Izin Penelitian dari Universitas Pendidikan Indonesia
Lampiran X	Surat Izin Penelitian dari Kanwil DJP Jawa Barat I
Lampiran XI	Tabel r
Lampiran XII	Tabel F
Lampiran XIII	Tabel t
Lampiran XIV	Frekuensi Bimbingan
Lampiran XV	Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi