

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| PENGESAHAN | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | ii |
| ABSTRACT | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian..... | 12 |
| 1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian | 13 |
| 1.5.1 Lokasi Penelitian..... | 13 |
| 1.5.2 Waktu Penelitian..... | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN | |
| HIPOTESIS | 15 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 15 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.1.1 | Kualitas Pelayanan Fiskus | 15 |
| 2.1.1.1 | Pengertian Kualitas pelayanan | 15 |
| 2.1.1.2 | Pengertian Fiskus | 20 |
| 2.1.1.3 | Kualitas Pelayanan | 22 |
| 2.1.1.4 | Jenis-Jenis Pajak dan Fungsi Pajak..... | 23 |
| 2.1.1.5 | Syarat, Sistem, dan Asas Pemungutan Pajak | 24 |
| 2.1.1.5.1 | Syarat Pemungutan Pajak | 24 |
| 2.1.1.5.2 | Sistem pemungutan pajak | 26 |
| 2.1.1.5.1 | Asas Pemungutan Pajak..... | 26 |
| 2.1.2 | Pemahaman Peraturan Perpajakan..... | 29 |
| 2.1.2.1 | Pengertian Pemahaman Peraturan Perpajakan | 30 |
| 2.1.2.2 | Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan | 31 |
| 2.1.2.3 | Sanksi Perpajakan | 33 |
| 2.1.2.3.1 | Sanksi Administrasi | 34 |
| 2.1.2.3.2 | Sanksi Pidana..... | 36 |
| 2.1.3 | Kepatuhan Wajib Pajak | 40 |
| 2.1.3.1 | Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak..... | 40 |
| 2.1.3.2 | Ukuran Kepatuhan Wajib Pajak..... | 41 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran | 43 |
| BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN | | 49 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 49 |
| 3.1.1 | Sejarah Singkat KPP Tasikmalaya | 49 |
| 3.1.2 | Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Tasik..... | 51 |
| 3.1.2.1 | Kedudukan | 51 |
| 3.1.2.2 | Tugas | 51 |
| 3.1.2.3 | Fungsi..... | 51 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.3 Susunan dan Struktur Organisasi | 53 |
| 3.1.3.1 Susunan Organisasi | 53 |
| 3.1.3.2 Struktur Organisasi | 55 |
| 3.2 Metode Penelitian | 56 |
| 3.2.1 Metode Yang Digunakan | 56 |
| 3.2.2 Operasionalisasi Variabel | 56 |
| 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 59 |
| 3.2.3.1 Populasi Sasaran | 60 |
| 3.2.3.2 Penentuan Sampel | 60 |
| 3.2.3.3 Prosedur Pengumpulan Data..... | 60 |
| 3.3 Model/Paradigma Penelitian..... | 62 |
| 3.4 Teknik Analisis Data | 62 |
| 3.4.1 Teknik Pengolahan Data..... | 63 |
| 3.4.2 Uji Kualitas Data | 65 |
| 3.4.2.1 Uji Validitas | 65 |
| 3.4.2.2 Uji Reliabilitas | 66 |
| 3.4.3 Uji Asumsi Klasik..... | 66 |
| 3.4.3.1 Uji Normalitas..... | 67 |
| 3.4.3.2 Uji Multikolinearitas | 67 |
| 3.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 68 |
| 3.4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda | 68 |
| 3.4.4 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) | 69 |
| 3.4.5 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) | 70 |
| 3.4.6 Koefisien Determinasi | 70 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 72 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 72 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1.1 Kualitas Pelayanan Fiskus | 72 |
| 4.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Badan | 74 |
| 4.1.3 Pengujian Data | 77 |
| 4.1.1.1 Uji Validitas | 78 |
| 4.1.1.2 Uji Reliabilitas | 80 |
| 4.2 Pembahasan | 80 |
| 4.2.1 Kualitas Pelayanan Fiskus | 80 |
| 4.2.2 Pemahaman Peraturan Pajak..... | 82 |
| 4.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak Badan | 83 |
| 4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan..... | 85 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 89 |
| 5.1 Simpulan..... | 89 |
| 5.2 Saran | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | 92 |

DAFTAR TABEL

| No | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan rencana Penelitian Penulis | 7 |
| Tabel 1.2 Jadwal Penelitian..... | 13 |
| Tabel 2.1 Denda Administrasi..... | 35 |
| Tabel 2.2 Denda Kenaikan 50% dan 100% | 35 |
| Tabel 2.3 Sanksi Kepada Wajib Pajak | 36 |
| Tabel 2.4 Sanksi Kepada Pejabat Pajak | 39 |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel | 57 |
| Tabel 3.2 Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-Masing Jawaban Untuk Pernyataan Positif..... | 64 |
| Tabel 3.3 Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-Masing Jawaban Untuk Pernyataan Negatif | 65 |
| Tabel 4. 1 Data Hasil Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus | 73 |
| Tabel 4. 2 Data Hasil Kuesioner Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Badan | 76 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus | 78 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Badan | 79 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas | 80 |
| Tabel 4. 6 Interpretasi kualitas pelayanan fiskus | 81 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak..... | 82 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak..... | 82 |
| Tabel 4. 9 Interpretasi kepatuhan wajib pajak badan..... | 83 |
| Tabel 4. 10 Interpretasi Koefisien Korelasi | 86 |

DAFTAR TABEL

| No | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan rencana Penelitian Penulis | 7 |
| Tabel 1.2 Jadwal Penelitian..... | 13 |
| Tabel 2.1 Denda Administrasi..... | 35 |
| Tabel 2.2 Denda Kenaikan 50% dan 100% | 35 |
| Tabel 2.3 Sanksi Kepada Wajib Pajak | 36 |
| Tabel 2.4 Sanksi Kepada Pejabat Pajak | 39 |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel | 57 |
| Tabel 3.2 Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-Masing Jawaban Untuk Pernyataan Positif..... | 64 |
| Tabel 3.3 Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-Masing Jawaban Untuk Pernyataan Negatif | 65 |
| Tabel 4. 1 Data Hasil Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus | 73 |
| Tabel 4. 2 Data Hasil Kuesioner Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Badan | 76 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus | 78 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Badan | 79 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas | 80 |
| Tabel 4. 6 Interpretasi kualitas pelayanan fiskus | 81 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak..... | 82 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak..... | 82 |
| Tabel 4. 9 Interpretasi kepatuhan wajib pajak badan | 83 |
| Tabel 4. 10 Interpretasi Koefisien Korelasi | 86 |

DAFTAR GAMBAR

| No | Halaman |
|---|---------|
| Gambar2.1 Kerangka Pemikiran..... | 47 |
| Gambar3.1 Model/Paradigma Penelitian..... | 62 |