

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.6 Kerangka Pemikiran.....	11
1.7 Hipotesis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Kajian Teori Administrasi	21
2.2.1 Administrasi.....	21
2.2.2 Administrasi Publik.....	21

2.2.3 Administrasi Pajak	22
1. Pengertian Administrasi Pajak.....	22
2. Syarat Pemungutan Pajak	23
3. Sistem Pemungutan Pajak	25
4. Pengelompokan Pajak	26
5. Ayat yang Berkenaan dengan Pajak.....	27
2.3 Kajian Teori Kualitas Pelayanan Pajak	28
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak.....	28
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak	29
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	30
2.4 Kajian Teori Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	31
2.4.2 Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.4.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
2.5 Hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan pajak dalam pembayaran pajak secara elektronik (<i>billing system</i>) terhadap kepatuhan wajib pajak	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian.....	37
3.2 Populasi dan Sampel	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel	38
3.3 Jenis dan Sumber Data	40

3.3.1	Jenis Data	40
3.3.2	Sumber Data.....	40
3.4	Variabel Penelitian	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1	Teknik Kepustakaan	43
3.5.2	Teknik Lapangan.....	43
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Teknik Pengukuran Data	44
3.6.2	Teknik Uji Instrumen Penelitian.....	47
1.	Uji Validitas	47
2.	Uji Reliabilitas.....	48
3.	Uji Koefisiensi Korelasi.....	49
3.7	Analisis Regresi	49
3.7.1	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	49
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.8	Uji Hipotesis.....	52
3.8.1	Uji Koefisien secara parsial (Uji t).....	52
3.8.2	Uji Koefisien secara simultan (Uji F).....	53
3.8.3	Analisis Koefisien Determinasi.....	53
3.9	Tempat dan Jadwal Penelitian	54
3.9.1	Tempat Penelitian	54
3.9.2	Jadwal Penelitian	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.....	56
4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.....	56
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega	62
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.....	63
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega	65
4.1.5 Jabatan Fungsional.	67
4.2 Deskripsi Data Sampel	67
4.2.1 Deskripsi Data Sampel Berdasarkan Kepemilikan NPWP	67
4.2.2 Deskripsi Data Sampel Berdasarkan Jenis Pekerjaan	68
4.2.3 Deskripsi Data Sampel Berdasarkan Jenjang Pendidikan	69
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	70
4.3.1 Tanggapan sampel mengenai tingkat bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	70
4.3.2 Tanggapan sampel mengenai tingkat keadaan (<i>Reliability</i>)...	72

4.3.3 Tanggapan sampel mengenai tingkat Daya Tanggap (<i>Responsive</i>).....	72
4.3.4 Tanggapan sampel mengenai tingkat Jaminan dan (<i>Assurance</i>).....	74
4.3.5 Tanggapan sampel mengenai tingkat Empati (<i>Emphaty</i>).....	77
4.3.6 Tanggapan sampel mengenai tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mendaftarkan Diri	81
4.3.7 Tanggapan sampel mengenai tingkat Kepatuhan Untuk Menyetorkan Kembali Surat Pemberitahuan (SPT)....	83
4.3.8 Tanggapan sampel mengenai tingkat kepatuhan dalam Menghitung dan membayar pajak terutang	85
4.3.9 Tanggapan sampel mengenai tingkat kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan pajak	86
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian	90
4.4.1 Analisis Hasil Uji Validitas	90
4.4.2 Analisis Hasil Uji Reliabilitas	92
4.5 Analisis Regresi.....	93
4.5.1 Analisis Hasil Regresi Linier Sederhana	93
4.5.2 Uji Regresi Linier Berganda	100
4.6 Uji Hipotesis	104
4.6.1 Uji signifikan korelasi parsial (Uji t).....	104
4.6.2 Uji signifikan korelasi ganda (Uji F)	108
4.6.3 Koefisien Determinasi	109

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	119

