

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Bagi Pemerintah.....	8
1.5.2 Bagi Petugas Pajak.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 <i>Resource Based Theory</i> (RBT).....	15
2.2.2 <i>Agency Theory</i>	16
2.2.3 <i>Stakeholder Theory</i>	17
2.2.4 Sistem Administrasi Perpajakan.....	18
2.2.4.1 Proses Pelaporan Pajak	21
2.2.4.2 Proses Penyetoran Pajak.....	24
2.2.5 Kepuasan Wajib Pajak	25
2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2.2.7 Model Persamaan Terstruktur AMOS v22.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	38

2.4.1 Pengaruh Proses Pelaporan Pajak terhadap Kepatuhan WP.....	38
2.4.2 Pengaruh Pelaporan Pajak terhadap Kepuasan WP	39
2.4.3 Pengaruh Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepatuhan WP....	40
2.4.4 Pengaruh Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepuasan WP	42
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WP	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Desain Penelitian.....	45
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	48
3.3 Definisi Operasional	48
3.4 Populasi dan Sampel.....	51
3.5 Metode Pengambilan Sampel.....	52
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	53
3.6.1 <i>Pilot Project</i>	53
3.6.2 Pengujian Keabsahan Kuesioner	56
3.7 Metode Analisis Data.....	58
3.7.1 Analisis Deskriptif	58
3.7.2 Analisis Kuantitatif	59
3.7.3 Pengujian Hipotesis.....	61
3.7.4 Pengujian Sobel Test	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Karakteristik Demografi Responden	65
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	69
4.3 Analisis Kuantitatif.....	73
4.3.1 Model Pengukuran	73
4.3.2 Hasil Validasi Data.....	75
4.3.3 Hasil Pengujian Normalitas	76
4.3.4 Hasil Pengujian <i>Outlier</i>	77
4.3.5 Hasil Pengujian Multikolinieritas	78
4.3.6 Uji Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	78

4.3.7 Hasil Analisis Struktural	80
4.3.8 Hasil Sobel Test.....	79
4.4 Pembahasan.....	84
4.4.1 Pengaruh Proses Pelaporan Pajak terhadap Kepatuhan WP.....	84
4.4.2 Pengaruh Pelaporan Pajak terhadap Kepuasan WP	86
4.4.3 Pengaruh Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepatuhan WP....	87
4.4.4 Pengaruh Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepuasan WP	88
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WP	88
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	91
4.1 Kesimpulan	91
4.2 Implikasi	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2.2	Batas Waktu Penyampaian SPT Masa.....	22
Tabel 2.3	Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan.....	22
Tabel 2.4	Batas Waktu Penyetoran Pajak.....	25
Tabel 2.5	Evaluasi Kriteria <i>Goodnes of Fit</i>	35
Tabel 3.1	Populasi dan Sampel Penelitian.....	52
Tabel 3.2	Kuesioner Penelitian.....	54
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Data	57
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	68
Tabel 4.5	Tanggapan responden terhadap variabel proses pelaporan pajak...	70
Tabel 4.6	Tanggapan responden terhadap variabel proses penyetoran pajak.	70
Tabel 4.7	Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan wajib pajak.....	71
Tabel 4.8	Tanggapan responden terhadap variabel kepatuhan wajib pajak ...	72
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Konstruk	74
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk.....	74
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.12	Mahalonabis terbesar.....	77
Tabel 4.13	Hasil <i>Goodness of Fit Model</i>	79
Tabel 4.14	<i>Result (Default Model)</i>	80
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Hipotesis dengan SEM AMOS	81
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Berganda	83
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Sederhana	84
Tabel 4.18	Hasil Uji Sobel	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
Gambar 2.2	Kerangka Konsep: Model Penelitian dengan Variabel Mediasi Kepuasan Wajib Pajak	36
Gambar 4.1	Model proses pelaporan pajak, proses penyetoran pajak, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak	79
Gambar 4.2	Hipotesis dalam model SEM	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran B	Hasil Kuesioner Penelitian	104
Lampiran C	Hasil Uji SEM AMOS v22	111
Lampiran D	Hasil Uji Sobel	130