

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	11
1. Tujuan Penelitian .....	11
2. Kontribusi Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>DAN HIPOTESIS</b> .....	13
A. Kajian Pustaka .....	13
1. Teori Atribusi .....	13
2. UMKM .....	14
3. Kepatuhan Pajak .....	15
3.1 Definisi Kepatuhan Pajak .....	15

3.2 Unsur Kepatuhan Pajak.....	17
4. Persepsi .....	18
5. Persepsi Kualitas Pelayanan Petugas TPT.....	19
5.1 Petugas TPT .....	19
5.2 Definisi Persepsi Kualitas Pelayanan Petugas TPT.....	20
5.3 Unsur Persepsi Kualitas Pelayanan Petugas TPT .....	22
6. Pemahaman Wajib Pajak .....	23
6.1 Definisi Pemahaman Wajib Pajak .....	23
6.2 Unsur-Unsur Pemahaman Wajib Pajak .....	24
7. Persepsi atas Sanksi Pajak .....	26
7.1 Definisi Persepsi atas Sanksi Pajak.....	26
7.2 Jenis-Jenis Sanksi Pajak.....	28
7.2.1 Sanksi Administrasi .....	28
7.2.1.1 Denda.....	28
7.2.1.2 Bunga.....	29
7.2.1.3 Kenaikan.....	30
7.2.2 Sanksi Pidana.....	31
7.3 Unsur Sanksi Pajak .....	34
8. Kepercayaan Publik .....	34
8.1 Definisi Kepercayaan Publik .....	34
8.2 Unsur Kepercayaan Publik .....	39
9. Penelitian Terdahulu .....	42
B. Rerangka Pemikiran.....	52

1. Persepsi Kualitas Pelayanan Petugas TPT terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
2. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	54
3. Persepsi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
4. Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
C. Hipotesis .....	59
<b>BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
A. Jenis Penelitian .....	60
B. Definisi Operasionalisasi Variabel .....	61
1.....	V
variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	61
1.1 Persepsi Kualitas Pelayanan Petugas TPT.....	61
1.2 Tingkat Pemahaman Wajib Pajak.....	62
1.3 Persepsi atas Sanksi Pajak .....	63
1.4 Tingkat Kepercayaan Publik.....	63
2. Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	64
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	68
D. Teknik Pengumpulan Data .....	73
E. Metode Analisis .....	74
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	75
2. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	76
2.1 Uji Validitas .....	76

2.2 Uji Reliabilitas .....	78
2.3 Uji Multikolonieritas.....	79
3. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	79
3.1 R-Squares ( $R^2$ ) .....	80
3.2 Uji Stone Geisser Q-Square ( $Q^2$ ).....	80
3.3 Uji Signifikansi Jalur Struktural .....	81
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>83</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	83
B. Metode Analisis Data .....	85
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	85
1.1 Deskripsi Persepsi Kualitas Pelayanan Petugas TPT.....	85
1.2 Deskripsi Tingkat Pemahaman Wajib Pajak.....	90
1.3 Deskripsi Persepsi Sanksi Pajak .....	92
1.4 Deskripsi Tingkat Kepercayaan Publik .....	95
1.5 Deskripsi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	99
2. Evaluasi Model .....	101
2.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	101
2.1.1 Uji Validitas .....	101
2.1.2 Uji Reliabilitas .....	111
2.1.3 Uji Asumsi Multikolonieritas .....	113
2.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	114
2.2.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	114
2.2.2 Uji Stone Geisser Q-Square ( $Q^2$ ).....	115

2.2.3 Uji Signifikansi Jalur Struktural .....	115
2.2.3.1 Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Petugas TPT terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	118
2.2.3.2 Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	119
2.2.3.3 Pengaruh Persepsi Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	120
2.2.3.4 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	121
C. Pembahasan .....	122
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Petugas TPT terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	123
2. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	125
3. Pengaruh Persepsi Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	127
4. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	128
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>131</b>
A. Simpulan.....	131
B. Saran .....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>134</b>
<b>LAMPIRAN</b>	