

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Batasan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Tinjauan Teori.....	13
2.1.1 Pajak.....	13
2.1.2 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.....	14
2.1.3 Wajib Pajak.....	16

2.1.4	Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.1.5	Kualitas Pelayanan Pajak.....	18
2.1.6	Sanksi Perpajakan.....	20
2.1.7	Biaya Kepatuhan Pajak.....	22
2.1.8	Penerapan <i>E-System</i> Perpajakan.....	23
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	27
2.3	Kerangka Konseptual.....	30
2.4	Hipotesis Penelitian.....	30
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	30
2.4.2	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	32
2.4.3	Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	33
2.4.4	Pengaruh Penerapan <i>E-System</i> Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Rancangan Penelitian.....	36
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	38
3.3.1	Variabel Penelitian.....	38
3.3.1.1	Klasifikasi Variabel.....	38
3.3.2	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.3.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
3.3.2.2	Kualitas Pelayanan Pajak.....	40
3.3.2.3	Sanksi Perpajakan.....	41
3.3.2.4	Biaya Kepatuhan Pajak.....	42
3.3.2.5	Penerapan <i>E-System</i>	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44

3.5.1	Statistik Deskriptif.....	45
3.5.2	Uji Instrumen Data.....	46
3.5.2.1	Uji Validitas.....	46
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.5.3.1	Normalitas.....	47
3.6	Uji Hipotesis.....	48
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Data Penelitian.....	50
4.2	Gambaran Umum Responden	51
4.2.1	Jenis Kelamin Responden.....	52
4.2.2	Umur Responden.....	52
4.2.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	53
4.2.4	Bidang Usaha Responden.....	55
4.2.5	NPWP Responden.....	55
4.3	Hasil Analisis Data.....	56
4.3.1	Statistik Deskriptif.....	56
4.3.2	Uji Instrumen Data.....	63
4.3.2.1	Uji Validitas.....	63
4.3.2.2	Uji Reliabilitas.....	65
4.4.1	Uji Normalitas.....	66
4.5	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.6	Uji Hipotesis.....	69
4.6.1	Uji F.....	69
4.6.1	Uji Koefisien Determinasi.....	69
4.6.1	Uji t.....	69
4.7	Pembahasan.....	73

4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak....	73
4.6.2	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
4.6.3	Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
4.6.4	Pengaruh Penerapan <i>E-System</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Keterbatasan.....	79
5.3	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN.....		85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak pada APBN 2018-2019.....	2
Tabel 2.1 Kriteria UMKM.....	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
Tabel III.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	41
Tabel III.3 Operasionalisasi Variabel Sanksi Perpajakan.....	42
Tabel III.4 Operasionalisasi Variabel Biaya Kepatuhan Pajak.....	43
Tabel III.5 Operasionalisasi Variabel Penerapan <i>E-System</i>	44
Tabel 4.1 Rincian Pengembalian Kuesioner.....	51
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Umur Responden.....	53
Tabel 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	54
Tabel 4.5 Demografi Responden Berdasarkan Bidang Usaha Responden.....	55
Tabel 4.6 Presentase Memiliki NPWP.....	55
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	57
Tabel 4.8 Hasil Koesioner Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
Tabel 4.9 Hasil Koesioner Kualitas Pelayanan Pajak.....	60
Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Sanksi Perpajakan.....	60
Tabel 4.11 Hasil Kuesioner Biaya Kepatuhan Pajak.....	61
Tabel 4.12 Hasil Kuesioner Penerapan <i>E-System</i>	62
Tabel 4.13 Uji Validitas.....	63
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.15 Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.16 Uji Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	69
Tabel 4.18 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	69

Tabel 4.19 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	71
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	30
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 : Tabulasi Data.....	103
Lampiran 3 : Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	118
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas.....	128
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas.....	135
Lampiran 6 : Analisis Regresi Linear Berganda.....	137
Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian.....	140