

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 10 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Kepatuhan (Compliance Theory).....	10
2.2 Pengertian Pajak.....	11
2.3 Fungsi Pajak.....	12
2.4 Wajib Pajak.....	13
2.5 Account Representative (AR).....	13
2.5.1 Pengertian Account Representative.....	13
2.5.2 Peranan Account Representative di Direktorat Jenderal Pajak.....	14
2.5.3 Fungsi Account Representative.....	15
2.6 Kualitas Pelayanan.....	16
2.6.1 Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	17
2.6.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.7 Konsultasi.....	18
2.7.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Konsultasi.....	19
2.7.2 Indikator Konsultasi.....	19
2.8 Pengawasan.....	20
2.8.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan.....	21
2.8.2 Indikator Pengawasan.....	22
2.9 Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.9.1 Faktor Yang Dapat Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	24

2.9.2	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.10	Digitalisasi Administrasi Perpajakan	25
2.11	Penelitian Terdahulu.....	26
2.12	Kerangka Pemikiran.....	30
2.13	Pengembangan Hipotesis	31
2.13.1	Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP.....	31
2.13.2	Konsultasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP	31
2.13.3	Pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP	32
2.13.4	Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP.....	33
2.13.5	Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Konsultasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP.....	34
2.13.6	Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengawasan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian.....	36
3.2	Sumber Data.....	36
3.3.	Populasi dan Sampel	36
3.4	Metode Pengumpulan Data	38
3.5	Variabel Penelitian	38
3.5.1	Variabel Independen.....	38
3.5.2	Variabel Dependen	38
3.5.3	Variabel Moderasi	38
3.6	Definisi Operasional Variabel	39
3.7	Skala Pengukuran Variabel	41
3.8	Metode Analisis Data	41
3.8.1	Uji Validitas.....	41
3.8.2	Uji Reliabilitas	42
3.8.3	Uji Normalitas.....	42
3.8.4.	Uji Multikolinearitas	43
3.8.5	Uji Heteroskedasitas.....	44
3.8.6	Regresi Linear Berganda.....	44
3.8.7	Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.8.8	Pengujian Hipotesis: Uji F	45
3.8.9	Pengujian Hipotesis: Uji t	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Deskripsi Data.....	46
4.1.1	Deskripsi Responden.....	46
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.2	Distribusi Frekuensi Variabel	54
4.3	Hasil Uji Persyaratan Instrumen	66
4.3.1	Uji Validitas.....	66

4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69
4.4.1	Uji Normalitas.....	69
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	70
4.4.3	Uji Heteroskedasitas.....	71
4.5	Hasil Analisis Data.....	72
4.5.1	Regresi Linear Berganda.....	72
4.5.2	Koefisien Korelasi Regresi.....	75
4.5.3	Hasil Uji F.....	76
4.5.4	Hasil Uji t.....	77
4.6	Pembahasan.....	81
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	81
4.6.2	Pengaruh Konsultasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	81
4.6.3	Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	82
4.6.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating... 83	83
4.6.5	Pengaruh Konsultasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating...83	83
4.6.6	Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN.....		95

Daftar Gambar

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 2 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 3 Grafik Usia Responden	47
Gambar 4 Grafik Pendidikan Responden.....	48
Gambar 5 Grafik Pekerjaan Responden.....	48
Gambar 6 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	50
Gambar 7 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Konsultasi.....	51
Gambar 8 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Pengawasan	52
Gambar 9 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	53
Gambar 10 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Digitalisasi	54
Gambar 11 P-plot Uji Normalitas	69
Gambar 12 Histogram Uji Normalitas	70
Gambar 13 Hasil Uji Heteroskedasitas dengan Metode Grafik	72

Daftar Tabel

Tabel 1	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandar Lampung II .	2
Tabel 2	Rangkuman Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert	41
Tabel 4.1	Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	50
Tabel 4.2	Hasil Jawaban Responden Variabel Konsultasi (X2).....	50
Tabel 4.3	Hasil Jawaban Responden Variabel Pengawasan (X3)	51
Tabel 4.4	Hasil Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	52
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Responden Variabel Digitalisasi Administrasi Perpajakan (M).....	53
Tabel 4.6	Distribusi data kualitas pelayanan secara keseluruhan	56
Tabel 4.7	Distribusi data kualitas pelayanan berdasarkan indikator	56
Tabel 4.8	Distribusi data konsultasi secara keseluruhan	58
Tabel 4.9	Distribusi data konsultasi berdasarkan indikator	59
Tabel 4.10	Distribusi data pengawasan secara keseluruhan.....	60
Tabel 4.11	Distribusi data pengawasan berdasarkan indikator	61
Tabel 4.12	Distribusi data kepatuhan Wajib Pajak secara keseluruhan	62
Tabel 4.13	Distribusi data kepatuhan wajib pajak berdasarkan indikator.....	63
Tabel 4.14	Distribusi data digitalisasi administrasi perpajakan secara keseluruhan	65
Tabel 4.15	Distribusi data digitalisasi administrasi perpajakan berdasarkan indikator	65
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.19	Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.20	Hasil Uji Regresi Linier Berganda tentang Kualitas Pelayanan Konsultasi dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan	73

Tabel 4.21 Koefisien Determinasi Tahap 1	75
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi Tahap 2	75
Tabel 4.23 Hasil Uji F Tahap 1	76
Tabel 4.24 Hasil Uji F Tahap 2	76
Tabel 4.25 Hasil Uji t Persamaan I.....	79
Tabel 4.26 Hasil Uji t Persamaan II	79