

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Profesionalisme terhadap Kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Bandung Bojonagara.”

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak terutama kedua Orang Tua dan Pembimbing Bapak Medianto Suryo, M.Ak., Ak., CA., CPAI., CPA.,. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi, SE., M.Si., Ak., PIA., CFra. selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak Dr. R. Didin Kusdian, Ir., MT selaku Wakil Rektor 1 Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Ibu Memi Sulaksmi, SE., M.Si. selaku Wakil Rektor 2 Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bapak Dr. H. Deni Nurdyana Hadimin, M.Si., selaku Wakil Rektor III Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Bapak Bambang Susanto, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
6. Ibu R. Aryanti Ratnawati, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

7. Ibu Hj. Wiwin Sukiati, SE., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
8. Bapak Erik Nugraha SE., M.Ak. selaku Sekretaris Program Studi Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
9. Bapak Welly Surdjono, SE., M.Si., dan Ibu Rima Dwijayanti, SE., MM. selaku penguji yang telah memberikan masukan-masukan serta kritik dan saran kepada penulis.
10. Para Dosen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
11. Pihak KPP Pratama Bandung Bojonagara yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan.
12. Suami dan Anakku terima kasih atas doa, dukungan dan support selama ini.
13. Sahabat dan teman seangkatan, khususnya Windy Savitri, Novi Sofiah, Hani Handriani, Karisma Gilang Aryani, Teh Lenjeh, Winy Isya Aisya dan Sumiati. Terima kasih telah membantu selama perkuliahan, memberikan doa dan support hingga terselesaikannya skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doanya kepada penulis, yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu. Terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan penulis. Dengan demikian, penulis berharap adanya saran dan kritik yang membangun sehingga skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terutama penulis.

Bandung, 24 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	1
1.3. Rumusan Masalah.....	1
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	1
1.4.1 Maksud Penelitian	1
1.4.2 Tujuan Penelitian	1
1.5. Kegunaan Penelitian	1
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	1
1.5.2 Kegunaan Praktis	1
1.6. Kerangka Pikir, Study Empiris, dan Hipotesis	1
1.6.1 Landasan Teori	1
1.6.2 Studi Empiris	1
1.6.3 Hipotesis	1
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Pajak	18
2.1.1. Pengertian Pajak	18
2.1.2. Fungsi Pajak	19
2.1.3. Sistem Pemungutan Pajak.....	19
2.1.4. Pajak Penghasilan	19
2.1.4.1. Subjek Pajak Penghasilan.....	19
2.1.4.2. Objek Pajak Penghasilan	19
2.1.5. Definisi Wajib Pajak.....	19
2.2. Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.3. Kinerja	19
2.3.1. Pengertian Kinerja.	19
2.3.2. Standar Kinerja	19
2.3.2.1. Fungsi Standar Kinerja	19
2.3.2.2. Persyaratan Standar Kinerja	19
2.3.3. Indikator Kinerja.....	19
2.4. <i>Account Representative</i>	19
2.4.1. Pengertian <i>Account Representative</i>	19
2.4.2. Tanggung Jawab <i>Account Representative</i>	19
2.4.3. Tugas <i>Account Representative</i>	19
2.4.4. Syarat <i>Account Representative</i>	19
2.5. Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.5.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.5.2. Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.5.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Objek Penelitian.....	39

3.2. Metode Penelitian	39
3.2.1. Metode yang Digunakan.....	39
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	40
3.3.1. Jenis Penelitian	40
3.3.2. Sumber Data Penelitian	40
3.4. Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1. Populasi	40
3.4.2. Sampel	40
3.5. Definisi dan Operasional Variabel.....	40
3.6. Metode Tranformasi Data.....	40
3.7. Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian.....	40
3.7.1. Uji Validitas.....	40
3.7.2. Uji Reliabilitas	40
3.8. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	40
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	40
3.8.2.1. Uji Normalitas	40
3.8.2.2. Uji Multikolinearitas	40
3.8.2.3. Uji Heteroskedastisitas	40
3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.8.4. Uji Hipotesis	40
3.8.4.1. Uji-t.....	40
3.8.4.2. Uji-F	40
3.8.5. Analisis Korelasi.....	40
3.8.6. Analisis Koefisien Determinasi	40
BAB IV.....	65
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Hasil Penelitian	65
4.1.1. Karakteristik Responden.....	65
4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
4.1.2. Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian.....	66
4.1.2.1. Uji Validitas.....	66
4.1.2.2. Uji Reliabilitas.....	66
4.1.3. Analisis Statistik Deskriptif.....	66
4.1.3.1. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	66
4.1.3.2. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja <i>Account Representative</i>	66
4.1.3.3. Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.....	66
4.1.4. Uji Asumsi Klasik	66
4.1.4.1. Uji Normalitas	66
4.1.4.2. Uji Multikolinearitas	66
4.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas	66
4.1.5. Uji Regresi Linier Berganda.....	66
4.1.6. Uji Hipotesis	66
4.1.6.1. Uji – t.....	66
4.1.6.2. Uji-F	66

4.1.7. Analisis Korelasi.....	66
4.1.8. Analisis Koefisien Determinasi	66
4.2. Pembahasan	66
BAB V	105
KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1. Kesimpulan	105
5.2. Saran	106
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR GAMBAR	9
DAFTAR LAMPIRAN	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah WPOP terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	4
Tabel 1.2 Studi Empiris.....	13
Tabel 1.3 Waktu Penelitian.....	15
Tabel 3.1 Skala Likert untuk Kuesioner.....	33
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel.....	37
Tabel 3.3 Klasifikasi Kategori Penilaian untuk Statistik Deskriptif.....	44
Tabel 3.4 Kriteria Uji Normalitas.....	45
Tabel 3.5 Kriteria <i>P-P Plot Regression Standardized Residual</i>	45
Tabel 3.6 Pedoman Interpretasi Keberadaan Hubungan Antar Variabel	48
Tabel 3.7 Pedoman Interpretasi Hubungan Antar Variabel.....	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2 Usia Responden.....	51
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	51
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Profesionalisme (X).....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kinerja <i>Account Representative</i> (Y).....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Profesionalisme (X).....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja <i>Account Representative</i> (Y)	55
Tabel 4.9 Klasifikasi Kategori Penelitian untuk Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Knowledge.....	58
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Skills.....	59
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Attitude.....	61

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Proses Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak	63
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Proses Penyelesaian Usulan Pembetulan Ketetapan Pajak	64
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Bimbingan dan Konsultasi Teknis Perpajakan kepada Wajib Pajak	65
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Pengawasan Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak.....	66
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Menyusun Profil Wajib Pajak.....	67
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Analisi Kinerja Wajib Pajak.....	68
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Rekonsiliasi Data Wajib Pajak dalam Rangka Intensifikasi dan Himbauan kepada Wajib Pajak	69
Tabel 4.20 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.21 Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Sederhana	73
Tabel 4.22 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji – t.....	75
Tabel 4.23 Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Korelasi	76
Tabel 4. 24 Hasil <i>Output</i> SPSS Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Paradigma Penelitian.....	12
Gambar 4.1 Hasil <i>Output SPSS P-P Plot Regression Standardized Residual</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner

Lampiran 3. Data Interval Hasil Transformasi Menggunakan MSI

Lampiran 4. Hasil Uji SPSS 24

Lampiran 5. Tabel r *Product Momen*

Lampiran 6. Tabel t

Lampiran 7. Surat Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 8. Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 9. Kartu Bimbingan