

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4.1 Maksud Penelitian	5
1.4.2 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	6
1.6 Landasan Teori, Studi Empiris dan Hipotesis	7
1.6.1 Landasan Teori	7
1.6.2 Studi Empiris	11
1.6.3 Hipotesis	13
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Pajak	15
2.1.1 Pengertian Pajak	15
2.1.2 Fungsi Pajak	16
2.1.3 Asas Pemungutan Pajak.....	16
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	17

2.2 Persepsi	18
2.2.1 Pengertian Persepsi	18
2.2.2 Aspek – Aspek Persepsi	19
2.2.3 Syarat Terjadinya Persepsi	19
2.2.4 Dalil Persepsi	20
2.2.5 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	20
2.3 Wajib Pajak	22
2.3.1 Pengertian wajib pajak	22
2.4 Kualitas Pelayanan	24
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.5 Account Representative (AR)	28
2.5.1 Pengertian <i>Account Representative</i> (AR)	28
2.5.2 Tugas <i>Account Representative</i> (AR)	28
2.5.3 Tanggung Jawab <i>Account Representative</i> (AR)	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	31
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
3.3.1 Jenis Penelitian	32
3.3.2 Sumber Data Penelitian	32
3.4 Pengumpulan Teknik Data	33
3.5 Populasi dan Sampel	34
3.5.1 Populasi	34
3.5.2 Sampel	34
3.6 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	37
3.7 Metode Tranformasi Data	40
3.8 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian	42
3.8.1 Uji Validitas	42
3.8.2 Uji Reliabilitas	43
3.9 Uji Asumsi Klasik	43

3.9.1 Uji Normalitas	44
3.9.2 Uji Multikolinearitas	45
3.9.3 Uji Heterokedasitas	46
3.10 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	47
3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
3.10.2 Analisis Korelasi	50
3.10.3 Analisis Koefisien Determinasi	52
3.10.4 Analisis Asosiatif	52
3.10.5 Analisis Regresi Berganda	54
3.10.4 Pengujian Hipotesis	55
3.10.4.1 Uji Regresi Parsial (t – test)	55
3.10.4.2 Uji Regresi Simultan (F - test)	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian.....	59
4.1.1 Karakteristik Responden.....	59
4.1.2 Hasil Uji Instrumen.....	65
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas.....	65
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	69
4.1.3 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	70
4.1.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Wajib Pajak secara Fungsional	72
4.1.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Wajib Pajak secara Struktural.....	78
4.1.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Account</i> <i>Representative (AR)</i>	82
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	93
4.1.4.1 Uji Normalitas.....	93
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas	96
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	97
4.1.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	99
4.1.6 Analisis Korelasi.....	101

4.1.7 Analisis Koefisien Determinasi	103
4.1.8 Uji Hipotesis	104
4.1.8.1 Uji-t	104
4.1.8.2 Uji-F	106
4.2 Pembahasan	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Terhadap Pendapatan Negara (dalam Milyar Rupiah) ..	1
Tabel 1.2 Studi Empiris	11
Tabel 3.1 Skala Likert untuk Kuesioner	34
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3.3 Kriteria Uji Normalitas	45
Tabel 3.4 Kriteria <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	45
Tabel 3.5 Kriteria Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 3.6 Klasifikasi Kategori Penilaian untuk Statistik Deskriptif	50
Tabel 3.7 Pedoman Interpretasi Keberadaan Hubungan Antar Variabel	51
Tabel 3.8 Pedoman Interpretasi Hubungan Antar Variabel	52
Tabel 3.9 Klasifikasi Kategori Penilaian Koefisien Korelasi	53
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.6 Kriteria Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak	64
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan (Per bulan).....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Persepsi Wajib Pajak secara Fungsional (X1)	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Persepsi Wajib Pajak secara Struktural (X2)	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Account Representative (AR) (Y)	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Wajib Pajak secara Fungsional (X1).....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Wajib Pajak secara Struktural (X2)	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Account Representative (Y)	70
Tabel 4.14 Klasifikasi Kategori Penilaian untuk Statistik Deskriptif	72
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Kebutuhan Individu	73
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Pengalaman Masa Lalu	74
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan Mental	75

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Suasana Emosional	76
Tabel 4.19 Rekapitulasi Skor Variabel Persepsi Wajib Pajak Secara Fungsional (X1)	77
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Karakteristik Fisik	78
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Ukuran (Dapat Diukur)	79
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai	80
Tabel 4.23 Rekapitulasi Skor Variabel Persepsi Wajib Pajak Secara Struktural (X2)	81
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliabilitas</i>	82
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsivitas</i> atau Daya Tanggap	83
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi.....	84
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Akses	85
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan	86
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi.....	87
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Kredibilitas	88
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Keamanan (<i>security</i>).....	89
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Memahami Pelanggan..	90
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik	91
Tabel 4.34 Rekapitulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> (AR) (Y)	92
Tabel 4.35 Hasil Output SPSS Uji Normalitas	94
Tabel 4.36 Hasil Output SPSS Uji Multikolinearitas.....	96
Tabel 4.37 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	99
Tabel 4.38 Hasil Output SPSS Analisis Korelasi	102
Tabel 4.39 Hasil Output SPSS Analisis Koefisien Determinasi	104
Tabel 4.40 Hasil Output SPSS Uji-t.....	105
Tabel 4.41 Hasil Output SPSS Uji-F	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Paradigma Penelitian.....	10
Gambar 4.1 Hasil Output SPSS <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> ..	95
Gambar 4.2 Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Izin Penelitian
Lampiran II	Kuesioner Penelitian
Lampiran III	Tanggapan Responden dari pengumpulan Kuesioner
Lampiran IV	Hasil Transportasi Data dari Skala Ordinal ke Skala Interval Menggunakan MSI
Lampiran V	Tabel r, Tabel Distribusi t, Tabel Distribusi F
Lampiran VI	Kartu Konsultasi Bimbingan
Lampiran VII	Kartu Menonton Sidang Akhir