

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4.1 Maksud Penelitian	6
1.4.2 Tujuan Penelitian	7
1.5. Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.5.2 Kegunaan Praktis	7
1.6. Kerangka Pikir, Study Empiris, dan Hipotesis	8
1.6.1 Landasan Teori	8
1.6.2 Studi Empiris	15
1.6.3 Hipotesis	16
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
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.....	20
2.1.4. Pajak Penghasilan	21
2.1.4.1. Subjek Pajak Penghasilan.....	21
2.1.4.2. Objek Pajak Penghasilan	23
2.1.5. Definisi Wajib Pajak.....	25
2.2. Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.3. Kinerja	28
2.3.1. Pengertian Kinerja.....	28
2.3.2. Standar Kinerja	29
2.3.2.1. Fungsi Standar Kinerja	29
2.3.2.2. Persyaratan Standar Kinerja	30
2.3.3. Indikator Kinerja.....	31

2.4. <i>Account Representative</i>	32
2.4.1. Pengertian <i>Account Representative</i>	32
2.4.2. Tanggung Jawab <i>Account Representative</i>	34
2.4.3. Tugas <i>Account Representative</i>	35
2.4.4. Syarat <i>Account Representative</i>	35
2.5. Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.5.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.5.2. Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.5.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	38
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	41
3.3.1. Jenis Penelitian	41
3.3.2. Sumber Data Penelitian	42
3.4. Populasi dan Sampel	43
3.4.1. Populasi	43
3.4.2. Sampel	44
3.5. Definisi dan Operasional Variabel	46
3.6. Metode Transformasi Data	49
3.7. Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian	51
3.7.1. Uji Validitas	51
3.7.2. Uji Reliabilitas	52
3.8. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	52
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif	53
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	55
3.8.2.1. Uji Normalitas	55
3.8.2.2. Uji Multikolinearitas	57
3.8.2.3. Uji Heteroskedastisitas	57
3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda	58
3.8.4. Uji Hipotesis	59
3.8.4.1. Uji-t	59
3.8.4.2. Uji-F	61
3.8.5. Analisis Korelasi	62
3.8.6. Analisis Koefisien Determinasi	64
BAB IV 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	67
4.1.2. Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian	67
4.1.2.1. Uji Validitas	68
4.1.2.2. Uji Reliabilitas	70
4.1.3. Analisis Statistik Deskriptif	72
4.1.3.1. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	74

4.1.3.2. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja <i>Account Representative</i>	79
4.1.3.3. Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.....	86
4.1.4. Uji Asumsi Klasik	90
4.1.4.1. Uji Normalitas	90
4.1.4.2. Uji Multikolinearitas	92
4.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas	94
4.1.5. Uji Regresi Linier Berganda.....	95
4.1.6. Uji Hipotesis	96
4.1.6.1. Uji – t.....	96
4.1.6.2. Uji-F	98
4.1.7. Analisis Korelasi.....	99
4.1.8. Analisis Koefisien Determinasi	101
4.2. Pembahasan	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1. Kesimpulan	105
5.2. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rasio Realisasi Pendapatan Negara.....	1
Tabel 1.2 Jumlah WPOP yang Terdaftar di KPP Kota Bandung Tahun 2017.....	4
Tabel 1.3 Studi Empiris.....	15
Tabel 3.1 Skala Likert untuk Kuesioner.....	43
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.3 Klasifikasi Kategori Penilaian untuk Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 3.4 Kriteria Uji Normalitas.....	56
Tabel 3.5 Kriteria <i>P-P Plot Regression Standardized Residual</i>	56
Tabel 3.6 Kriteria Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 3.7 Pedoman Interpretasi Keberadaan Hubungan Antar Variabel.....	63
Tabel 3.8 Pedoman Interpretasi Hubungan Antar Variabel.....	63
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	65
Tabel 4.2 Usia Responden.....	66
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	66
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Account Representative(X1)</i>	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kinerja <i>Account Representative (X2)</i>	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualiatas Pelayanan <i>Account Representative (X1)</i>	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja <i>Account Representative (X2)</i>	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	72
Tabel 4.11 Klasifikasi Kategori Penelitian untuk Statistik Deskriptif.....	73

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik.....	74
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Empati (<i>Emphaty</i>).....	75
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>).....	76
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	77
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>).....	78
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Proses Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak	79
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Proses Penyelesaian Usulan Pembetulan Ketetapan Pajak	80
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Pengawasan Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak.....	81
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Bimbingan dan Konsultasi Teknis Perpajakan kepada Wajib Pajak	82
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Menyusun Profil Wajib Pajak.....	83
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Analisa Kinerja Wajib Pajak.....	84
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Rekonsiliasi Data Wajib Pajak dalam Rangka Intensifikasi dan Himbauan kepada Wajib Pajak	85
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Mendaftarkan Diri	86
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan dalam Perhitungan dan Pembayaran Pajak Terutang	87
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan dalam Pembayaran Tunggakan	88
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan untuk Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).....	89
Tabel 4.28 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Normalitas.....	91
Tabel 4.29 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Multikolinearitas	93

Tabel 4.30 Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	95
Tabel 4.31 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji – t	97
Tabel 4.32 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji – F	99
Tabel 4.33 Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Korelasi	100
Tabel 4. 34 Hasil <i>Output</i> SPSS Koefisien Determinasi	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Paradigma Penelitian.....	14
Gambar 4.1 Hasil <i>Output</i> SPSS <i>P-P Plot Regression Standardized Standardized Residual</i>	92
Gambar 4.2 Hasil <i>Output</i> Uji Heteroskedastisitas	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner

Lampiran 3. Data Interval Hasil Transformasi Menggunakan MSI

Lampiran 4. Tabel t

Lampiran 5. Tabel F

Lampiran 6. Surat Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 7. Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 8. Kartu Bimbingan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Adiasa, Nirawan. 2013. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan* Universitas Negeri Semarang
- Budiono, Doni. 2016. *Perilaku Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan : Perspektif Teori Humanistik*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- H Herawati, R Tabroni, S Lusiana. *Pengaruh Media dalam Mensosialisasikan Peraturan Pajak terhadap Pemahaman Wajib Pajak*. Jurnal Sistem Informasi, Keuangan Auditing dan Perpajakan.
- I Gede Putu Pranadata. 2014. *Pengaruh pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu*. Jurnal ilmiah Mahasiswa FEB (Vol 2, No. 2: Semester Genap 20113/2014).
- Indonesia, *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*, Pasal 1 ayat (1)
- Iqbal, Muhammad. 2015. *Pengolahan Data dengan Regresi Linier Berganda (dengan SPSS)*. Diperoleh 13 Oktober 2018 dari <https://dosen.perbanas.id/regresi-linier-berganda-dengan-spss/>
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT. Rajagrafindo Persada. Depok.
- Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-178/PJ/2010. *Tentang Cetak Biru (Blue Print) Kebijakan Direktorat Jendral Pajak*
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK. 04/2000 *Tentang Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak*
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 *tentang tugas Account Representative*

- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Misbahuddin, Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi Ke-2*. Bumi Aksara. Jakarta
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kinerja*. Edisi Revisi Jakarta PT. Raja Grafindo Persada.
- NU, Apep. 2015. *Pengaruh Account Representative Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pratama Soreang)*
- Nuzula, Firdausi, Siti Ragil Handayani, dan Devi Farah Azizah. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare Kab. Kediri)*. Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JAB) Vol. 6 No. 2.
- Pardiat. 2009. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana.
- Pasolong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative*.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*. Gava Media. Yogyakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal Edisi 1 Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 9 Buku 1*. Jakarta. Salemba Empat.
- Siti, Resmi. 2011. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Zain, Mohammad. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Salemba Empat: Jakarta.
- <https://www.bps.go.id/statictable/2009/02/24/1286/realisasi-penerimaan-negara-milyar-rupiah-2007-2018.html> diakses pada 14 september 2018