DAFTAR ISI

HALAMAN

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR TABEL ..... **viii**

DAFTAR GAMBAR ..... **ix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **x**

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Lata Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Rumusan Masalah 6

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.5 Kegunaan Penelitian 7

1.5.1 Kegunaan Praktis 7

1.5.1.1 Bagi Instansi 7

1.5.2 Kegunaan Akademis 7

1.5.2.1 Bagi Pengembangan Ilmu 7

1.5.2.2 Bagi penulis 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS…..... 8

2.1 Kajian Pustaka 8

2.1.1 *Account Representative* 8

2.1.1.1 Pengertian *Account Representative* 8

2.1.1.2 Indikator *Account Representative* 9

2.1.2 Penagihan Pajak 10

2.1.2.1 Pengertian Penagihan Pajak..... 10

2.1.2.2 Indikator Penagihan Pajak 12

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak..... 13

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak 13

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak..... 14

2.1.3.3 Jenis-Jenis Kepatuhan..... 15

2.2. Kerangka Pemikiran 17

2.2.1 Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak... 17

2.2.1 Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 19

2.3 Hipotesis Penelitian 22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 23

3.1 Metode Penelitian..... 23

3.2 Operasionalisasi Variabel..... 25

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 29

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 30

3.4.1 Populasi…..... 31
3.4.2 Penarikan Sampel 31
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian..... 33
3.4.3.1 Tempat 33
3.4.3.2 Waktu Pelaksanaan Penelitian..... 34
3.5 Metode Pengumpulan Data 35
3.5.1 Uji Validitas..... 35
3.5.2 Uji Reliabilitas..... 37
3.6 Metode Pengujian Data 38
3.6.1 Metode Analisis Data 38
3.6.2 Pengujian Hipotesis..... 55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
4.1 Hasil Penelitian 59
4.1.1 Karakteristik Responden..... 61
4.1.2 Pengujian Alat Pengumpulan Data Penelitian..... 63
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas 64
4.1.2.2 Hasil Uji Realibilitas 65
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif..... 67
4.1.3.1 Analisis Deskriptif *Account Representative* 68
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Penagihan Pajak 72
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak..... 76
4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif..... 82

4.1.4.1 Analisis Verifikatif Pengaruh *Account Representative* dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... 82

4.1.4.2 Pengaruh *Account Representative* dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... 83

4.2. Pembahasan..... 90

4.2.1 Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.. 90

4.2.1 Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... 93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 97

5.1 Kesimpulan..... 97

5.2 Saran..... 97

5.2.1 Saran Operasional 97

5.2.2 Saran Akademis 98

DAFTAR PUSTAKA..... 99