DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN…… i
LEMBAR PERNYATAAN……. ii
ABSTRAK…….…….. iii
ABSTRACT…….…… iv
KATA PENGANTAR…….. v
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN……..……..... xvi

BAB I : PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 10
1.2.1 Identifikasi Masalah 10
1.2.2 Rumusan Masalah 11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11
1.3.1 Maksud Penelitian 11
1.3.2 Tujuan Penelitian 11
1.4 Kegunaan Penelitian 12
1.4.1 Kegunaan Akademis 12
1.4.2 Kegunaan Praktis 12
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 13
1.5.1 Lokasi Penelitian 13
1.5.2 Waktu Penelitian 13

BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 15
2.1.1 Kinerja *Account Representative* 15

2.1.2 Indikator Kinerja *Account Representative*..... 16
2.1.2.1 Tanggungjawab *Account Representative* 17
2.1.2.2 Tugas *Account Representative* Yang Berhubungan Dengan Wajib Pajak 17
2.1.2.3 Tugas *Account Representative* Yang Berhubungan Dengan Atasannya Secara Langsung 17
2.1.2.4 Kode Etik Pegawai Pajak 18
2.1.3 Kualitas Pemeriksaan Pajak 18
2.1.4 Indikator Kualitas Pemeriksaan Pajak..... 22
2.1.4.1 Tahapan Pemeriksaan Pajak..... 22
2.1.4.1.1 Persiapan Pemeriksaan Pajak 22
2.1.4.1.2 Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak.. 23
2.1.4.1.3 Laporan Pemeriksaan Pajak 24
2.1.4.2 Jangka Waktu Penyelesaian Pemeriksaan Pajak..... 26
2.1.5 Hubungan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kulitas Pemeriksaan Pajak 26
2.2 Kerangka Pemikiran..... 27
2.3 Hipotesis Penelitian 39

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian..... 40
3.2 Metode Penelitian 40
3.2.1 Desain Penelitian..... 41
3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... 45
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 50
3.2.3.1 Sumber Data 50
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data..... 50
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 52
3.2.4.1 Uji Validitas..... 55
3.2.4.2 Uji Reliabilitas..... 56

3.2.4.3 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas 58
3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 59
3.2.5.1 Rancangan Analisis..... 59
3.2.5.2 Uji Hipotesis 64
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian..... 67
4.1.1 Gambaran Umum Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung..... 67
4.1.2 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung 67
4.1.3 Struktur Organisasi Dan Uraian Pekerjaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung . 71
4.1.4 Aspek-Aspek Kegiatan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung..... 75
4.1.5 Karakteristik Responden..... 76
4.2 Hasil Pembahasan 79
4.2.1 Analisis Kinerja *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung . 79
4.2.1.1 Tanggungjawab *Account Reprsesntative* ... 79
4.2.1.2 Tugas *Account Representative* Yang Berhubungan Dengan Wajib Pajak..... 82
4.2.1.3 Tugas *Account Representative* Berhubungan Dengan Atasan..... 86
4.2.1.4 Kode Etik Pegawai Bersifat Kewajiban 90
4.2.1.5 Kode Etik Pegawai Bersifat Larangan..... 95
4.2.2 Analisis Kualitas Pemeriksaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung..... 98
4.2.2.1 Tahapan Pemeriksaan 99
4.2.2.2 Jangka Waktu Pemeriksaan 102
4.2.3 Analisis Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak..... 105

4.2.3.1 Analisis Korelasi..... 106
4.2.3.2 Analisis Regresi..... 108
4.2.3.3 Uji Signifikansi..... 110
4.2.3.4 Koefisien Determinasi 111
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan……..... 113
5.2 Saran……..... 115

DAFTAR PUSTAKA 117
LAMPIRAN..... 119
DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 159

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran ….....	38
Gambar 3.1	UJi Dua Pihak Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesi….....	66
Gambar 4.1	Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho	111

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Pelaksanaan Penelitian….....	14
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu …….....	36
Tabel 3.1	Desain Penelitian……..….....	45
Tabel 3.2	Operasional Variabel……...…..…….	46
Tabel 3.3	*Scoring* Untuk Jawaban Quesioner……...…….	49
Tabel 3.4	Criteria Penilaian Reliabilitas…….……...……	57
Table 3.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja *Account Representative*.…….....….....	58
Table 3.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pemeriksaan Pajak..….....	59
Tabel 3.7	Kriteria Presentase Tanggapan Responden……	60
Tabel 3.8	Interpretasi Koefisien Kolerasi……..	63
Tabel 4.1	Profil Responden Berdaraskan Jenis Kelamin……..	76
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia……...	77
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir……...	78
Tabel 4.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menangani Wajib Pajak……..	80
Tabel 4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menginformasikan Perubahan Peraturan…….	80
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Merespon Pertanyaan Dan Permintaan…….	81
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Pengawasan Dan Bimbingan……...	82
Tabel 4.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembuatan dan Pemutakhiran Profil WP……...	83
Tabel 4.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembetulan Ketetapan Pajak……...	83

Tabel 4.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pembuatan Konsep Usulan WP……………..	84
Tabel 4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menganalisis SPT…………………..………………...................................	85
Tabel 4.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menginformasikan Peraturan Perpajakan..….........................	85
Tabel 4.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembuatan Konsep Rencana Kerja ……………...…..…………………..	86
Tabel 4.14	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penyusunan Estimasi Penerimaan Pajak ……...…………….……………	87
Tabel 4.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Mengusulkan Pemeriksaan Dan Atau Penyidikan ……..………...…………	88
Table 4.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembuatan Konsep Laporan Berkala Seksi….....................................	88
Table 4.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menghormati Agama, Budaya, Kepercayaan, dan Adat Istiadat Orang Lain	90
Tabel 4.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Bekerja Secara Profesional……………………………………………	90
Tabel 4.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Mengamankan Data Atau Informasi yang Dimiliki Oleh Dirjen Pajak …………………..…………………………..	91
Tabel 4.20	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Kepada WP, Sesama Pegawai, dan Pihak Lain Yang Memerlukan………………………………. ……………..	91
Tabel 4.21	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menaati Perintah Kedinasan………………...………………………....	92
Tabel 4.22	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tanggungjawabnya Terhadap Penggunaan Barang Inventaris Milik DJP………………………………………………..	93
Tabel 4.23	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menaati Ketentuan Jam Kerja Dan Tata Tertib Kantor……………….	93

Tabel 4.24	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai menjadi Panutan Yang Baik Bagi Masyarakat Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya…….	94
Tabel 4.25	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Bersikap, Berpenampilan, dan Bertutur Kata Yang Sopan……..…....	94
Tabel 4.26	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penerimaan Segala Pemberian Dalam Bentuk Apapun……...	95
Tabel 4.27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penyalahgunaan Data dan Fasilitas Dirjen Pajak…….....	96
Tabel 4.28	Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Kinerja *Account Representative*.……...	97
Tabel 4.29	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tahapan Persiapan pemeriksaan…….	99
Tabel 4.30	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tahapan Pelaksanaan Pemeriksaan……	100
Tabel 4.31	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tahapan Pelaporan Pemeriksaan……	101
Tabel 4.32	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Jangka Waktu Dalam Pemeriksaan…….	102
Tabel 4.33	Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pemeriksaan Pajak…….	103
Tabel 4.34	Rekap Data Variabel Kinerja *Account Representative* (X) dan Variabel Kualitas Pemeriksaan Pajak (Y)…….	105
Tabel 4.35	Korelasi Antara Variabel X dengan Variabel Y……	107
Tabel 4.36	Hasil Analisis Regresi……..	109
Tabel 4.37	Koefisien Determinasi…….	111

DAFTAR LAMPIRAN

		Hal
Lampiran 1	Surat Permohonan Mengadakan Penelitian dari UNIKOM.....	120
Lampiran 2	Surat Balasan dari Kantor Wilayah Jawa Barat I Direktorat Jendral Pajak	121
Lampiran 3	Surat Permohonan Pengisian kuesioner.....	122
Lampiran 4	Daftar Kuesioner.....	123
Lampiran 5	Output Uji Validitas dan Realibilitas……	130
Lampiran 6	Struktur Organisasi KPP Pratama di Wilayang Kota Bandung……	135
Lampiran 7	Data Original Hasil Skoring Jawaban Responden	136
Lampiran 8	Proses Konversi Data Ordinal Menjadi Skala Interval.....	139
Lampiran 9	Regression, Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas.....	144
Lampiran 10	Tabel Mapping……..	149
Lampiran 11	Berita Acara Bimbingan Skripsi……...	153
Lampiran 12	Lembar Revisi Sidang……	157