DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

PERNYATAAN KEASLIAN..... ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN……...…. xvii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pendahuluan 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 8

1.2.1 Identifikasi Masalah 8

1.2.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian..... 9

1.4.1 Kegunaan Praktis 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Modernisasi Administrasi Perpajakan 13

2.1.1.1 Pengertian Administrasi 13

2.1.1.2 Administrasi Perpajakan 13

2.1.1.3 Modernisasi Administrasi Perpajakan 15

2.1.2 Indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan 17

2.1.3 Kinerja *Account Representative* 20

2.1.4 Indikator Kinerja *Account Representative* 23

2.1.5 Konsep Penghubung 28

2.2 Kerangka Pemikiran 30

2.3 Hipotesis 39

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 40

3.2 Metode Penelitian 40

3.2.1 Desain Penelitian 42

3.2.2 Oprasionalisasi Variabel 45

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentu Data 49

3.2.3.1 Sumber Data 49

3.2.3.2 Teknik Penentu Data 50

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 51
3.2.4.1 Uji Validitas 53
3.2.4.2 Uji Reabilitas 56
3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 57
3.2.5.1 Rancangan Analisis 57
3.2.5.2 Uji Hipotesis 65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 69
4.1.1 Gambaran Umum KPP Wilayah Kota Bandung 69
4.1.2 Struktur Organisasi KPP Wilayah Kota Bandung 73
4.1.3 Uraian Tugas KPP Wilayah Kota Bandung 74
4.1.4 Kegiatan KPP Wilayah Kota Bandung 76
4.1.5 Karateristik Responden 77
4.2 Pembahasan 80
4.2.1 Analisis Kuantitatif 80
4.2.1.1 Modernisasi Administrasi Perpajakan 80
4.2.1.2 Kinerja *Account Representative* 105
4.2.2 Analisis Kuantitatif 123

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 133
5.2 Saran 134

DAFTAR PUSTAKA 136

LAMPIRAN 138

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 176

DAFTAR GAMBAR

		Hal
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran…….....	38
Gambar 3.1	Uji Dua Pihak Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis……....	68
Gambar 4.25	Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho…….	132

DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 1.1	Waktu Penelitian……	11
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu……	29
Tabel 3.1	Oprasionalisasi Variabel Penelitian……..	47
Tabel 3.2	*Scoring* Untuk Jawaban Kuisioner……	49
Tabel 3.3	Proporsional Sempel Penelitian…….	51
Tabel 3.4	Standar Penelitian Untuk Validitas……	53
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Kuisioner Modernisasi Administrasi Perpajakan…….....	55
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Kuisioner Kinerja *Account Representative*…….	55
Tabel 3.7	Standar Penelitian Untuk Reabilitas……	57
Tabel 3.8	Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Persentase Skor Aktual…….....	60
Tabel 3.9	Interpretasi Koefesien Korelasi……..	64
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin……...	78
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia……..	78
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir…….	79
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator *Job Description* Kantor Pusat..……..	81
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator *Job Description*	83

Kantor Operasional…….....

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator SOP…….. 85

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Perbaikan *Business Process*……. 86

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pengembangan & Penyempurnaan SIDJP Dalam Sistem Administrasi Internal…..... 88

Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Melakukan Pemetaan Kompetensi …… 90

Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Saluran Jabatan Dievaluasi dan Dianalisis ……..... 92

Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Beban Kerja Dari Masing-masing Jabatan Dianalisis..…… 94

Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pembuatan & Dokumentasi SOP Sebagai Standar Penilaian Kerja.……. 96

Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Semuanya Akan Dimanfaatkan Untuk Membuat Sistem Jenjang Karir…….. 98

Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pembuatan dan Penegakan Kode Etik Pegawai……... 100

Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Saluran Pengaduan yang Independen……... 102

Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Subdirektorat 104

Khusus Menagani Pengawasan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur…….

Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pembentukan *Complience Center*…….. 106

Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan……. 109

Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Meningkatkan *Profesionalisme*……... 110

Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Meningkatkan Produktifitas Kerja…….. 112

Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Rekapitulasi Indikator Kewajiban yang Harus Dipatuhi……. 114

Tabel 4.22 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Rekapitulasi Indikator Larangan yang Harus Dihindari…….. 117

Tabel 4.23 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Rekapitulasi Indikator Tugas *Account Representative* Terhadap Wajib Pajak……..... 119

Tabel 4.24 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Rekapitulasi Indikator Tanggungjawab *Account Representative* Terhadap Wajib Pajak….. 122

Tabel 4.25 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Membuat

Konsep Rencana Kerja…… 124

Tabel 4.26 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Menyusun Estimasi……... 126

Tabel 4.27 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Mengusulkan Pemeriksaan…… 128

Tabel 4.28 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Membuat Konsep Laporan Berkala Seksi……... 129

Tabel 4.29 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Kinerja *Account Representative*……... 131

Tabel 4.30 Rekap Data Variabel Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan(X) dan Variabel Kinerja *Account Representative*…… 133

Tabel 4.31 Hasil Analisis Regresi……..... 135

Tabel 4.32 Korelasi Antara Variabel X Dengan Variabel Y…… 137

Tabel 4.33 Koefesien Determinasi ……... 138