DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 8

1.2.1 Identifikasi Masalah 8

1.2.2 Perumusan Masalah 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Akademis 10

1.4.2 Kegunaan Praktis 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 12

2.1.1 Kinerja *Account Representative* 12

2.1.2 Indikator Kinerja *Account Representative* 15

2.1.2.1 Kode Etik Pegawai 15

2.1.2.2 Tanggung Jawab *Account Representative* 17

2.1.2.3 Tugas *Account Representative* Berhubungan Langsung Dengan Wajib Pajak 18

2.1.2.4 Tugas *Account Representative* Berhubungan Dengan Penunjangan Tugas Fungsional Pemeriksa 19

2.1.3 Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan 20

2.1.4 Indikator Kepatuhan Formal Wajib Pajak 22

2.1.4.1 Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu 22

2.1.4.2 Menyampaikan SPT Tahunan PPh Terlambat/ Lewat Waktu (Permohonan Perpanjangan Penyampaian SPT) 22

2.1.4.3 Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan 23

2.1.5 Hubungan Kinerja *Account Representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan 23

2.2 Kerangka Pemikiran 25

2.3 Hipotesis 35

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 36

3.2 Metode Penelitian 36

3.2.1 Desain Penelitian 37

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 41
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....46
3.2.3.1 Sumber Data 46
3.2.3.2 Teknik Penarikan Populasi dan Sample.....47
3.2.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 48
3.2.4.1 Sumber Data 48
3.2.4.2 Teknik Pengumpulan Data 49
3.2.5 Teknik Penentuan Data.....50
3.2.5.1 Uji Validitas.....50
3.2.5.2 Uji Reliabilitas 52
3.2.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 53
3.2.6.1 Rancangan Analisis.....53
3.2.6.2 Uji Hipotesis 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....65
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....65
4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....68
4.1.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung.....85
4.1.1.3 Aspek Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung 85
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung 87
4.1.3 Deskripsi Tugas 88

4.1.4 Karakteristik Responden.....91
4.2 Pembahasan.....91
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner.....92
4.2.1.1 Uji Validitas 92
4.2.1.2 Uji realiabilitas.....93
4.2.2 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....94
4.2.2.1 Analisis Kinerja *Account Representative* (AR) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung.....95
4.2.2.1.1 Kode Etik Pegawai.....95
4.2.2.1.2 Tanggung Jawab *Account Representative* (AR).....98
4.2.2.1.3 Tugas *Account Representative* (AR) Berhubungan Langsung Dengan Wajib Pajak.....100
4.2.2.1.4 Tugas *Account Representative* (AR) Berhubungan Langsung Dengan Fungsional Pemeriksa 102
4.2.2.2 Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah kota Bandung 106
4.2.3 Analisis Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan pajak di wilayah kota Bandung.....108

4.2.3.1 Analisis Korelasi 109

4.2.3.2 Analisis Regresi 111

4.2.3.3 Uji Signifikasi 113

4.2.3.4 Koefisien Determinasi 115

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 119

5.2 Saran 120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Badan dalam Mengembalikan SPT di Wilayah Kota Bandung Periode 2005-2008 6

Tabel 1.2 Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan dalam Mengembalikan SPT Tepat Waktu Periode 2005-2008 Di Wilayah Kota Bandung 6

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Jurnal dengan Judul yang diteliti oleh Penulis 29

Tabel 3.1 Desain Penelitian 41

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 42

Tabel 3.3 Skala Likert Untuk Kuesioner Positif 45

Tabel 3.4 Skala Likert Untuk Kuesioner Negatif 45

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja *Account Representative* 51

Tabel 3.6 Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Persentase Skor Aktual 56

Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Korelasi 60

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja *Account Representative* 92

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian 94

Tabel 4.3 Kriteria Penilaian Persentase Skor Tanggapan Responden 95

Tabel 4.4 Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Kode Etik Pegawai 96

Tabel 4.5 Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai *Tanggungjawab Account Representative* 98

Tabel 4.6 Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Tugas *Account Representative* Berhubungan Langsung Dengan WP 100

Tabel 4.7 Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Tugas *Account Representative* Berhubungan Dengan Penunjangan Tugas Fungsional Pemeriksa 102

Tabel 4.8 Kepatuhan Formal pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung.....106

Tabel 4.9 Rekap Data Variabel Kinerja *Account Representative* (X) dan Variabel Kepatuhan formal Wajib Pajak Badan (Y) 109

Tabel 4.10 Korelasi Antara Variabel X dengan Variabel Y.....110

Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi 112

Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipótesis 64

Gambar 4.1 Grafik Persentase Skor Tanggapan Responden Pada Masing-Masing KPP Mengenai Kode Etik Pegawai 97

Gambar 4.2 Grafik Persentase Skor Tanggapan Responden Pada Masing-Masing KPP Tanggungjawab *Account Representative* 99

Gambar 4.3 Grafik Persentase Skor Tanggapan Responden Pada Masing-Masing KPP Mengenai Tugas *Account Representative* Berhubungan Langsung Dengan WP 101

Gambar 4.4 Grafik Persentase Skor Tanggapan Responden Pada Masing-Masing KPP Mengenai Pelaksanaan *Good Gevernance*.....103

Gambar 4.5 Grafik Persentase Skor Tanggapan Responden Pada Masing-Masing KPP Mengenai Kinerja *Account Representative*.....104

Gambar 4.6 Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho.....115

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Permohonan Mengadakan Penelitian dari UNIKOM

Lampiran 2 Surat Balasan Ijin Penelitian dari Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Barat I

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying

Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega

Lampiran 8 Data Kinerja Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2005 s/d 2009 dari KPP Bandung Bojonagara

Lampiran 8 Data Kinerja Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2005 s/d 2009 dari KPP Bandung Cibeunying

Lampiran 8 Data Kinerja Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2005 s/d 2009 dari KPP Bandung Karees

Lampiran 8 Data Kinerja Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2005 s/d 2009 dari KPP Bandung Tegallega

Lampiran 9 Surat Permohonan Pengisian kuesioner

Lampiran 10 Daftar Kuesioner

Lampiran 11 Data Original Hasil Skoring Jawaban Responden

Lampiran 12 Proses Konversi Data Ordinal Menjadi Skala Interval

Lampiran 13 Output Uji Validitas dan Realibilitas

Lampiran 14 Regression, Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 15 Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 16 Lembar Revisi Sidang Usulan Penelitian