DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

LEMBAR PERNYATAAN i

ABSTRACT ii

ABSTRAK iii

KATA PENGANTAR..... iv

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR..... xvi

DAFTAR LAMPIRAN..... xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 13

1.2.1 Identifikasi Masalah 13

1.2.2 Rumusan Masalah 14

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 14

1.3.1 Maksud Penelitian 14

1.3.2 Tujuan Penelitian..... 14

1.4 Kegunaan Penelitian..... 15

1.4.1 Kegunaan Praktis..... 15

1.4.2 Kegunaan Akademis..... 16

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 16

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka..... 18

2.1.1 Kinerja *Account Representative* 18

2.1.1.1 Pengertian Kinerja *Account Representative*..... 18

2.1.1.2 Indikator Kinerja *Account Representative* 20

2.1.1.3 Tugas *Account Representative* berhubungan dengan penunjangan tugas fungsional pemeriksaan 23

2.1.2 Pemeriksaan Pajak..... 24

2.1.2.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak 24

2.1.2.2 Indikator Pemeriksaan Pajak..... 25

2.1.2.3 Tujuan Pemeriksaan Pajak 29

2.1.2.4 Ruang Lingkup dan Jangka Waktu Pemeriksaan Pajak..... 32

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak 33

2.1.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak..... 33

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak 35

2.2 Kerangka Pemikiran 37

2.2.1 Keterkaitan antara Kinerja *Account Representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak 41

2.2.2 Keterkaitan antara Pemeriksaan Pajak
dengan Kepatuhan Wajib Pajak 43
2.3 Hipotesis Penelitian 49
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian 50
3.2 Metode Penelitian 50
3.2.1 Desain Penelitian 52
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 57
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 61
3.2.3.1 Sumber Data 61
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 62
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 65
3.2.4.1 Uji Validitas 67
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 68
3.2.4.2 Uji MSI 71
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 73
3.2.5.1 Rancangan Analisis 73
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 83
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Di Wilayah Bandung 88
4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di
Wilayah Bandung 88

4.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Pekerjaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung..... 92
4.1.3 Aspek-Aspek Kegiatan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Bandung..... 96
4.2 Karakteristik Responden..... 97
4.3 Analisis Deskriptif Penelitian..... 101
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Account Representative 102
4.3.2 Analisis Deskriptif Pemeriksaan Pajak 110
4.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak..... 126
4.4 Analisis Verifikatif Penelitian 135
4.4.1 Pengujian Asumsi Klasik 135
4.4.2 Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di wilayah Bandung secara parsial..... 142
4.4.3 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di wilayah Bandung secara parsial..... 143
4.4.4 Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di wilayah Bandung secara simultan..... 144
4.4.5 Pembahasan..... 151

4.4.5.1 Analisis Deskriptif Kinerja *Account Representative* 152

4.4.5.2 Analisis Deskriptif Pemeriksaan Pajak 153

4.4.5.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak 154

4.4.5.4 Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di wilayah Bandung secara simultan 153

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 159

5.2 Saran 160

DAFTAR PUSTAKA 163

LAMPIRAN-LAMPIRAN 167

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 180

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1.1	Jumlah WP Badan dalam mengembalikan SPT	4
Tabel 1.2	Kepatuhan WP Badan dalam mengembalikan SPT tepat waktu	5
Tabel 1.3	Nama dan Alamat Kantor Pelayanan Pajak di wialayah Bandung	16
Tabel 1.4	Waktu Penelitian	16
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1	Desain Penelitian	57
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	58
Tabel 3.3	Data Pegawai KPP di wilayah Bandung	58
Tabel 3.4	Standar Penilaian Untuk Validitas	67
Tabel 3.5	Standar Penilaian Untuk Reliabilitas	69
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja *Account Representative*	70
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pemeriksaan Pajak	70
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	71
Tabel 3.9	Kriteria Presentase Tanggapan Responden	75
Tabel 3.10	Pedoman Untuk memberikan interpretasi Koefisien Korelasi	83
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	99
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	100
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	101
Tabel 4.5	Kriteria Pengklasifikasian Presentase Skor Tanggapan Responden	102
Tabel 4.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kinerja *Account Representative*	103
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Menangani Wajib Pajak	105

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Menginformasikan Perunbahan Wajib Pajak 106
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Merespon pertanyaan dan permintaan 107
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Pengawasan..... 107
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Bimbingan..... 108
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Membuat dan Memukhtahirkan Profil Wajib Pajak 109
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Menganalisis SPT 110
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pemeriksaan Pajak..... 111
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden Mempelajari Berkas Wajib Pajak/berkas data 114
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden Menganalisis SPT dan Laporan Keuangan Wajb Pajak..... 115
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden Mengidentifikasi Masalah 109
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden Pengenalan Lokasi Wajib Pajak 116
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden Menentukan Ruang Lingkup Pemeriksaaan 117
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden Menyususn Program Pemeriksaan 118
Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Responden Menentukan Buku-Buku dan Dokumen Yang Akan Dipinjam 119
Tabel 4.22 Distribusi Jawaban Responden Menyediakan Sarana Pemeriksaaan 120
Tabel 4.23 Distribusi Jawaban Responden Memeriksa di tempat Wajib Pajak..... 121
Tabel 4.24 Distribusi Jawaban Responden Melakukan Penilaian atas Sistem Pengendalian Intern 121

Tabel 4.25 Distribusi Jawaban Responden Memukhtahirkan pemeriksaan atas buku-buku, catatan dan dokumen 122
Tabel 4.26 Distribusi Jawaban Responden Melakukan Konfirmasi Pada Pihak Ketiga..... 123
Tabel 4.27 Distribusi Jawaban Responden Menentukan Ruang Lingkup Pemeriksaan 124
Tabel 4.28 Distribusi Jawaban Responden Kertas Kerja Pemeriksaan..... 125
Tabel 4.29 Distribusi Jawaban Responden Laporan Hasil Pemeriksaan 126
Tabel 4.30 Distribusi Jawaban Responden Kesimpulan dan Usul Pemeriksaan 126
Tabel 4.31 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak 127
Tabel 4.32 Distribusi Jawaban Responden Menyampaikan SPT Tahunan PPH Tepat Waktu..... 128
Tabel 4.33 Distribusi Jawaban Responden Menyampaikan SPT Tahunan PPH Terlambat/Lewat Waktu 129
Tabel 4.34 Distribusi Jawaban Responden Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan 130
Tabel 4.35 Distribusi Jawaban Responden Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mendaftarkan Diri..... 131
Tabel 4.36 Distribusi Jawaban Responden Kepatuhan Untuk Menyetor Kembali Surat Pemberitahuan 132
Tabel 4.37 Distribusi Jawaban Responden Kepatuhan dalam Penghitungan dan Pembayaran Pajak Yang Terutang..... 133
Tabel 4.38 Distribusi Jawaban Responden Kepatuhan dalam Pembayaran Tunggakan 134
Tabel 4.39 Hasil Uji Normalitas Taksiran Model Regresi X-Y..... 136
Tabel 4.40 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas 137
Tabel 4.41 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas 138
Tabel 4.42 Hasil Perhitungan Koefisien Regresi 140
Tabel 4.43 Pedoman Interprestasi Koefisien Korelasi 141

Tabel 4.44 Koefisien Korelasi Parsial Kinerja *Account Representative* Dengan Kepatuhan Wajib Pajak 142
Tabel 4.45 Koefisien Korelasi Parsial Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak 143
Tabel 4.45 Model summary untuk Korelasi X_1 dan X_2 terhadap Y 144
Tabel 4.47 Koefisien Determinasi 145
Tabel 4.48 Hasil Uji Simultan 147
Tabel 4.49 Hasil Uji Parsial Regresi X terhadap Y 149

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian 47
Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran..... 48
Gambar 3.1 Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 86
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak 93
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 99
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia 99
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 100
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja 101
Gambar 4.6 Hasil Kategorisasi Kinerja *Account Representative* Pada Masing-Masing KPP Pratama di wilayah Bandung 104
Gambar 4.7 Hasil Kategorisasi Pemeriksaan Pajak Pada Masing-Masing KPP Pratama di wilayah Bandung 113
Gambar 4.8 Hasil Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Masing-Masing KPP Pratama di wilayah Bandung 128
Gambar 4.9 Grafik Normal P-Plot (Asumsi Normalitas) 138
Gambar 4.10 Grafik Uji Heterokedastisitas 140
Gambar 4.11 Diagram dan Koefisien Korelasi Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 146
Gambar 4.12 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Pada Pengujian Simultan 148
Gambar 4.13 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Pada Uji Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... 150
Gambar 4.13 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Pada Uji Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 151

DAFTAR LAMPIRAN

		Hal
Lampiran I	Surat Permohonan Mengadakan Penelitian dari UNIKOM ...	167
Lampiran II	Surat Balasan Ijin Penelitian dari Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Jawa Barat I	168
Lampiran III	Berita acara pengisian kuesioner dari 7 KPP	169
Lampiran III	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner	176
Lampiran IV	Daftar Kuesioner	178
Lampiran V	Data Hasil Skoring Jawaban Responden	182
Lampiran VI	Data Hasil Interval Jawaban Responden.....	185
Lampiran VII	Output SPSS.....	189
Lampiran VIII	Berita Acara Bimbingan Skripsi	197
Lampiran IX	Lembar Revisi Sidang UP.....	198
Lampiran X	Kartu Peserta Sidang Seminar UP.....	199
Lampiran XI	Maping	200
Lampiran XII	Lembar Revisi Sidang	208