DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN……..…..i
PERNYATAAN KEASLIAN……..….ii
MOTTO…….…iii
ABSTRACT……...…iv
ABSTRAK…….……v
KATA PENGANTAR……...vi
DAFTAR ISI……...…….……ix
DAFTAR GAMBAR…….....xiii
DAFTAR TABEL…….....xv
DAFTAR LAMPIRAN…….……xviii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah Rumusan Masalah 9
1.2.1 Identifikasi Masalah 9
1.2.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 10
1.4 Kegunaan Penelitian 10
1.4.1 Kegunaan Praktis..... 10
1.4.2 Kegunaan Akademis..... 11
1.5 Lokasi dan Tempat Penelitian..... 12
1.5.1 Lokasi Penelitian……12
1.5.2 Waktu Penelitian……12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1. Kajian Pustaka 14
2.1.1 *Account Representative* 14
2.1.1.1. Pengertian *Account Representative*..... 14

2.1.1.2. Indikator *Account Representative* 17
2.1.1.3.Syarat Profesional *Account Representative* 20
2.1.2 Modernisasi Sistem Administarasi perpajakan 21
2.1.2.1. Pengertian Administrasi…….21
2.1.2.2. Pengertian Pelayanan 21
2.1.2.3. Peran Administrasi Perpajakan..... 22
2.1.2.4. Pengertian Modernisasi Administrasi Perpajakan.....23
2.1.2.5 Indikator Modernisasi Sistem Administarsi Perpajakan.....27
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak…….....29
2.1.3.1.Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak…….29
2.1.3.2. Faktor Mempengaruhi Kepatuhan WP……31
2.1.3.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak…….....32
2.1.3.4. Pengukuran Tingkat Kepatuhan WP…….....32
2.1.3.5. Proses dan Teori Kepatuhan…….33
2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya…….....34
2.2 Kerangka Pemikiran …….....38
2.2.1. Keterkaitan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ……40
2.2.2. Keterkaitan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakn terhadap Kepatuhan Wajib Pajak …….....42
2.2.3. Keterkaitan *Account Representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....43
2.3 Hipotesis…….46

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.…….48
3.2. Metode Penelitian…….48
3.2.1 Desain Penelitian…….....50
3.2.2 Operasionalisasi Variabel…….51
3.2.3 Sumber dan Tehnik Penentuan Data …….....54
3.2.3.1 Sumber Data…….54

3.2.3.2 Tehnik Penentuan Data……..55
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data…….……...56
3.2.4.1 Uji Validitas…….…….....57
3.2.4.2 Uji Realibilitas…….…….....61
3.2.4.3 Uji MSI……..……..….63
3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis..……..……65
3.2.5.1 Rancangan Analisis..……..……65
3.2.5.2 Uji Hipotesis…….……..….77

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan……...…...84
4.1.1. Sejarah Perusahaan……84
4.1.2. Struktur Organisasi……..……..91
4.1.3. Job Deskription……..….91
4.1.4.1 Aktivitas Perusahaan……..….101
4.2 Karakterikstik Responden…….....101
4.3 Analisis Deskriptif…….…….104
4.3.1. Pengaruh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak…….....104
4.3.2. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak…….……....114
4.3.3. Pengaruh *Account Representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ……..……....124
4.4 Analisis Verivikatif…….……..….142
4.5 Hasil Analisia Data dan Pengujian Hipotesis……..…147
4.5.1. Hasil Analisa Data……...147
4.5.1.1 Hasil Analisis Regresi Berganda……..…147
4.5.1.2 Analisis Korelasi……..….149
4.5.1.3 Koefisien Determinasi…….……....153
4.5.2. Pengujian Hipotesisi……...155
4.5.2.1 Pengaruh *Account Representative* dan Modernisasi

Sistem Administrasi Perpajakan Berpengaruh Secara
Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak……...155
4.5.2.2 Pengaruh *Account Representative* dan Modernisasi
Sistem Administrasi Perpajakan Berpengaruh Secara
Parsial terhadap KepatuhanWajib Pajak……**.....**159

BAB V SIMPULAN DAN SARAN
5.1 Simpulan……..….165
5.2 Saran……..…167
DAFTAR PUSTAKA…….…**...**168
LAMPIRAN-LAMPIRAN