DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

PERNYATAAN KEASLIAN.....ii

MOTTO iii

ABSTRAK iv

***ABSTRACT*..... v**

KATA PENGANTAR.....vi

DAFTAR ISI.....ix

DAFTAR GAMBAR.....xiv

DAFTAR TABEL xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 7

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 7

1.2.2 Rumusan Masalah..... 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 8

1.3.1 Maksud Penelitian..... 8

1.3.2 Tujuan Penelitian..... 8

1.4 Kegunaan Penelitian..... 9

1.4.1 Kegunaan Praktis..... 9

1.4.2 KegunaanAkademis..... 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 9

1.5.1 Lokasi Penelitian 9

1.5.2 Waktu Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak 11

2.1.1.1 Pengertian Kualitas 11

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan 11

2.1.1.3 Pengertian Pajak 12

2.1.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 13

2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 15

2.1.2 Kinerja *Account Representative (AR)* 16

2.1.2.1 Pengertian Kinerja 16

2.1.2.2 *Account Representative (AR)* 17

2.1.2.3 Indikator *Account Representative (AR)* 19

2.1.3 Kepatuhan Perpajakan 22

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Perpajakan 22

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Perpajakan 23

2.2 Kerangka Pemikiran 24

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan 25

2.2.2 Pengaruh Kinerja *Account representative* terhadap Kepatuhan Perpajakan 27

2.3 Hipotesis 30

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 31

3.2 Metode Penelitian 32

3.2.1 Desain Penelitian 33

3.3 Operasional Variabel 37

3.4 Sumber Data 42

3.5 Alat Ukur Penelitian 43

3.5.1 Uji Validitas 43

3.5.2 Uji Reliabilitas 44

3.5.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval) 45

3.6 Populasi dan Penarikan Sample 46

3.6.1 Populasi 46

3.6.2 Sampel 47

3.7 Metode Pengumpulan Data 48

3.8 Metode Pengujian Data 50

3.8.1 Metode Analisis 50

3.8.2 Pengujian Hipotesis 64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 HasilPenelitian 69

4.1.1 GambaranUmum Unit Analisis 69

4.1.1.1 Sejarah KPP Pratama Karees 69

4.1.1.2 Struktur Organisasi KPP Karees 73

4.1.1.3 Uraian Tugas 73
4.1.1.4 Aspek Kegiatan KPP Pratama Karees..... 77
4.1.1.5 Karakteristik Responden 78
4.1.2 Hasil Pengujian Alat Ukur 82
4.1.2.1 Hasil Pengujian Validitas..... 83
4.1.2.2 Hasil Pengujian Reabilitas 84
4.1.3 Analisis Deskriftif 86
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak..... 87
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Kinerja Account Representative96
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Perpajakan 106
4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif 112
4.1.4.1 Hasil Model Pengaruh..... 112
4.1.4.2 Pengujian Model Pengukuran 114
4.1.4.3 Pengujian Model Struktural 124
4.1.4.4 Pengujian Hipotesis..... 126
4.2 Pembahasan..... 132
4.2.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan..... 132
4.2.2 Analisis Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Perpajakan..... 136

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 141
5.2 Saran 142
5.2.1 Saran Operasional 142

5.2.2 Saran Akademis 143

DAFTAR PUSTAKA 144

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 147

LAMPIRAN 148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian	29
Gambar 3.1	Struktur Analisis Variabel secara keseluruhan	58
Gambar 3.2	Struktur Analisis Pengaruh ξ1 terhadap η	66
Gambar 3.3	Struktur Analisis Pengaruh ξ2 terhadap η	67
Gambar 4.1	Hasil Uji Reliabilitas Kuisoner Kualitas Pelayanan Pajak	85
Gambar 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Kuisoner Kinerja *Account Representative*	85
Gambar 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuisoner Kepatuhan Perpajakan	86
Gambar 4.4	Skala Penafsiran Jawaban Kualitas Pelayanan Pajak	89
Gambar 4.5	Skala Penafsiran Jawaban Kinerja *Account Representative*	97
Gambar 4.6	Skala Penafsiran Jawaban Kepatuhan Perpajakan	107
Gambar 4.7	Diagram Jalur Model lengkap	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Penelitian 10

Tabel 3.1 Desain Penelitian 37

Tabel 3.2 Operasional Variabel 39

Tabel 3.3 Standar Penilaian Reliabilitas 45

Tabel 3.4 Bobot Nilai Kuesioner 49

Tabel 3.5 Kriteria Penilaian *Response Rate* 50

Tabel 3.6 Kriteria kategori kualitas tanggapan responden 51

Tabel 3.7 Kriteria Persentase Tanggapan Responden 52

Tabel 3.8 Keterangan Simbol 60

Tabel 3.9 Kriteria Penilaian Koefisen Korelasi 63

Tabel 3.10 Kriteria Penilaian Koefisien Determinasi 64

Tabel 3.11 Persamaan Struktural Hipotesis 1 66

Tabel 3.12 Persamaan Struktural Hipotesis 2 67

Tabel 4.1 Kriteria Penilaian *Response Rate* 79

Tabel 4.2 Pengembalian Kuesioner 80

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 80

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 81

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 81

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja 82

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Pajak 83
Tabel 4.8 Hasil uji validitas kuesioner Kinerja *Account Representative*.. 83
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepatuhan Perpajakan..... 84
Tabel 4.10 Kriteria Presentase Tanggapan Responden..... 87
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak 88
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Wujud Fisik Dalam Petugas Pelayanan dan Sarana Komunikasi 90
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kehandalan Dalam Pelayanan Pajak yang Diberikan..... 91
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Daya Tanggap Menyelesaikan Masalah Perpajakan Wajib Pajak..... 92
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Jaminan Dalam Keamanan Data Wajib Pajak 94
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Empati Dalam Komunikasi Petugas Dengan Wajib Pajak 95
Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja *Account Representative*..... 96
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tanggung Jawab *Account Representative* Dalam Menangani Wajib Pajak..... 98

Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tanggung Jawab *Account Representative* Dalam Menginformasikan Perubahan Peraturan 99
Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tanggung Jawab *Account Representative* Dalam Merespon Pertanyaan dan Permintaan 101
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tanggung Jawab *Account Representative* Terhadap Wajib Pajak Dalam Pengawasan 102
Tabel 4.22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tanggung Jawab *Account Representative* Terhadap Wajib Pajak Dalam Bimbingan/Konsultasi 104
Tabel 4.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tanggung Jawab *Account Representative* Terhadap Wajib Pajak Dalam Membuat dan Memutakhirkan Profil Wajib Pajak 105
Tabel 4.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Perpajakan 107
Tabel 4.25 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mendaftarkan Diri 108
Tabel 4.26 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai indikator kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan SPT 110

Tabel 4.27 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepatuhan Dalam Perhitungan dan Pembayaran Pajak Terutang..... 111
Tabel 4.28 Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)... 115
Tabel 4.29 Model PengukuranVariabel Kinerja *Account Representative* (X_2)..... 117
Tabel 4.30 Model Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)..... 119
Tabel 4.31 Nilai *Convergent validity* Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1), Kinerja *Account Representative* (X_2), dan KepatuhanPerpajakan (Y)..... 121
Tabel 4.32 Nilai *Composite Reliability* Variabel Laten..... 122
Tabel 4.33 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) Variabel Laten 123
Tabel 4.34 Perbandingan Akar Ave Dengan Korelasi Variabel Latent..... 124
Tabel 4.35 Nilai Koefisien Korelasi 125
Tabel 4.36 Persamaan Struktural Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan 127
Tabel 4.37 Uji Signifikansi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan 128
Tabel 4.38 Persamaan Struktural Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Perpajakan..... 129
Tabel 4.39 Uji Signifikansi Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Perpajakan 130
Tabel 4.40 Besar pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kinerja *account representative* terhadap kepatuhan perpajakan 131

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Berita Acara bimbingan 149

Lampran 2 : Permohonan mengadakan penelitian 151

Lampiran 3 : Balasan ijin penelitian..... 152

Lampiran 4 : Nota Dinas 153

Lampiran 4 : Output PLS..... 154

Lampiran 5 : Kuesioner 157