DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK

ABSTRACT

MOTTO

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI.....iv

DAFTAR TABEL.....viii

DAFTAR GAMBAR.....xi

DAFTAR LAMPIRAN.....xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....7

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 7

1.2.2 Rumusan Masalah..... 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....7

1.3.1 Maksud Penelitian.....7

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaaan Penelitian 8

1.4.1 Kegunaan Praktis 8

1.4.2 Keguanaan Akademis.....8

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 *Account Representative* 11

2.1.1.1 Pengertian *Account Representative* 11

2.1.1.2 Kinerja *Account Representative* 12

2.1.1.3 Profesionalisme *Account Representative* 15

2.1.2 Pemeriksaan Pajak 16

2.1.2.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak 16

2.1.2.2 Tujuan Pemeriksaan Pajak 17

2.1.2.3 Ruang Lingkup Pemeriksaan Pajak 18

2.1.2.4 Faktor-faktor Pemeriksaan Pajak 21

2.1.3 Kepatuhan Perpajakan 24

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Perpajakan 24

2.1.3.2 Ciri Kepatuhan Perpajakan 25

2.1.3.3. Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh 25

2.2 Kerangka Pemikiran 26

2.2.1 Hubungan *Account Representative* dan Kepatuhan Perpajakan 26

2.2.2 Hubungan Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan Perpajakan 27

2.3 Hipotesis 29

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 30

3.2 Metode Penelitian 30

3.2.1 Desain Penelitian 31
3.2.2 Oprasionalisasi Variabel 35
3.2.3 Sumber dan Teknik Penetuan Data 39
3.2.3.1 Sumber Data 39
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 40
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 43
3.2.4.1 Uji Validitas 44
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 46
3.2.4.3 Uji Methode Succesive Interval (MSI) 47
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 49
3.2.5.1 Rancangan Analisis 49
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 64
4.1.1 Gambaran Umum KPP di Wilayah Kota Bandung 64
4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Kota Bandung ... 64
4.1.1.2 Struktur Organisasi KPP di Wilayah Kota Bandung 68
4.1.1.3 Uraian Pekerjaan KPP di Wilayah Kota Bandung 70
4.1.1.4 Aktivitas KPP di Wilayah Kota Bandung 73
4.1.1.5 Karakteristik Responden 74
4.1.2 Analisis Deskriptif Penelitian 76
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Mengenai Kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung 77

4.1.2.2 Analisis Deskriptif Mengenai Kualitas Pemeriksaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung.....81

4.1.2.3 Analisis Deskriptif Mengenai Tingkat Kepatuhan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung.....88

4.1.3 Analisis Verifikatif.....92

4.1.3.1 Analisis Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung.....92

4.2 Pembahasan.....109

4.2.1 Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan.....109

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan.....111

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 115

5.2 Saran……....115

DAFTAR PUSTAKA.....117

LAMPIRAN-LAMPIRAN