## DAFTAR ISI

Halaman

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERNYATAAN KEASLIAN**

**ABSTRAK ..... i**

***ABSRTACT* ..... ii**

**MOTO ..... iii**

**KATA PENGANTAR ..... v**

**DAFTAR ISI ..... viii**

**DAFTAR TABEL ..... xiv**

**DAFTAR GAMBAR ..... xvii**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xviii**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah ..... 9

1.3 Rumusan Masalah ..... 10

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 10

1.4.1 Penelitian Dasar (*Basic Research*) ..... 10

1.4.2 Penelitian Terapan (*Applied Research*) ..... 11

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 11

1.5.1 Lokasi Penelitian ..... 11

1.5.2 Waktu Penelitian ..... 11

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN ..... 13**

2.1 Kajian Pustaka ..... 13

2.1.1 Perpajakan ..... 13

2.1.1.1 Pengertian Pajak ..... 13

2.1.1.2 Sistem Pemungutan Pajak ..... 16

2.1.2 Modernisasi Administrasi Perpajakan ..... 17

2.1.2.1 Pengertian Administrasi ..... 17

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Pajak ..... 18

2.1.2.3 Peran Administrasi Perpajakan ..... 19

2.1.2.4 Pengertian Modernisasi Administrasi Perpajakan ... 20

2.1.2.5 Indikator Modernisasi SistemAdministrasi Perpajakan 23

2.1.3 *Account Representative* ..... 26

2.1.3.1 Pengertian *Account Representative* ..... 26

2.1.3.2 Indikator *Account Representative* ..... 28

2.1.4 Kepatuhan Perpajakan ..... 29

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan ..... 29

2.1.4.2 Indikator Kepatuhan Perpajakan ..... 30

2.1.4.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Perpajakan ..... 31

2.1.4.4 Manfaat Wajib Pajak Patuh ..... 32

2.1.4.5 Indikator Kepatuhan Perpajakan ..... 33

2.2 Kerangka Pemikiran ..... 35

2.2.1 Keterkaitan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 37

2.2.2 Keterkaitan Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 38

2.3 Hipotesis Penelitian ..... 39

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN ..... 41**

3.1 Objek Penelitian ..... 41

3.2 Metode Penelitian ..... 41

3.2.1 Dasar Penelitian ..... 42

3.2.2 Operasional Variabel ..... 46

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data ..... 50

3.2.3.1 Sumber Data ..... 50

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data ..... 51

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data ..... 54

3.2.4.1 Uji Validitas ..... 55

3.2.4.2 Uji Reabilitas ..... 57

3.2.4.3 Uji *Methode Succesive Interval* (MSI) ..... 58

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis ..... 60

3.2.5.1 Rancangan Analisis ..... 60

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis ..... 68

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 72**

4.1 Hasil Penelitian ..... 72

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak ..... 72

4.1.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Barat I ..... 72
4.1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Di Kanwil DJP Jawa Barat ..... 76
4.1.1.3 Uraian Tugas ..... 80
4.1.1.4 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Di Kanwil DJP Jawa Barat I ..... 84
4.1.1.5 Karakteristik Responden ..... 85
4.1.2 Pengujian Alat Analisis Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .. 89
4.1.2.1 Hasil pengujian Validitas ..... 89
4.1.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas ..... 91
4.1.3 Analisis Deskriptif Penelitian ..... 93
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan ..... 94
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Kinerja *Account Represetative* .. 98
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak 103
4.1.4 Analisis Verifikatif ..... 107
4.1.4.1 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 107
4.1.5 Uji Asumsi Klasik ..... 107
4.1.5.1 Uji Normalitas ..... 108
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas ..... 109

4.1.5.1 Uji Heteroskeditas ..... 109
4.1.6 Regresi Linier Berganda ..... 111
4.1.7 Analisis Korelasi ..... 112
4.1.7.1 Analisis Korelasi Parsial Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 113
4.1.7.2 Analisis Korelasi Parsial Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .. 114
4.1.8 Analisis Koefisien Determinasi ..... 115
4.1.8.1 Koefisien Determinasi Parsial Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan ..... 115
4.1.8.2 Koefisien Determinasi Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 116
4.1.9 Uji Hipotesis ..... 117
4.1.9.1 Uji Hipotesis Parsial Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 117
4.1.9.2 Uji Hipotesis Parsial Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 119
4.2 Pembahasan ..... 121
4.2.1 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 121
4.2.2 Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 122

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 125**

5.1 Kesimpulan ..... 125

5.2 Saran ..... 125

**DAFTAR PUSTAKA ..... 129**

**LAMPIRAN ..... 131**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... 158**