DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
ABSTRAK..... **i**
ABSTRACT..... **ii**
KATA PENGANTAR..... **iii**
DAFTAR ISI..... **vi**
DAFTAR GAMBAR..... **ix**
DAFTAR TABEL..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN..... 1
1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1
1.2 Identifikasi Masalah..... 14
1.3 Rumusan Masalah..... 15
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 15
1.4.1 Maksud Penelitian..... 15
1.4.1 Tujuan Penelitian..... 15
1.5 Kegunaan Penelitian..... 16
1.5.1 Kegunaan Praktis..... 16
1.5.2 Kegunaan Akademis..... 16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 18
2.1 Kajian Pustaka..... 18
2.1.1 Kineja *Account Representative*..... 18
2.1.1.1 Pengertian Kinerja *Account Representative*..... 18
2.1.1.2 Indikator Kinerja *Account Representative*..... 19
2.1.2 Profesionalisme..... 20
2.1.2.1 Pengertian Profesionalisme..... 20
2.1.2.2 Indikator profesionalisme..... 21
2.1.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern..... 22
2.1.3.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern..... 22
2.1.3.2 Indikator Sistem Administrasi perpajakan Modern..... 23
2.2 Kerangka Pemikiran..... 24
2.2.1 Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja *Account Representative*..... 24
2.2.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kinerja *Account Representative* 25
2.3 Hipotesis Penelitian..... 26

BAB III METODE PENELITIAN..... 28
3.1 Metode Penelitian 28
3.1.1 Jenis Penelitian Yang digunakan..... 28
3.1.2 Metode Penelitian Yang Digunakan..... 29
3.1.2 Objek Penelitian..... 29
3.1.4 Unit Analisis..... 30
3.1.5 Unit Observasi..... 31
3.2 Operasional Variabel..... 31
3.3 Sumber Data Dan Teknik Pengumpilan Data..... 35
3.3.1 Sumber Data..... 35
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data..... 36
3.4 Populasi,Sampel Dan Tempat Serta Waktu Penelitian..... 38
3.4.1 Populasi..... 38
3.4.2 Sampel..... 38
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian..... 39
3.5 Metode Pengujian Data..... 40
3.6 Metode Analisis Data..... 42
3.6.1 AnalisisData Metode Deskriptif..... 43
3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif..... 43
3.6.3 Hipotesis..... 59
3.6.4 Pengujian Hipotesis..... 63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 66
4.1 Hasil Penelitian..... 66
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner (*Response Rate*)..... 67
4.1.2 Profil Responden..... 67
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian..... 70
4.1.3.1 Validitas..... 70
4.1.3.2 Reliabilitas..... 72
4.1.4 Analisis Deskriptif..... 72
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Peningkatan Profesionalisme..... 73
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern..... 79
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Peningkatan Kinerja Account Representative..... 86
4.1.5 Analisis Verifikatif..... 89
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)..... 92
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*..... 98
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 101
4.2 Pembahasan..... 104

4.2.1 Peningkatan Kinerja *Account Representative* Melalui Peningkatan Profesionalisme..... 104
4.2.2 Peningkatan Kinerja *Account Representative* Melalui Pelaksanaan Sisitem Administrasi Perpajakan Modern..... 107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 111
5.1 Kesimpulan..... 111
5.2 Saran..... 112
5.2.1 Saran Operasional..... 113
5.2.2 Saran Akademis..... 113
DAFTAR PUSTAKA..... **114**
DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... **138**