

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pajak .....	10
2.1.1.1 Pengertian Pajak .....	10
2.1.1.2 Fungsi Pajak .....	11
2.1.1.3 Jenis-Jenis Pajak .....	13
2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak .....	14
2.1.2 <i>Account Representative</i> .....	16
2.1.2.1 Pengertian <i>Account Representative</i> .....	16
2.1.2.2 Tugas <i>Account Representative</i> .....	18
2.1.2.3 Syarat <i>Account Representative</i> .....	18

2.1.3	Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> .....	19
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.3.2	Tugas Pelayanan <i>Account Representative</i> .....	20
2.1.3.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> .....	21
2.1.3.4	Pengukuran Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> .....	22
2.1.4	Pengawasan <i>Account Representative</i> .....	23
2.1.4.1	Pengertian Pengawasan .....	23
2.1.4.2	Tugas Pengawasan <i>Account Representative</i> .....	24
2.1.4.3	Pengukuran Pengawasan <i>Account Representative</i> .....	24
2.1.5	Kepatuhan Wajib Pajak .....	25
2.1.5.1	Pengertian Wajib pajak .....	25
2.1.5.2	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	26
2.1.5.3	Kewajiban Untuk Wajib Pajak .....	27
2.1.5.4	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak .....	27
2.1.5.5	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Perpajakan .....	28
2.1.5.6	Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak .....	29
2.2	Kerangka Pemikiran .....	30
2.2.1	Review Penelitian Terdahulu .....	33
2.3	Hipotesis Penelitian .....	35
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	35
2.3.2	Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	37
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan Perpajakan Yang Dilaksanakan Oleh <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	38

<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Objek Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian .....	40
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
3.3.1 Populasi Penelitian .....	41
3.3.2 Sampel Penelitian .....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.4.1 Jenis Data.....	45
3.5 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	45
3.5.1 Pengukuran Variabel .....	48
3.6 Metode Analisis Data .....	49
3.6.1 <i>Method of Successive Interval</i> .....	50
3.6.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	51
3.6.2.1 Uji Validitas.....	51
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.6.3 Analisis Korelasi <i>Pearson</i> .....	54
3.6.4 Pengujian Asumsi Klasik.....	55
3.6.4.1 Uji Normalitas .....	56
3.6.4.2 Uji Multikolinieritas .....	57
3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	58
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
3.6.6 Pengujian Hipotesis .....	59
3.6.6.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	59
3.6.6.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	61
3.6.7 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
3.6.8 Penetapan Tingkat Signifikansi ( $\alpha$ ) .....	63

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	64
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	64
4.1.2 Gambaran Variabel Penelitian .....	67
4.1.2.1 Gambaran Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> .....	67
4.1.2.2 Gambaran Mengenai Variabel Kualitas Pengawasan <i>Account Representative</i> .....	82
4.1.2.3 Gambaran Mengenai Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	94
4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	101
4.1.3.1 Hasil Pengujian Validitas .....	101
4.1.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	103
4.1.4 Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> .....	105
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	106
4.1.5.1 Uji Normalitas .....	106
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas .....	107
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	108
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	109
4.1.7 Pengujian Hipotesis.....	112
4.1.7.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	112
4.1.7.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	113
4.1.8 Analisis Koefisien Determinasi.....	114
4.2 Pembahasan.....	116
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	116

4.2.2 Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	118
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan Yang Dilaksanakan Oleh <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	119

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....122**

5.1 Kesimpulan .....	122
----------------------	-----

5.2 Saran.....	123
----------------	-----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



