

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS....	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Teori Umum (Filosofi).....	9
1.1 Theory of Planned Behavior	9
1.2 Deterrence Theory.....	11
B. Pajak.....	13
1. Teori Pajak.....	13
C. Kepatuhan	14
1. Teori Kepatuhan	14
2. Kepatuhan Wajib Pajak	14
3. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	15
D. Wajib Pajak.....	16
1. Pengertian Wajib Pajak.....	16

2. Kriteria Wajib Pajak.....	17
E. Account Representative	18
1. Teori Account Representative	18
2. Fungsi Account Representative	19
3. Peranan Account Representative di Direktorat Jenderal Pajak	21
4. Pelayanan Account Representative	22
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tanah Abang Tiga.....	22
6. Pengaruh Kualitas Kompetensi Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tanah Abang Tiga.....	23
7. Pengaruh Kualitas Pengawasan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tanah Abang Tiga.....	24
F. Penelitian Terdahulu	26
G. Rerangka Pemikiran	28
H. Pengembangan Hipotesis	29
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2. Pengaruh Kompetensi Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
3. Pengaruh Pengawasan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	35
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Kuisisioner	40
2. Observasi.....	40
F. Metode Analisis	40
1. Analisis Deskripsif	40
2. Uji Validitas	41
3. Uji Reliabilitas	42
4. Uji Asumsi Klasik.....	42
a. Uji Normalitas	42
b. Uji Heterokedastisitas.....	43

c. Uji Multikolinearitas.....	43
d. Uji Hipotesis	43
1. Analisis Regresi Sederhana	43
2. Koefisien Determinasi	45
3. Uji T (Parsial)	45
4. Uji Signifikansi Simultan	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum	47
B. Statistik Deskriptif	50
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Validitas	56
3. Uji Reliabilitas	60
4. Uji Heterokedastisitas	62
5. Uji Multikoleniaritas	64
6. Pengujian Goodness of Fit	66
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
b. Uji Simultan (Uji F)	67
c. Uji Parsial (Uji T).....	68
7. Menentukan Model Regresi	71
D. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	74
2. Pengaruh Kompetensi <i>Account Representative</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	76
3. Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	78
A. Simpulan	78
B. Implikasi.....	80
C. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82