

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMAKASIH	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Modernisasi Administrasi Perpajakan	11
2.1.1.1 Pengertian Modernisasi.....	11
2.1.1.2 Pengertian Administrasi Perpajakan	11
2.1.1.3 Pengertian Modernisasi Administrasi Perpajakan	12
2.1.1.4 Konsep, Tujuan dan Persyaratan Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	14
2.1.1.5 Modernisasi Administrasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak.....	15
2.1.1.6 Dimensi Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	19
2.1.2 Kinerja <i>Account Representative</i>	23
2.1.2.1 Pengertian Kinerja	23
2.1.2.2 Penilaian Kinerja.....	24
2.1.2.3 Persyaratan Penilaian Kinerja yang Efektif	25
2.1.3 <i>Account Representative</i>	26
2.1.3.1 Pengertian <i>Account Representative</i>	26
2.1.3.2 Peranan <i>Account Representative</i> di Direktorat Jenderal Pajak	27

Reviyanti Noor Wahyuni, 2015

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.1.3.3 Kualifikasi <i>Account Representative</i>	28
2.1.3.4 Tugas dan Kegiatan <i>Account Representative</i>	29
2.1.3.5 Dimensi Kinerja <i>Account Representative</i>	31
2.1.4 Efektivitas Penerimaan Pajak.....	31
2.1.4.1 Pengertian Efektivitas	31
2.1.4.2 Pengertian Penerimaan Pajak.....	32
2.1.4.3 Pengertian Efektivitas Penerimaan Pajak	33
2.1.4.4 Pragnosa Penerimaan Pajak	35
2.1.4.5 Dimensi Penerimaan Pajak	36
2.1.5 Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.....	36
2.1.6 Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.....	38
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	40
2.3 Kerangka Pemikiran.....	41
2.4 Hipotesis Penelitian	47
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	49
3.1 Objek Penelitian.....	49
3.2 Metode Penelitian	49
3.2.1 Desain Penelitian	49
3.2.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	50
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian	53
3.2.3.1 Populasi Penelitian.....	53
3.2.3.2 Sampel Penelitian	54
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.2.5 Uji Instrumen Penelitian	56
3.2.5.1 Uji Validitas	56
3.2.5.2 Uji Reliabilitas	57
3.2.6 Teknik Analisis Data.....	58
3.2.7 Uji Asumsi Klasik.....	62
3.2.7.1 Uji Normalitas.....	62
3.2.8 Uji Hipotesis	63
3.2.8.1 Hipotesis Statistik	63
3.2.8.2 Uji Hipotesis	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66

Reviyanti Noor Wahyuni, 2015

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.1 Hasil Penelitian	66
4.1.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	66
4.1.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1.....	66
4.1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak	69
4.1.2 Data Responden	71
4.1.3 Deskripsi Data Variabel Penelitian	74
4.1.3.1 Pengujian Validitas Instrumen	74
4.1.3.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	77
4.1.4 Deskripsi Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan Per Indikator.....	79
4.1.5 Deskripsi Variabel Kinerja <i>Account Representative</i> Per Indikator.....	86
4.1.6 Deskripsi Variabel Efektivitas Penerimaan Pajak Per Indikator	96
4.1.7 Deskripsi Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan Per KPP Pratama.....	110
4.1.8 Deskripsi Variabel Kinerja <i>Account Representative</i> Per KPP Pratama.....	115
4.1.9 Deskripsi Variabel Efektivitas Penerimaan Pajak Per KPP Pratama.....	120
4.1.10 Analisis Statistik	125
4.1.10.1 Uji Normalitas	125
4.1.10.2 Analisis Korelasi	126
4.2 Pembahasan.....	129
4.2.1 Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se- Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1	129
4.2.2 Kinerja <i>Account Representative</i> pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se- Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1.....	133
4.3 Efektivitas Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1	136
4.2.3 Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.	141
4.2.4 Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak	143
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	146
5.1 Kesimpulan	146
5.2 Saran	147
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1 Tahun 2012-2014	6
Gambar 2.1 Unsur-Unsur dan Efektivitas Organisasi	39
Gambar 2.2 Model Efektivitas Organisasi	39
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	46
Gambar 2.4 Model Penelitian	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1 Tahun 2012-2014.....	2
Tabel 1.2 Temuan Rendahnya Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Jawa Barat 1	3
Tabel 2.1 Target Penerimaan Pajak Rutin	35
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	51
Tabel 3.2 Daftar Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1	55
Tabel 3.3 Ukuran Penilaian Untuk Variabel X	60
Tabel 3.4 Ukuran Penilaian Untuk Variabel Y	60
Tabel 3.5 Format Tabulasi	61
Tabel 3.6 Interpretasi Skor.....	61
Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Korelasi	64
Tabel 4.1 Daftar Responden yang Dibagikan dan Mengembalikan Kuesioner	72
Tabel 4.2 Profil Responden.....	72
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan	75
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja <i>Account Representative</i>	76
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Penerimaan Pajak	76
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	77
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	78
Tabel 4.10 Modernisasi Administrasi Perpajakan	79
Tabel 4.11 Rekapitulasi Dimensi Restrukturisasi Organisasi	80
Tabel 4.12 Rekapitulasi Dimensi Penyempurnaan Proses Bisnis	82
Tabel 4.13 Rekapitulasi Dimensi Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia ..	84
Tabel 4.14 Kinerja <i>Account Representative</i>	86
Tabel 4.15 Rekapitulasi Dimensi <i>Quantity of Work</i>	87
Tabel 4.16 Rekapitulasi Dimensi <i>Quality of Work</i>	88
Tabel 4.17 Rekapitulasi Dimensi <i>Job Knowledge</i>	89
Tabel 4.18 Rekapitulasi Dimensi <i>Creativness</i>	90
Tabel 4.19 Rekapitulasi Dimensi <i>Cooperation</i>	92

Reviyanti Noor Wahyuni, 2015

**PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KINERJA ACCOUNT
REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.20 Rekapitulasi Dimensi <i>Initiative</i>	93
Tabel 4.21 Rekapitulasi Dimensi <i>Dependability</i>	94
Tabel 4.22 Rekapitulasi Dimensi <i>Personal Quality</i>	95
Tabel 4.23 Efektivitas Penerimaan Pajak	96
Tabel 4.24 Rekapitulasi Dimensi Penerimaan PPh Pasal 21	97
Tabel 4.25 Rekapitulasi Dimensi Penerimaan PPh Pasal 22	98
Tabel 4.26 Rekapitulasi Dimensi Penerimaan PPh Pasal 22 Impor.....	99
Tabel 4.27 Rekapitulasi Dimensi Penerimaan PPh Pasal 23.	100
Tabel 4.28 Rekapitulasi Dimensi Penerimaan PPh Pasal 25/29 Badan (Rp)	101
Tabel 4.29 Rekapitulasi Dimensi Penerimaan PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi.	102
Tabel 4.30 Rekapitulasi Dimensi Penerimaan PPh Final.....	103
Tabel 4.31 Rekapitulasi Dimensi Penerimaan PPN Dalam Negeri	104
Tabel 4.32 Rekapitulasi Dimensi Penerimaan PPN Impor	106
Tabel 4.33 Rekapitulasi Dimensi Penerimaan PPN&PPnBM Lainnya	107
Tabel 4.34 Rekapitulasi Dimensi Penerimaan Bea Materai.....	108
Tabel 4.35 Rekapitulasi Modernisasi Administrasi Perpajakan Per KPP.....	110
Tabel 4.36 Rekapitulasi Kinerja <i>Account Representative</i> Per KPP	115
Tabel 4.37 Rekapitulasi Efektivitas Penerimaan Pajak Per KPP	120
Tabel 4.38 Uji Normalitas.....	125
Tabel 4.39 Rata-Rata Perolehan Skor Setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1.....	126
Tabel 4.40 Hasil Perhitungan Uji Hipotesis 1.....	127
Tabel 4.41 Perbandingan Rata-Rata Persentase Hasil Efektivitas Penerimaan Pajak Melalui Data Primer dan Data Sekunder	137
Tabel 4.42 Perbandingan Persentase Hasil Efektivitas Penerimaan Pajak Melalui Data Primer dan Data Sekunder Per Jenis Pajak.....	138

