

DAFTAR ISI

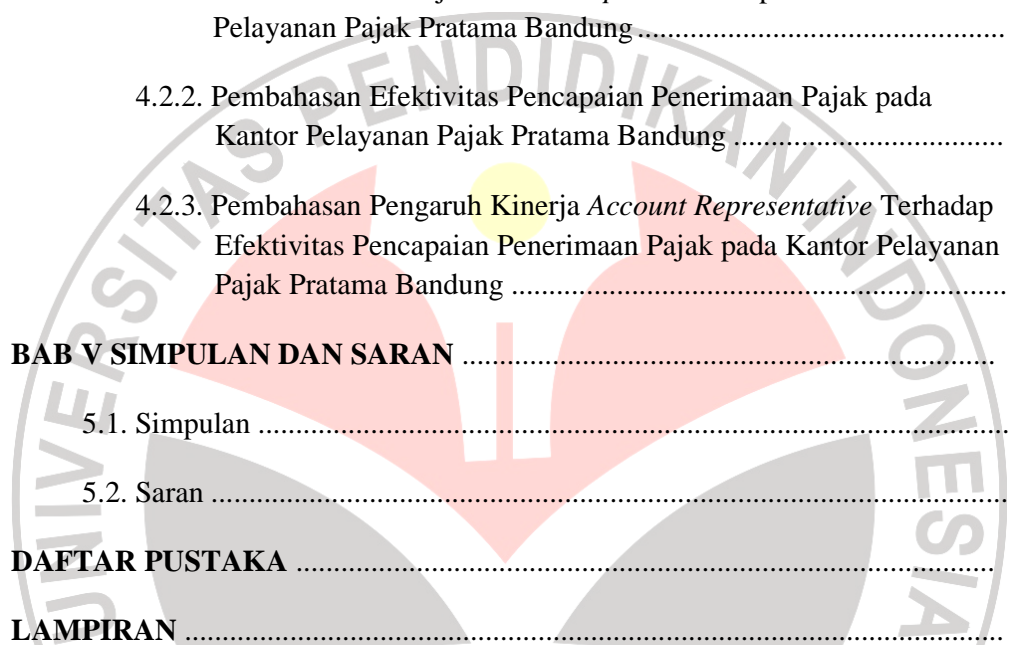
ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1. Kajian Pustaka	10
2.1.1. Kinerja	10
2.1.1.1. Pengertian Kinerja	10
2.1.1.2. Penilaian Kinerja	11
2.1.1.3. Persyaratan Penilaian Kinerja yang Efektif	13
2.1.2. <i>Account Representative</i>	15
2.1.2.1. Peranan <i>Account Representative</i> di Direktorat Jenderal Pajak	15

2.1.2.2. Tugas dan Kegiatan <i>Account Representative</i>	16
2.1.2.3. Kualifikasi <i>Account Representative</i>	19
2.1.3. Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak	20
2.1.3.1. Pengertian Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak	20
2.1.3.2. Pragnosa Penerimaan Pajak	21
2.1.4. Hubungan antara Kinerja <i>Account Representative</i> dengan Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak	22
2.2. Kerangka Pemikiran	25
2.3. Hipotesis	29
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	30
3.1. Objek Penelitian	30
3.2. Metode Penelitian	30
3.2.1. Desain Penelitian	30
3.2.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	31
3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.2.3.1. Populasi	34
3.2.3.2. Sampel	34
3.2.4. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	35
3.2.4.1. Teknik Pengumpulan Data	35
3.2.4.2. Teknik Analisis Data	38
3.2.5. Metode Analisis	41
3.2.5.1. Analisis Deskriptif	41
3.2.5.2. Analisis Inferensial	42
3.2.5.3. Pengujian Hipotesis	44

4.1.4.1.3. Tanggapan Responden Terhadap <i>Job knowledge</i>	72
4.1.4.1.4. Tanggapan Responden Terhadap <i>Creativeness</i>	75
4.1.4.1.5. Tanggapan Responden Terhadap <i>Cooperation</i>	77
4.1.4.1.6. Tanggapan Responden Terhadap <i>Initiative</i>	80
4.1.4.1.7. Tanggapan Responden Terhadap <i>Dependability</i>	81
4.1.4.1.8. Tanggapan Responden Terhadap <i>Personal quality</i>	83
4.1.4.2. Deskripsi Variabel Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung	85
4.1.4.2.1. Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 21	88
4.1.4.2.2. Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 22	89
4.1.4.2.3. Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 22 Impor	90
4.1.4.2.4. Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 23	92
4.1.4.2.5. Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 25/29 Badan (Rp.)	93
4.1.4.2.6. Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi	94
4.1.4.2.7. Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Final	95
4.1.4.2.8. Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPN Dalam Negeri	96
4.1.4.2.9. Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPN Impor...	97
4.1.4.2.10. Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPN & PPhBM Lainnya	99
4.1.4.2.11. Efektivitas Pencapaian Penerimaan Bea Materai	100
4.1.4.2.12. Efektivitas Pencapaian Penerimaan PBB	101
4.1.4.2.13. Efektivitas Pencapaian Penerimaan BPHTB	102



4.1.5. Pengujian Hipotesis	103
4.1.5.1. Uji Korelasi	103
4.1.5.2. Uji Regresi	106
4.2. Pembahasan Hasil penelitian	107
4.2.1. Pembahasan Kinerja <i>Account Representative</i> pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung	108
4.2.2. Pembahasan Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung	111
4.2.3. Pembahasan Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> Terhadap Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung	112
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	115
5.1. Simpulan	115
5.2. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kinerja Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Bandung Karees dan Tegallega Periode 2007-2009	4
Tabel 2.1	Target Penerimaan Pajak Rutin	22
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	32
Tabel 3.2	Jumlah <i>Account Representative</i> pada KPP Pratama Bandung	34
Tabel 3.3	Skor Kuesioner Kinerja <i>Account Representative</i>	39
Tabel 3.4	Skor Kuesioner Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak	39
Tabel 3.5	Kriteria Pengklasifikasian Tingkat Kinerja <i>Account Representative</i>	40
Tabel 3.6	Kriteria Pengklasifikasian Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak ..	41
Tabel 3.7	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	45
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja <i>Account Representative</i> dan Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak	59
Tabel 4.2	Reliabilitas Variabel Kinerja <i>Account Representative</i> dan Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak	60
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan lama Bekerja	63
Tabel 4.7	Tingkat Kinerja <i>Account Representative</i>	65
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Target Pekerjaan Sesuai dengan Jumlah yang Telah Ditentukan	68
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Target Waktu Penyelesaian Pekerjaan Sesuai dengan yang Telah Ditentukan	69

Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Hasil Pekerjaan Sesuai dengan Standar yang Telah Ditentukan	71
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Sesuai dengan Standar yang Ditentukan	72
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Peningkatan Pengetahuan Sehubungan dengan Pekerjaan yang Dilakukan	73
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Peningkatan Pengalaman dan Keterampilan Kerja Sehubungan dengan Pekerjaan yang Dilakukan	74
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Mengembangkan Gagasan Baru dalam Menyelesaikan Pekerjaan	75
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Memecahkan Masalah Sehubungan dengan Pekerjaannya	76
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Membantu Rekan Kerja dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	77
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Keaktifan dalam Pengambilan Keputusan	79
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Selalu Semangat Menyelesaikan Semua Pekerjaan Sesuai dengan Ketentuan yang Ditetapkan	80
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Selalu Bertanggung Jawab dalam Melakukan Pekerjaannya	81
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran untuk Menyelesaikan Pekerjaan yang Telah Dipercayakan	82
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Kehadiran untuk Mengerjakan Tugas-Tugas yang Dipercayakan	83
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap Keterbukaan untuk Menerima Keluhan-Keluhan dan Saran-Saran	84
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Memimpin Kelompok Kerja	85
Tabel 4.24	Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak	86

Tabel 4.25	Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 21	89
Tabel 4.26	Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 22	90
Tabel 4.27	Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 22 Impor	91
Tabel 4.28	Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 23	92
Tabel 4.29	Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 25/29 Badan (Rp.)	93
Tabel 4.30	Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi	95
Tabel 4.31	Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPh Final	96
Tabel 4.32	Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPN Dalam Negeri	97
Tabel 4.33	Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPN Impor	98
Tabel 4.34	Efektivitas Pencapaian Penerimaan PPN & PPnBM Lainnya	99
Tabel 4.35	Efektivitas Pencapaian Penerimaan Bea Materai	100
Tabel 4.36	Efektivitas Pencapaian Penerimaan PBB	102
Tabel 4.37	Efektivitas Pencapaian Penerimaan BPHTB	103
Tabel 4.38	Koefisien Korelasi Antara Kinerja <i>Account Representative</i> dan Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak	104
Tabel 4.39	<i>Output</i> Regresi Sederhana	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Karees dan Tegallega Periode 2007-2009	5
Gambar 2.1 Unsur-Unsur dari Efektivitas Organisasi	23
Gambar 2.2 Model Efektivitas Organisasi	24
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian	29
Gambar 3.1 Paradigma penelitian	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung	56
Gambar 4.2 Daerah Klasifikasi Variabel Kinerja <i>Account Representative</i>	66
Gambar 4.3 Grafik Tingkat Kinerja <i>Account Representative</i>	66
Gambar 4.4 Daerah Klasifikasi Variabel Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak	87
Gambar 4.5 Grafik Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian	120
Lampiran II	Rekapitulasi Identitas Responden	124
Lampiran III	Perhitungan Skor Kinerja <i>Account Representative</i>	126
Lampiran IV	Perhitungan Skor Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak	127
Lampiran V	Tabulasi Variabel X	128
Lampiran VI	Tabulasi Variabel Y	130
Lampiran VII	<i>Output</i> SPSS 16.0 Validitas Variabel X	132
Lampiran VIII	<i>Output</i> SPSS 16.0 Validitas Variabel Y	133
Lampiran IX	<i>Output</i> SPSS 16.0 Reliabilitas Variabel X dan Y	134
Lampiran X	<i>Output</i> MSI Data Variabel X	135
Lampiran XI	<i>Output</i> MSI Data Variabel Y	137
Lampiran XII	<i>Output</i> SPSS 16.0 Regresi dan Korelasi Sederhana	139
Lampiran XIII	Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi Tahun 2009	140
Lampiran XIV	KMK RI Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang <i>Account Representative</i> pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern	143
Lampiran XV	<i>Standard Operasional Prosedure</i> Tata Cara Penyusunan Estimasi Penerimaan Pajak Per-Wajib Pajak	145
Lampiran XVI	Surat Ijin Penelitian atau Pengumpulan Data pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kota Bandung	148
Lampiran XVII	Formulir Frekuensi Bimbingan	149
Lampiran XVIII	Formulir Persetujuan Perbaikan Seminar Usulan Penelitian	152
Lampiran XIX	Riwayat Hidup Peneliti	153