

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b>	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Pajak.....	11
2.1.2 Fungsi Pajak .....	12
2.1.3 Pengelompokan Pajak .....	12
2.1.4. Asas Pemungut Pajak.....	13
2.1.5 Syarat Pemungut Pajak .....	15
2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak .....	16
2.1.7 Hambatan Pemungutan Pajak .....	17
2.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.2.2 Kewajiban dan Hak Wajib pajak.....	20

2.2.3	Kriteria Wajib Pajak Patuh .....	22
2.2.4	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Formal Wajib Pajak .....	23
2.3	Kepuasan Wajib Pajak .....	24
2.3.1	Pengertian Kepuasan Wajib Pajak .....	24
2.3.2	Kepuasan Wajib Pajak atas Kinerja AR.....	27
2.4	Account Representative.....	29
2.4.1	Pengertian Account Representative.....	29
2.4.2	Peranan Account Representative di Direktorat Jenderal Pajak .....	30
2.4.3	Tugas dan Fungsi Account Representative .....	32
2.4.4	Tanggung Jawab Account Representative .....	34
2.4.5	Ukuran Kinerja Account Representative .....	34
2.5	Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas Kinerja Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	36
2.6	Penelitian Terdahulu .....	37
2.7	Kerangka Berpikir.....	40
2.8	Hipotesis .....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
3.2	Populasi dan Sampel .....	42
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5	Uji Kualitas Data.....	44
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7	Teknik Analisis Data .....	47

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	48
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Medan Kota ... ..	48
4.1.2 Pengujian Data.....	56
4.1.3 Uji Kualitas Data .....	57
4.1.4 Teknik Analisis Data .....	60
4.1.5 Uji Hipotesis .....	61
4.2 Pembahasan.....	62

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran.....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**