

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Maksud Penulisan Tesis .....	iii
Halaman Lembar Pengesahan .....	iv
Halaman Pengesahan Panitia Penguji .....	iv
Surat Pernyataan Keorisinilan Tesis .....	vi
Ucapan Terimakasih.....	vii
Ringkasan.....	viii
Summary .....	ix
Abstrak .....	x
Abstract .....	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Kompetensi.....	15
2.1.1 Karakteristik Kompetensi .....	17
2.1.2 Standar Kompetensi.....	23
2.2 Pengembangan Kompetensi.....	25
2.3 <i>Account Representative</i> (AR) .....	30
2.4 Penelitian Terdahulu.....	34
<b>BAB III KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	
3.1 Pertanyaan Penelitian.....	41
3.2 Definisi Konsep .....	42
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Jenis Penelitian .....	44
4.2 Pendekatan Penelitian.....	45
4.3 Unit Analisis .....	45
4.4 Lokasi Penelitian .....	46
4.5 Teknik Pemilihan Informan.....	47

4.6 Teknik Pengumpulan Data .....	49
4.7 Teknik Analisa Data .....	52
<b>BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN</b>	
5.1 Gambaran Umum.....	54
5.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya.....	54
5.1.2 Visi dan Misi Direktorat Jendral Pajak.....	56
5.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya .....	56
5.1.4 Tugas Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya .....	57
5.1.5 Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya .....	57
5.1.6 Alamat dan Kontak Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya .....	58
5.1.7 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya .....	58
5.1.8 Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya.....	65
5.1.9 Jumlah Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya.....	67
5.2 Target Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya.....	68
5.3 Kompetensi Account Representative (AR) .....	74
5.3.1 Pengetahuan Account Representative (AR) .....	76
5.3.2 Keterampilan Account Representative (AR).....	84
5.3.3 Motif Account Representative (AR) .....	90
5.4.4 Traits Account Representative (AR) .....	92
5.5.5 Self Concept Account Representative (AR).....	95
5.4 Pengembangan Kompetensi Account Representative (AR).....	99
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b>	
6.1 Kompetensi Account Representative.....	106
6.2 Pengembangan Account Representative.....	113
<b>BAB VII PENUTUP</b>	
7.1 Kesimpulan .....	119
7.2 Saran .....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	