

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ISTILAH	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Motivasi Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.7 Kontribusi Penelitian	13
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	14
1.9 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Teori Efektivitas Organisasi	17
2.1.2 Konsep <i>Plan, Do, Check, Action</i> (PDCA).....	19
2.2 Tinjauan Pustaka	22
2.2.1 Sengketa Pajak.....	22
2.2.2 Upaya Hukum Keberatan dan Non-Keberatan.....	24
2.2.3 Upaya Hukum Banding dan Gugatan.....	26
2.3 Penelitian Terdahulu.....	28
2.4 Rerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian	36
3.2 Sumber Data	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37

3.4	Teknik Analisis Data	38
3.5	Pengujian Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Deskripsi Data	41
4.2	Interpretasi Hasil Penelitian	42
4.2.1	<i>Program Successfulness</i>	42
4.2.2	<i>Goal Successfulness</i>	48
4.2.3	<i>Satisfaction With the Program</i>	51
4.2.4	<i>Inputs and Outputs</i>	57
4.2.5	Pencapaian Tujuan Keseluruhan (<i>Overall Goal Achievement</i>)	68
4.3	Diskusi Hasil Penelitian	77
BAB V KESIMPULAN		91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Implikasi Temuan.....	93
5.2.1	Implikasi Praktis	93
5.2.2	Implikasi Akademis	93
5.3	Keterbatasan	94
5.4	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN.....		101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Kemenangan DJP Pada Sengketa Pajak 2019-2023	3
Gambar 2.1 Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa Pajak	24
Gambar 2.2 Rerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Rata-rata Waktu Penyelesaian Permohonan Keberatan Pajak Kanwil DJP DIY.....	78
Gambar 4.1 Rata-rata Waktu Penyelesaian Permohonan Non-Keberatan Pajak Kanwil DJP DIY	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Putusan Sengketa Banding dan Gugatan Pengadilan pajak 2023 ...	2
Tabel 4.1 Partisipan Wawancara Penelitian	40
Tabel 4.2 Penyelesaian Permohonan Keberatan Pajak Kanwil DJP DIY	44
Tabel 4.3 Penyelesaian Permohonan non-Keberatan Pajak Kanwil DJP DIY	45
Tabel 4.4 Tingkat Kemenangan Kanwil DJP DIY atas Sidang Banding dan Gugatan Pajak	50
Tabel 4.5 Data Jumlah SKP dan STP yang Diterbitkan oleh KPP Pratama di Lingkungan Kanwil DJP DIY	59
Tabel 4.6 Data Jumlah Permohonan Keberatan Pajak dan non-Keberatan Pajak Kanwil DJP DIY	60
Tabel 4.7 Data Putusan Permohonan Keberatan Pajak dan non-Keberatan Pajak Kanwil DJP DIY	63
Tabel 4.8 Data Penyelesaian Permohonan non-Keberatan Pajak Kanwil DJP DIY	65

DAFTAR ISTILAH

DJP	Direktorat Jenderal Pajak
WP	Wajib pajak
NAFA	<i>National Agency for Fiscal Administration</i>
KUP	Ketentuan Umum Perpajakan
Kanwil DJP DIY	Kantor Wilayah DJP Daerah Istimewa Yogyakarta
PDCA	<i>Plan, Do, Check, Action</i>
MA	Mahkamah Agung
KPP	Kantor Pelayanan Pertama
SKP	Surat Ketetapan Pajak
SOP	<i>Standard Operating Procedur</i>
IKP	Indikator Kinerja Utama
UU	Undang-Undang
UKI	Unit Kepatuhan Internal
STP	Surat Tagihan Pajak