

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR ISTILAH | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| INTISARI..... | xii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5 Kerangka Penulisan..... | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II GAMBARAN UMUM..... | 9 |
| 2.1. Gambaran Objek Penelitian | 9 |
| 2.1.1. Sejarah Kanwil DJP Jawa Tengah II | 9 |
| 2.1.2. Struktur Organisasi | 11 |
| 2.1.3. Tugas dan Kewenangan | 13 |
| 2.1.4. Tugas Pokok..... | 16 |
| 2.2. Tinjauan Pustaka | 17 |
| 2.2.1. Gambaran Umum Pajak..... | 17 |
| 2.2.2. Wajib Pajak..... | 20 |
| 2.2.3. Permohonan Keberatan..... | 21 |
| 2.2.4. Penyelesaian Keberatan | 23 |
| 2.2.5. Efektivitas | 24 |
| 2.3. Penelitian Terdahulu | 24 |
| 2.4. Metodologi Penelitian | 26 |
| 2.4.1. Jenis Penelitian | 26 |
| 2.4.2. Lingkup Penelitian..... | 27 |
| 2.4.3. Jenis Data..... | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.4. Sumber Data | 28 |
| 2.4.5. Metode Pengumpulan Data..... | 28 |
| 2.4.6. Metode Analisis Data | 29 |
| BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 31 |
| 3.1. Analisis Data | 31 |
| 3.1.1. Analisis Efektivitas Penyelesaian Permohonan Keberatan berdasarkan Kuantitas (jumlah yang diselesaikan setiap tahun)..... | 31 |
| 3.1.2. Analisis Efektivitas Penyelesaian Permohonan Keberatan berdasarkan Waktu Penyelesaian sesuai Surat Edaran Nomor SE- 79/PJ/2010 (waktu penyelesaian \leq 9 bulan) | 35 |
| 3.2. Pembahasan..... | 40 |
| 3.2.1. Efektivitas Penyelesaian Permohonan Keberatan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II. | 40 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | 48 |
| 4.1. Kesimpulan | 48 |
| 4.2. Saran..... | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA | 50 |
| LAMPIRAN | 51 |