

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR BAGAN	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ISTILAH	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
1.7 Kerangka Penulisan	5
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
2.1 Kondisi Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul.....	6
2.1.1 Sejarah dan Latar Belakang Berdirinya KPP Pratama Bantul Yogyakarta	6
2.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul Yogyakarta	7

2.1.3 Tugas dan Wewenang	9
2.1.4 Nilai – nilai Kementrian Keuangan.....	11
2.1.5 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul Yogyakarta ...	11
2.2 Tinjauan Pustaka	12
2.2.1 Pengertian Pajak.....	12
2.2.2 Kepuasan	13
2.2.3 Pengertian Wajib Pajak	14
2.2.4 Pengertian Pelayanan	15
2.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
2.3 Tinjauan Penelitian Sebelumnya	18
2.4 Metodologi Penelitian	20
2.4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	20
2.4.2 Sumber Data.....	20
2.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	20
2.4.4 Metode Analisis Data	23
2.4.5 Metode Pengolahan Data	23
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	26
3.1 Analisis Data	26
3.1.1 Karakteristik Responden	26
3.1.2 Pengujian Data	31
3.2 Pembahasan	35
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	38
4.1 Kesimpulan	38
4.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	5
Bagan 1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Bantul.	8

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	18
Tabel 1.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	24
Tabel 2.3. Karakteristik Responden.....	27
Tabel 2.5 Hasil Analisis.....	33
Tabel 2.6 Indeks Kepuasan Wajib Pajak.....	34



DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Karakteristik Umur Reponden.....	28
Grafik 3.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	29
Grafik 3.3 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	30
Grafik 3.4 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	31
Grafik 3.5 Jumlah Skor Jawaban Responden.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Kuesioner Penelitian	42
Lampiran 2. Nilai Skor Kuesioner	46
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	49
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	50

DAFTAR ISTILAH

APBN	: Anggaran Pendapatan Belanja Negara
AR	: <i>Account Representative</i>
DJP	: Direktorat Jenderal Pajak
Kanwil	: Kantor wilayah
KP PBB	: Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
KPP	: Kantor Pelayanan Pratama
LPAD	: Lembar Pengawasan Arus Dokumen
NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak
PDI	: Pengolahan Data dan Informasi
PPh	: Pajak Penghasilan
PTLL	: Pajak Tidak Langsung Lainnya
SIDJP	: Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak
SKT	: Surat Keterangan Terdaftar
SPT	: Surat Pemberitahuan Pajak
TPT	: Tempat Pelayanan Terpadu
Waskon	: Pengawasan dan Konsultasi