

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ISTILAH	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	5
1.4 BATASAN MASALAH.....	5
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	5
1.6 KERANGKA PENULISAN.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	8
2.1 Gambaran Umum KPP Pratama Yogyakarta.....	8
2.1.1 Sejarah KPP Pratama Yogyakarta	8
2.1.2 Visi Dan Misi KPP Pratama Yogyakarta.....	11
2.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	11
2.1.4 Struktur Organisasi	12
2.2 Tinjauan Pustaka.....	16
2.2.1 Ketentuan Perpajakan	16
2.2.2 Wajib Pajak.....	23
2.2.3 <i>Drop Box</i>	24

2.2.4	<i>Account Representatif</i>	28
2.2.5	Bagan Alur Penyampaian SPT Melalui <i>Drop Box</i>	30
2.2.6	Penelitian Terdahulu	32
2.3	Metodologi Penelitian.....	33
2.3.1	Ruang Lingkup	33
2.3.2	Jenis dan Sumber Data.....	33
2.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	33
2.3.4	Metode Analisis Data.....	35
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN		37
3.1	Analisis	37
3.1.1	Kendala yang dihadapi KPP Pratama Yogyakarta dalam memenuhi kualitas pelayanan yang mewajibkan <i>Account Representatif</i> mengikuti <i>drop box</i>	37
3.1.2	Standar Pelayanan Penyampaian SPT	41
3.2	Pembahasan	45
3.2.1	Solusi Dalam Memenuhi Kualitas Pelayanan.....	45
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		54
4.1	Kesimpulan	54
4.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....		56