

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR KOTAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I            PENGANTAR</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah Masalah .....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4. Keaslian Penelitian .....	7
1.5. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.5.2 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II            TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Perilaku Aparatur Pelayanan Publik .....	12
2.2.2 Perilaku Diskriminasi .....	17
2.2.3 Perilaku Korupsi .....	19
2.2.4 <i>Misbehavior</i> dalam Perspektif Perilaku Organisasi .....	26
2.2.5 Konsep Ketahanan Mental Pegawai .....	37
<b>BAB III            METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	45
3.2 Metode Pemilihan Lokasi .....	45
3.3 Metode Pemilihan Informan .....	46
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5 Alat Penelitian .....	52
3.5.1 Pedoman Wawancara .....	52
3.5.2 Buku Catatan .....	52
3.6 Metode Analisis Data .....	53
3.7 Keabsahan Hasil .....	58

<b>BAB IV</b>	<b>DESKRIPSI UMUM KANTOR POS LALU BEA YOGYAKARTA</b>	
4.1	Deskripsi Umum KPPBC Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	63
4.1.1	Tugas dan Fungsi KPPBC Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	64
4.1.2	Wilayah Kerja KPPBC Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	65
4.1.3	Lingkup Kerja KPPBC Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	66
4.1.4	Landasan Hukum Kerja KPPBC Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	67
4.1.5	Jenis-jenis Pengguna Jasa Kepabeanan dan Cukai .....	68
4.1.6	Sumber Daya Manusia KPPBC Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	68
4.2	Kantor Pos Lalu Bea Yogyakarta .....	71
4.2.1	Tim Bea Cukai Kantor Pos Lalu Bea .....	72
4.2.2	Tata Cara Pengeluaran Barang Kiriman Pos .....	73
4.2.3	Fasilitas dan Ketentuan Perpajakan Barang Kiriman Pos .....	76
4.2.4	Perhitungan Pungutan atas Barang Kiriman .....	77
<b>BAB V</b>	<b>PERILAKU MENYIMPANG APARATUR PEMUNGUT PAJAK DI KANTOR POS LALU BEA YOGYAKARTA</b>	
5.1	Perilaku Diskriminasi Aparat Bea Cukai .....	79
5.2	Perilaku Korupsi Bea Cukai .....	92
5.2.1	Dinamika Perilaku Korupsi di Kantor Pos Lalu Bea Yogyakarta .....	93
5.2.2	Modus Korupsi Pegawai BC di Kantor Pos Lalu Bea Yogyakarta .....	97
5.3	Faktor-faktor Pendorong <i>Misbehavior</i> Aparatur Pemungut Pajak .....	114
5.3.1	Faktor Individual Pendorong <i>Misbehavior</i> .....	114
5.3.2	Faktor Organisasional Pendorong <i>Misbehavior</i> .....	122
5.4	<i>Misbehavior</i> Aparatur Pemungut Pajak dalam Perspektif OMB .....	130
5.4.1	Intensi <i>Misbehavior</i> Aparat Bea Cukai..	130
5.4.2	Tipe <i>Misbehavior</i> Aparatur Pemungut Pajak .....	134

<b>BAB VI</b>	<b>IMPLIKASI PERILAKU MENYIMPANG APARATUR PEMUNGUT PAJAK TERHADAP KETAHANAN MENTAL PEGAWAI</b>	
6.1.	Kriteria Ketahanan Mental Pegawai .....	138
6.1.1	Komitmen ( <i>Commitment</i> ) .....	139
6.1.2	Kontrol ( <i>Control</i> ) .....	142
6.1.3	Tantangan ( <i>Challenge</i> ) .....	144
6.2.	Implikasi <i>Misbehavior</i> Aparatur Pemungut Pajak Terhadap Ketahanan Mental Pegawai .....	153
6.2.1	Merusak Komitmen Profesi Bea Cukai ..	153
6.2.2	Melemahkan Kontrol dalam Diri Aparat Bea Cukai .....	155
6.2.3	Menghilangkan Prinsip <i>Challenge</i> dalam Diri Aparat Bea Cukai .....	158
<b>BAB VII</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
8.1.	Kesimpulan .....	161
8.2.	Rekomendasi .....	162
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	164
<b>LAMPIRAN</b>		