

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Dasar Perpajakan	8
1. Definisi dan Pengertian Pajak	8
2. Fungsi Pajak	10
3. Wajib Pajak	11
4. Perbedaan dan Pembagian Jenis Pajak.....	14
5. Asas Pemungutan Pajak	14
6. Sistem Pemungutan Pajak	15
B. Kepatuhan Wajib Pajak	16
1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	16
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak.....	20
3. Macam-macam Kepatuhan.....	21
4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
C. Teori Pelayanan	23
1. Definisi Pelayanan	23
2. Pelayanan Pajak	24
3. Kualitas Pelayanan.....	28
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	39
D. Kerangka Pemikiran	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	42
B. Fokus Penelitian	44

C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	45
D. Sumber Data.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Instrumen Penelitian.....	48
G. Analisis Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
1. Letak dan Sejarah dibentuknya KP2KP Lumajang	51
2. Struktur Organisasi KP2KP Lumajang	55
3. Visi dan Misi KP2KP Lumajang	58
B. Data Fokus Penelitian.....	59
1. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Perpajakan KP2KP Lumajang	59
a. Komitmen Meningkatkan Pelayanan.....	60
1) Pemberian Informasi Perpajakan	60
2) Mekanisme Pengawasan Kegiatan Pelayanan	62
3) Kemajuan Teknologi	64
b. Pelayanan Kepada Wajib Pajak.....	66
1) Waktu Pelayanan TPT	67
2) Jadwal Petugas TPT dan Konseling (<i>Helpdesk</i>)	68
3) Standar Pakaian Petugas KP2KP Lumajang.....	70
4) Pengawas/Supervisor KP2KP Lumajang	71
5) Pelayanan Prima.....	72
2. Upaya yang Dilakukan KP2KP Lumajang Dalam Menunjang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	78
a. Kegiatan Penyuluhan Perpajakan.....	83
b. Pengawasan Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak.....	92
C. Analisis Data Penelitian.....	94
1. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Perpajakan KP2KP Lumajang	94
2. Kendala KP2KP Lumajang Dalam Menunjang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	105
3. Upaya yang Dilakukan KP2KP Lumajang Dalam Menunjang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	109

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	112
B. Saran	114

DAFTAR PUSTAKA.....	116
----------------------------	------------