

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	3
C. Masalah Penelitian.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Metodologi Penelitian.....	4
1. Obyek penelitian.....	4
2. Jenis penelitian.....	5
3. Jenis data.....	5
4. Metode pengumpulan data.....	6

5. Metode pengolahan data.	7
G. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN STUDI.....	9
A. Teori Perpajakan	9
1. Perpajakan.....	9
2. Administrasi perpajakan.....	12
B. Teori Kualitas Pelayanan	17
1. Kualitas pelayanan.	17
2. SERVQUAL	19
3. Model Kano.....	22
4. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	25
5. Integrasi SERVQUAL, model Kano dalam QFD.	27
C. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	31
D. Perbandingan (<i>Best Practices</i>)	32
BAB III GAMBARAN OBYEK PENELITIAN	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
B. Reformasi Perpajakan di Indonesia.....	40
C. Standar Pelayanan	43
1. Jadwal pelayanan.	48
2. Standar fasilitas TPT.....	48
3. Standar sumber daya manusia.....	50
D. Permasalahan Terkait Pemberian Pelayanan.....	51
1. Perencanaan kebijakan publik yang lemah.	51

2.	Budaya kerja yang tidak baik.....	52
3.	Rendahnya partisipasi publik.....	52
4.	Pengawasan dan pencegahan tidak optimal.....	52
5.	Birorasi yang tidak sederhana.....	53
6.	Sumber daya manusia.....	53
7.	Teknologi informasi.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....		55
A.	Karakteristik Wajib Pajak.....	55
1.	Jenis kelamin.....	55
2.	Kelompok usia.....	56
3.	Pendidikan terakhir.....	56
4.	Jenis usaha.....	57
B.	Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Pelayanan Perpajakan.....	57
1.	Dimensi <i>assurance</i>	57
2.	Dimensi <i>responsiveness</i>	62
3.	Dimensi <i>tangible</i>	67
4.	Dimensi <i>reliability</i>	73
5.	Dimensi <i>empathy</i>	78
C.	Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat Pelayanan.....	83
1.	Prioritas.....	85
2.	Sumber daya manusia.....	85
3.	Dana.....	86
4.	Regulasi.....	86

5. Beban kerja pegawai.	87
6. Pembagian tugas.....	87
7. Pengawasan.....	88
8. Motivasi.....	88
D. Langkah-Langkah Peningkatan Kualitas Administrasi dan Pelayanan Perpajakan	89
1. Sarana pendukung.	89
2. Pemberitahuan layanan mulai dikerjakan.	90
3. Pelayanan cepat.....	90
4. Pemahaman kebutuhan Wajib Pajak secara spesifik.....	90
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	104
A. Simpulan.....	104
B. Saran.....	107
C. Keterbatasan	109
DAFTAR PUSTAKA	111

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan <i>Tax Ratio</i> Indonesia	1
Tabel 2.1 Dimensi-dimensi SERVQUAL	20
Tabel 2.2 Contoh Pernyataan dalam Kuesioner SERVQUAL	21
Tabel 2.3 Tingkat Kepentingan per Jawaban.....	22
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian Sebelumnya dan Perbandingan dengan Penelitian Penulis.....	31
Tabel 3.1 Jumlah WP Kanwil DJP Jakarta Pusat	36
Tabel 3.2 Jumlah WP Kanwil DJP Jakarta Barat	37
Tabel 3.3 Jumlah WP Kanwil DJP Jakarta Selatan	38
Tabel 3.4 Jumlah WP Kanwil DJP Jakarta Timur	39
Tabel 3.5 Jumlah WP Kanwil DJP Jakarta Utara	40
Tabel 3.6 Standar Fasilitas TPT.....	49
Tabel 3.7 Sarana Pendukung.....	50
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Wajib Pajak	55
Tabel 4.2 Kelompok Usia Wajib Pajak.....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Wajib Pajak	56
Tabel 4.4 Jenis Usaha Wajib Pajak.....	57
Tabel 4.5 Respon Wajib Pajak Dimensi <i>Assurance</i> – Harapan	58
Tabel 4.6 Respon Wajib Pajak Dimensi <i>Assurance</i> – Persepsi	58
Tabel 4.7 Skor Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.8 Tema Hasil Wawancara Dimensi <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.9 Kategori Model Kano Dimensi <i>Assurance</i>	62
Tabel 4.10 Respon Wajib Pajak Dimensi <i>Responsiveness</i> – Harapan	63
Tabel 4.11 Respon Wajib Pajak Dimensi <i>Responsiveness</i> – Persepsi	63
Tabel 4.12 Skor Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i>	64
Tabel 4.13 Tema Hasil Wawancara Dimensi <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 4.14 Kategori Model Kano Dimensi <i>Responsiveness</i>	67

Tabel 4.15 Respon Wajib Pajak Dimensi <i>Tangible</i> - Harapan.....	68
Tabel 4.16 Respon Wajib Pajak Dimensi <i>Tangible</i> – Persepsi	69
Tabel 4.17 Skor Kepuasan Dimensi <i>Tangible</i>	70
Tabel 4.18 Tema Hasil Wawancara Dimensi <i>Tangible</i>	71
Tabel 4.19 Kategori Model Kano Dimensi <i>Tangible</i>	72
Tabel 4.20 Respon Wajib Pajak Dimensi <i>Reliability</i> - Harapan	73
Tabel 4.21 Respon Wajib Pajak Dimensi <i>Reliability</i> – Persepsi.....	74
Tabel 4.22 Skor Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i>	75
Tabel 4.23 Tema Hasil Wawancara Dimensi <i>Reliability</i>	76
Tabel 4.24 Kategori Model Kano Dimensi <i>Reliability</i>	78
Tabel 4.25 Respon Wajib Pajak Dimensi <i>Empathy</i> – Harapan	79
Tabel 4.26 Respon Wajib Pajak Dimensi <i>Empathy</i> – Persepsi	79
Tabel 4.27 Skor Kepuasan Dimensi <i>Empathy</i>	80
Tabel 4.28 Tema Hasil Wawancara Dimensi <i>Empathy</i>	81
Tabel 4.29 Kategori Model Kano Dimensi <i>Empathy</i>	82
Tabel 4.30 <i>Adjusted Importance</i> Item Kuesioner.....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Peta Penelitian	5
Gambar 2.1 Kerangka Adminsitration Perpajakan	17
Gambar 2.2 Matriks Kelompok Model Kano.....	23
Gambar 2.3 Integrasi SERVQUAL dan Model Kano.....	25
Gambar 2.4 <i>House Of Quality</i>	27
Gambar 2.5 Integrasi SERVQUAL, model Kano Dalam QFD	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPP.....	47
Gambar 4.1 <i>House Of Quality</i> Kualitas Pelayanan Perpajakan	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pengukuran Dan Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpajakan

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Item Harapan dan Hasil Uji Validitas Item Kenyataan

Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Dan Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Positif

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Negatif

Lampiran 5 Standar Fasilitas TPT

Lampiran 6 Pedoman Wawancara

Lampiran 7 *Root Cause Analysis* Item 4

Lampiran 8 *Root Cause Analysis* Item 9

Lampiran 9 *Root Cause Analysis* Item 10