

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN LULUS.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Ruang Lingkup	6
1.5 Manfaat Penulisan	6
1.6 Sistematika Penulisan KTTA	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Penelitian terdahulu	9
2.2 Teori atau Konsep	12
2.2.1 Kepatuhan Pajak.....	12
2.2.2 Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan).....	13
2.2.3 <i>E-filing</i>	15
2.2.4 Pelayanan Publik	16
2.2.5 Edukasi Perpajakan	18
2.2.6 Asistensi Pengisian SPT Tahunan.....	20
BAB III METODE DAN PEMBAHASAN.....	21
3.1 Metode Pengumpulan Data	21
3.1.1 Studi Kepustakaan	21
3.1.2 Teknik Wawancara.....	21
3.1.3 Observasi Lapangan	22
3.1.4 Dokumentasi.....	22

3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	22
3.3 Pembahasan Hasil.....	27
3.3.1 Gambaran Program Asistensi Pengisian SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	27
3.3.2 Perspektif Wajib Pajak terhadap Program Asistensi Pengisian SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	38
3.3.3 Usulan dan Masukan untuk Program Asistensi Pengisian SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	44
BAB IV SIMPULAN.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	56
SURAT RISET	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Data Jumlah Pegawai KPP Pratama Palembang Ilir Barat per 14 April 2023.....	23
Tabel III.2 Rincian Jumlah Wajib Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	25
Tabel III.3 Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	26
Tabel III.4 Realisasi Kepatuhan KPP Pratama Palembang Ilir Barat	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Barat	24
Gambar III.2 Tempat Pelayanan Asistensi Pengisian SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	28
Gambar III.3 Perangkat yang Digunakan dalam Pelayanan Asistensi Pengisian SPT Tahunan.....	31
Gambar III.4 Wajib Pajak yang Sedang Mendapatkan Pelayanan Asistensi Pengisian SPT Tahunan	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Transkrip Hasil Wawancara dengan Koordinator Satgas SPT Tahunan KPP Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2023.....	56
Lampiran 2 – Transkrip Hasil Wawancara Wajib Pajak.....	62
Lampiran 3 – Kumpulan Gambar Hasil Observasi	73