

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN LULUS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penulisan	8
1.5 Manfaat Penulisan	9
1.6 Sistematika Penulisan KTTA	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Pajak	12
2.2 Pelayanan	14
2.3 Hubungan antara penyedia layanan public dan kesadaran untuk membayar pajak	15
2.4 Penyuluhan Pajak	16
2.5 Fungsional Penyuluh Pajak	21
BAB III METODE DAN PEMBAHASAN	24
3.1 Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data	24
3.1.1 Metode Pengumpulan Data	24
3.1.2 Metode Analisis Data	30
3.2 Gambaran Umum KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu	30
3.2.1 Profil Singkat dan Sejarah KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu	30
3.2.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu	32
3.2.3 Tugas dan Fungsi KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu	33

3.3	Sumber Daya Manusia (SDM) Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu	34
3.4	Pembahasan Hasil.....	38
3.4.1	Kebutuhan, Harapan, dan Tanggapan Masyarakat Wajib Pajak atas Penyuluhan Perpajakan oleh Fungsional Penyuluh Pajak	38
3.4.2	Tujuan Pembentukan Formasi Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak	44
3.4.3	Program Kegiatan Penyuluhan Pajak KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu	51
3.4.4	Mekanisme dan Optimalisasi Penyuluhan Pajak di DJP	60
3.4.5	Kendala Penyuluhan Perpajakan	69
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN		71
4.1	Simpulan	71
4.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Data SDM Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu.....	35
Tabel 3.2.	Program Penyuluhan dengan Tema Meningkatkan Kesadaran Pajak Melalui Pengetahuan Perpajakan.....	36
Tabel 3.3.	Program Penyuluhan dengan Tema Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan Perpajakan	37
Tabel 3.4.	Program Penyuluhan dengan Tema Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Melalui Perubahan Perilaku	37
Tabel 3.5.	Pembagian Tim Penyuluh KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.	Konsep Moral Pajak dan Kepatuhan Sukarela	18
Gambar III.1.	Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu	32
Gambar III.2.	Suasana Pelaksanaan Penyuluhan dan Layanan Konsultasi KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu	52
Gambar III.3.	Ruang Layanan dan Penyuluhan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan/Panduan Wawancara	79
Lampiran 2	Transkrip dan Coding Wawancara Direktorat P2 Humas	82
Lampiran 3	Transkrip dan Coding Wawancara Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu	94
Lampiran 4	Transkrip dan Coding Wawancara Para Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu.....	101
Lampiran 5	Program Kegiatan Penyuluhan Tahun 2022 Tim 1 Semester 1:	118
Lampiran 6	Program Kegiatan Penyuluhan Tahun 2022 Tim 1 Semester 2:	120
Lampiran 7	Program Kegiatan Penyuluhan Tahun 2022 Tim 2 Semester 1:	122
Lampiran 8	Program Kegiatan Penyuluhan Tahun 2022 Tim 2 Semester 2:	124
Lampiran 9	Program Penyuluhan dengan Tema Meningkatkan Kesadaran Pajak Melalui Pengetahuan Perpajakan	126
Lampiran 10	Program Penyuluhan dengan Tema Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan Perpajakan.....	127
Lampiran 11	Program Penyuluhan dengan Tema Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Melalui Perubahan Perilaku	128
Lampiran 12	Kegiatan PAP Kompleksitas 1:	129
Lampiran 13	Kegiatan PAP Kompleksitas 2:	135
Lampiran 14	Surat E-Riset.....	137
Lampiran 15	Daftar Riwayat Hidup	138