

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.5.1 Manfaat Teoretis .....	16
1.5.2 Manfaat Praktis.....	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI .....	19
2.1 Teori-teori .....	19
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	19
2.1.2 <i>Theory of Income Tax Evasion</i> .....	22
2.1.3 <i>Slippery Slope Theory</i> .....	24
2.1.4 <i>Resource-Based View Theory</i> .....	26
2.1.5 <i>New Public Management</i> .....	29
2.1.6 <i>Reinventing Government</i> .....	30
2.1.7 <i>Business Model Canvas</i> .....	31
2.1.8 Analisis SWOT .....	35
2.1.9 Analisis IFAS EFAS.....	36

2.2 Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Kerangka Pemikiran .....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Jenis Penelitian .....	47
3.2 Sumber Data .....	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4 Prosedur Analitis .....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	57
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Bandung Cibeunying .....	57
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Account Representative .....	62
4.1.2.1 Gambaran Umum Tugas Account Representative .....	62
4.1.2.2 Indikator Kinerja Utama <i>Account Representative</i> KPP Pratama ..	63
4.1.2.3 Proses SP2DK dalam Penggalian Potensi Pajak .....	70
4.1.3 Data Penelitian .....	72
4.1.4 Hasil Analisis .....	81
4.2 Pembahasan .....	140
4.2.1 Strategi Penggalian Potensi Pajak Saat Ini.....	140
4.2.2 Strategi Penggalian Potensi Pajak Saat Ini dalam Perspektif BMC ....	153
4.2.3 Pemilihan Strategi Penggalian Potensi Pajak Menggunakan SWOT ..	172
4.2.3.1 <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats</i> .....	172
4.2.3.2 Matriks SWOT & Strategi SO, ST, WO, WT .....	184
4.2.3.3 Hitungan untuk Pemilihan Strategi.....	190
4.2.4 Usulan Penyempurnaan Penggalian Potensi Pajak dalam Perspektif BMC .....	194
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	207
5.1 Simpulan.....	207
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	213
5.3 Saran .....	214
DAFTAR PUSTAKA .....	216
SURAT RISET .....	223
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	225
LAMPIRAN.....	226

## DAFTAR TABEL

TABEL I. 1 PDRB HARGA BERLAKU KAB/KOTA PROV JAWA BARAT .....	1
TABEL I. 2 KINERJA PENERIMAAN PKM PENGAWASAN .....	3
TABEL II. 1 MATRIKS SLIPPERY SLOPE THEORY .....	26
TABEL II. 2 MATRIKS SWOT .....	36
TABEL III. 1 DAFTAR INFORMAN .....	49
TABEL IV. 1 SEKTOR DOMINAN SETIAP KECAMATAN.....	58
TABEL IV. 2 WILAYAH KERJA SEKSI PENGAWASAN KPP PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING.....	59
TABEL IV. 3 PERTIMBANGAN DALAM PEMILIHAN INFORMAN .....	74
TABEL IV. 4 REALISASI PELAKSANAAN WAWANCARA.....	77
TABEL IV. 5 PERBANDINGAN REALISASI PPM DAN PKM .....	163
TABEL IV. 6 ANALISIS SWOT .....	173
TABEL IV. 7 INTERNAL FACTORS ANALYSIS SUMMARY .....	176
TABEL IV. 8 EXTERNAL FACTORS ANALYSIS SUMMARY .....	177
TABEL IV. 9 MATRIKS SWOT .....	184
TABEL IV. 10 HASIL DATA IFAS .....	192
TABEL IV. 11 HASIL DATA EFAS .....	193

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR I. 1 BMC & KEGUNAANNYA BAGI PEMERINTAHAN .....	8
GAMBAR II. 1 BUSINESS MODEL CANVAS .....	32
GAMBAR II. 2 KERANGKA PEMIKIRAN .....	46
GAMBAR IV. 1 PETA WILAYAH KERJA KPP PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING .....	58
GAMBAR IV. 2 RINCIAN WP .....	60
GAMBAR IV. 3 KINERJA PENERIMAAN KPP PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING .....	60
GAMBAR IV. 4 PENERIMAAN PER JENIS PAJAK .....	61
GAMBAR IV. 5 TEMA BESAR HASIL ANALISIS .....	83
GAMBAR IV. 6 KATEGORI KONDISI PENGGALIAN POTENSI PAJAK SAAT INI .....	84
GAMBAR IV. 7 SUBTEMA EKSTENSIFIKASI PAJAK .....	85
GAMBAR IV. 8 SUBTEMA INTENSIFIKASI PAJAK.....	86
GAMBAR IV. 9 SUBTEMA PERENCANAAN .....	88
GAMBAR IV. 10 SUBTEMA PELAKSANAAN .....	90
GAMBAR IV. 11 SUBTEMA TINDAKLANJUT/EVALUASI .....	91
GAMBAR IV. 12 GALPOT SAAT INI DALAM PERSPEKTIF BMC .....	96
GAMBAR IV. 13 CUSTOMER SEGMENTS SAAT INI.....	96
GAMBAR IV. 14 VALUE PROPOSITIONS SAAT INI .....	98
GAMBAR IV. 15 CHANNELS SAAT INI .....	99
GAMBAR IV. 16 CUSTOMER RELATIONSHIP SAAT INI.....	101
GAMBAR IV. 17 REVENUE STREAM SAAT INI.....	103
GAMBAR IV. 18 KEY RESOURCES SAAT INI .....	104
GAMBAR IV. 19 KEY ACTIVITIES SAAT INI.....	106
GAMBAR IV. 20 KEY PARTNERSHIP SAAT INI .....	107
GAMBAR IV. 21 COST STRUCTURE SAAT INI .....	109
GAMBAR IV. 22 KATEGORI STRENGTHS PENGGALIAN POTENSI PAJAK SAAT INI ...	111
GAMBAR IV. 23 KATEGORI WEAKNESSESS PENGGALIAN POTENSI PAJAK SAAT INI .....	113
GAMBAR IV. 24 KATEGORI OPPORTUNITIES PENGGALIAN POTENSI PAJAK SAAT INI .....	115
GAMBAR IV. 25 KATEGORI THREATS PENGGALIAN POTENSI PAJAK SAAT INI .....	116
GAMBAR IV. 26 KATEGORI STRATEGI PENGGALIAN POTENSI PAJAK .....	119
GAMBAR IV. 27 KATEGORI USULAN PENYEMPURNAAN GALPOT DALAM PERSPEKTIF BMC .....	133
GAMBAR IV. 28 GALPOT SAAT INI DALAM PERSPEKTIF BMC .....	154
GAMBAR IV. 29 MATRIKS IE .....	194
GAMBAR IV. 30 USULAN PENYEMPURNAAN GALPOT DALAM BMC .....	195

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA UNTUK AR.....	226
LAMPIRAN 2 PERTANYAAN KEPADA KEPALA SEKSI.....	229
LAMPIRAN 3 PERTANYAAN STRATEGI.....	230
LAMPIRAN 4 KERTAS KERJA CODING .....	231
LAMPIRAN 5 HASIL KUESIONER BOBOT DAN RATING SWOT IFAS EFAS .....	281