

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN LULUS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penulisan.....	10
1.4 Ruang Lingkup	11
1.5 Manfaat Penulisan.....	12
1.6 Sistematika Penulisan KTTA.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Pajak.....	17
2.2.1 Definisi Pajak.....	17
2.2.2 Fungsi Pajak.....	18
2.2.3 Jenis Pajak	19
2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	20
2.3 Wajib Pajak.....	21
2.3.1 Definisi Wajib Pajak.....	21
2.3.2 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak	22
2.3.3 Pendaftaran Wajib Pajak.....	23
2.4 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	27
2.5 Administrasi NPWP.....	27
2.5.1 Definisi Administrasi NPWP.....	27
2.5.2 Modernisasi Sistem Administrasi NPWP.....	28
2.5.3 Aplikasi Registrasi (<i>e-Registration</i>)	29
2.6 Efektivitas Pelayanan Perpajakan	30
2.6.1 Definisi Efektivitas	30
2.6.2 Ukuran Efektivitas	32
2.6.3 Pelayanan Perpajakan	34
BAB III METODE DAN PEMBAHASAN	37
3.1 Metode Pengumpulan Data.....	37

3.1.1 Metode Studi Kepustakaan	37
3.1.2 Metode Penelitian Lapangan (Survei)	38
3.1.2.1 Wawancara	38
3.1.2.2 Kuesioner	38
3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
3.2.1 Sejarah Singkat	39
3.2.2 Tugas dan Fungsi	39
3.2.3 Struktur Organisasi	40
3.2.4 Wilayah Kerja	43
3.3 Pembahasan Hasil	45
3.3.1 Hasil Wawancara dan Kuesioner	45
3.3.1.1 Analisis Data Hasil Wawancara	45
3.3.1.2 Analisis Data Hasil Kuesioner	47
3.3.2 Pembahasan	62
3.3.2.1 Kendala Pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau <i>Online</i> pada <i>E-Registration</i> Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	64
3.3.2.2 Upaya KPP Pratama Palembang Ilir Barat Dalam Meminimalisasi Kendala Pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau <i>Online</i> pada <i>e-Registration</i>	70
3.3.2.3 Hubungan Efektivitas Pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau <i>Online</i> pada <i>e-Registration</i> Terhadap Pemberian Layanan Administrasi NPWP Kepada Wajib Pajak Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	76
 BAB IV SIMPULAN	 78
4.1 Kesimpulan	78
4.2 Saran	81
 DAFTAR PUSTAKA	 83
 LAMPIRAN	 87
 SURAT RISET	 122
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	 123

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 - Laporan Realisasi APBN Tahun Anggaran 2022-2023	3
Tabel I.2 - Realisasi APBN Tahun Anggaran 2018-2023.....	4
Tabel I.3 - Layanan Administrasi NPWP KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	9
Tabel II. 1 – Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel III. 1– Pegawai Berdasarkan Unit	41
Tabel III. 2 – Pegawai berdasarkan Jabatan.....	42
Tabel III. 3 – Hasil Pengumpulan Data.....	48
Tabel III. 4 – Variabel Penelitian	48
Tabel III. 5 – Kategori Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Perubahan Nyata dan Ketanggapan.....	51
Tabel III. 6 – Kategori Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan dan Keandalan.....	51
Tabel III. 7 – Deskripsi Frekuensi Variabel Pemahaman Program	52
Tabel III. 8– Deskripsi Frekuensi Variabel Tepat Sasaran	52
Tabel III. 9 – Deskripsi Frekuensi Variabel Tepat Waktu	53
Tabel III. 10 – Deskripsi Frekuensi Variabel Tercapainya Tujuan.....	54
Tabel III. 11 – Deskripsi Frekuensi Variabel Perubahan Nyata	54
Tabel III. 12 – Deskripsi Frekuensi Variabel Ketanggapan.....	55
Tabel III. 13 – Deskripsi Frekuensi Variabel Keandalan.....	56
Tabel III. 14 – Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel III. 15 – Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel III. 16 – Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel III. 17 – Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	60

Tabel III. 18 – Hasil Uji Statistik F.....	61
Tabel III. 19 – Hasil Uji Koefisien Determinasi	61
Tabel III. 20 – Jumlah Pendaftaran WP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat ...	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 - Hubungan Efektivitas	31
Gambar III. 1 – Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Barat	41
Gambar III. 2 – Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	42
Gambar III. 3 – Wilayah Kerja KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	43
Gambar III. 4 – Persentase Perubahan Jumlah Pendaftaran WP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat Periode 2019-2023	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 – Data Statistik Responden.....	91
Lampiran 3 - Penghitungan Penentuan Kategori Deskripsi Variabel	92
Lampiran 4 - Hasil Jawaban Responden Variabel Pemahaman Program (X1)	94
Lampiran 5 - Hasil Jawaban Responden Variabel Tepat Sasaran (X2).....	96
Lampiran 6 - Hasil Jawaban Responden Variabel Tepat Waktu (X3).....	98
Lampiran 7 - Hasil Jawaban Responden Variabel Tercapainya Tujuan (X4)	100
Lampiran 8 - Hasil Jawaban Responden Variabel Perubahan Nyata (X5)	102
Lampiran 9 - Hasil Jawaban Responden Variabel Ketanggpan (Y1)	104
Lampiran 10 - Hasil Jawaban Responden Variabel Keandalan (Y2)	106
Lampiran 11 - Transkrip Wawancara I.....	108
Lampiran 12 - Transkrip Wawancara II.....	111
Lampiran 13 – Transkrip Wawancara III.....	113
Lampiran 14 – Transkrip Wawancara IV.....	115
Lampiran 15 - <i>Coding</i> Transkrip Wawancara I s.d. IV	117