

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN	
A. Kajian Teoritis	
1. Pengertian Pajak	7
2. Reformasi Perpajakan	9
a. Pengertian Reformasi Perpajakan.....	9
b. Sejarah Reformasi Perpajakan.	11
3. Administrasi Perpajakan	11
4. Reformasi Administrasi Perpajakan	13
a. Pengertian Reformasi Administrasi Perpajakan.....	13
b. Sejarah Reformasi Administrasi Perpajakan.....	14
5. Kinerja Pelayanan Perpajakan	16
a. Pengertian Kinerja.....	16
b. Pengertian Pelayanan	16
c. Pengertian Kinerja Pelayanan	17
6. Budaya Organisasi	18
a. Pengertian Budaya	18
b. Pengertian Organisasi.....	18
B. Kerangka Berfikir.....	19

C. Metodologi Penelitian	
1. Metode yang Digunakan.....	21
2. Tempat dan Waktu.....	21
3. Sumber Data.....	21
4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
5. Teknik Analisis Data.....	24
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	26
B. Analisis Kasus	
1. Reformasi Administrasi Perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.....	29
2. Kinerja Pelayanan Perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.....	35
3. Reformasi Administrasi Perpajakan Dapat Meningkatkan Kinerja Pelayanan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.....	40
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Hasil Kuesioner Reformasi Administrasi Perpajakan.....	30
Tabel III.2 Hasil Wawancara Reformasi Administrasi Perpajakan.....	33
Tabel III.3 Hasil Kuesioner Kinerja Pelayanan Perpajakan.....	35
Tabel III.4 Hasil Wawancara Kinerja Pelayanan Perpajakan.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Berpikir.....	20
-------------	------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan.....	49
Lampiran 2	Hasil Wawancara.....	50
Lampiran 3	Kuesioner Reformasi Administrasi Perpajakan.....	53
Lampiran 4	Kuesioner Kinerja Pelayanan Perpajakan.....	56
Lampiran 5	Surat Permohonan Izin Observasi ke DJP Jakarta Selatan.....	59
Lampiran 6	Surat Balasan Izin Observasi dari DJP Jakarta Selatan.....	60