

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan dan Pembatasan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	13
2.1 Gambaran Umum Direktorat Keberatan dan Banding DJP	13
2.2 Visi, Misi dan Nilai Direktorat Jenderal Pajak	14
2.3 Struktur Organisasi	15

BAB III KAJIAN PUSTAKA	19
3.1 Landasan Teoritis	19
3.2 Kerangka Konseptual	41
3.3 Penelitian Terdahulu	42
3.4 Hipotesis	43
BAB IV METODOLOGI RISET	44
4.1 Rancangan Penelitian	44
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	44
4.3 Populasi dan Sampel	45
4.4 Variabel Penelitian	45
4.5 Definisi Operasional Variabel	46
4.6 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	50
4.7 Cara Pengolahan Data	51
4.8 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	53
4.9 Teknik Analisis Data	55
BAB V HASIL DAN ANALISIS	58
5.1 Proses Penelitian	58
5.2 Karakteristik Responden	59
5.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	62
5.4 Deskripsi Variabel Penelitian	70
5.5 Pengujian Normalitas Data	73
5.6 Pengujian Multikolinearitas	77
5.7 Pengujian Heteroskedastisitas	78

5.8	Pengujian Autokorelasi	79
5.9	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	79
5.10	Pengujian Hipotesis	82
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		85
6.1	Kesimpulan	85
6.2	Rekomendasi	86
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		92
RIWAYAT HIDUP		129