

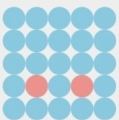


DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	14
1.5. Ruang Lingkup	15
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	17
2.1. Kerangka Teoritis	17
2.1.1. Pelayanan Dalam Birokrasi.....	17
2.1.2. Penataan Ulang Birokrasi (Reformasi Birokrasi)	23
2.1.2.1. Definisi Penataan Ulang Birokrasi (Reformasi Birokrasi)	23
2.1.2.2. Penataan Organisasi	28
2.1.2.3. Penyempurnaan Proses Bisnis	29
2.1.2.4. Peningkatan Manajemen Sumber Daya Manusia	30
2.1.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia	30
2.1.3.1. Definisi Kompetensi	30
2.1.3.2. Model Kompetensi	32
2.1.3.3. Tipe Kompetensi	33
2.1.3.4. Kategori Kompetensi	34
2.1.3.5. Tingkat Kompetensi	34
2.1.3.6. Klasifikasi Kompetensi	34
2.1.3.7. Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi	35
2.1.3.8. Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi	36
2.1.3.9. Mengatasi Hambatan Kompetensi	37
2.1.3.10. Kinerja dan Kompetensi	38
2.1.3.11. Kompetensi pada Aspek Pelayanan Direktorat Jenderal	
Pajak	39
2.1.4. Komitmen Sumber Daya Manusia	44
2.1.4.1. Pengertian Komitmen Kerja	44
2.1.4.2. Komponen Komitmen Kerja	47
2.1.4.3. Komitmen Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama	
Pada Aspek Pelayanan	48
2.1.5. Kepuasan Wajib Pajak Sebagai “Konsumen” Pelayanan.....	52

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

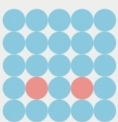
© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

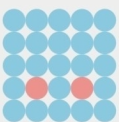
MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

2.1.6. Tinjauan Direktorat Jenderal Pajak	56
2.1.6.1. Pengertian Direktorat Jenderal Pajak	56
2.1.6.2. Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pajak	56
2.1.6.3. Indikator Kinerja Direktorat Jenderal Pajak	57
2.1.6.4. Jenis Layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama	58
2.1.6.4.1. Layanan Unggulan	58
2.1.6.4.2. Layanan Lainnya	59
2.1.6.5. Spesifikasi Tugas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	61
2.1.6.5.1. Seksi Pengawasan/ Konsultasi dan <i>Account</i> <i>Representative</i>	61
2.1.6.5.2. Seksi Pelayanan	65
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	66
2.3. Kerangka Berpikir Konseptual.....	69
III. METODE PENELITIAN.....	75
3.1. Lokasi dan Waktu	75
3.2. Pendekatan Penelitian	75
3.3. Data yang Diperlukan.....	77
3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	79
3.5. Teknik Pengambilan Contoh Dan Penentuan Responden	80
3.6. Variabel Penelitian	82
3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data ..	85
3.7.1. Uji Validitas	85
3.7.2. Uji Realibilitas	88
3.7.3. Analisis Kuantitatif Kepuasan Wajib Pajak atas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama	90
3.7.4. Analisa Deskriptif	100
3.7.4.1. Indikator Kompetensi	100
3.7.4.2. Indikator Komitmen	101
3.7.4.3. Matriks Kesesuaian Antar Variabel	102
IV. GAMBARAN UMUM ORGANISASI	105
4.1. Gambaran Umum Direktorat Jenderal Pajak	105
4.1.2. Sejarah Direktorat Jenderal Pajak	105
4.1.3. Visi dan Misi	107
4.1.3. Fungsi dan Tugas	107
4.1.4. Pengertian Kantor Pelayanan Pajak Pratama	108
4.1.5. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama	109
4.1.6. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama	109
4.2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama A	112
4.2.1. Wilayah dan Geografi KPPP A	112
4.2.2. Wajib Pajak KPPP A	113
4.2.3. Penerimaan Pajak KPPP A	114



4.3. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama B	115
4.3.1. Wilayah dan Geografi KPPP B	115
4.3.2. Wajib Pajak KPPP B	117
4.3.3. Penerimaan Pajak KPPP B	117
4.3.4. Sumber Daya Manusia KPPP B	118
4.4. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama C	119
4.4.1. Wilayah dan Geografi KPPP C	119
4.4.2. Wajib Pajak KPPP C	120
4.4.3. Penerimaan Pajak KPPP C	121
4.4.4. Sumber Daya Manusia KPPP C	122
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	124
5.1. Karakteristik Responden	124
5.1.1. Responden Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama	124
5.1.2. Responden Wajib Pajak	129
5.2. Hasil Penelitian	133
5.2.1. Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan Perpajakan setelah Dilaksanakannya Proses Penataan Ulang Birokrasi	133
5.2.2. Kepentingan atas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama	135
5.2.2.1. Kepentingan pada Aspek <i>Tangibles</i>	136
5.2.2.1. Kepentingan pada Aspek <i>Realibility</i>	137
5.2.2.1. Kepentingan pada Aspek <i>Responsiveness</i>	137
5.2.2.1. Kepentingan pada Aspek <i>Assurance</i>	138
5.2.2.1. Kepentingan pada Aspek <i>Empathy</i>	139
5.2.3. Kinerja atas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama	139
5.2.3.1. Kinerja pada Aspek <i>Tangibles</i>	140
5.2.3.1. Kinerja pada Aspek <i>Realibility</i>	141
5.2.3.1. Kinerja pada Aspek <i>Responsiveness</i>	142
5.2.3.1. Kinerja pada Aspek <i>Assurance</i>	143
5.2.3.1. Kinerja pada Aspek <i>Empathy</i>	144
5.2.4. Kesenjangan dan Capaian Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama	144
5.2.4.1. Kesenjangan dan Capaian pada Aspek <i>Tangibles</i>	146
5.2.4.1. Kesenjangan dan Capaian pada Aspek <i>Realibility</i>	148
5.2.4.1. Kesenjangan dan Capaian pada Aspek <i>Responsiveness</i> .	150
5.2.4.1. Kesenjangan dan Capaian pada Aspek <i>Assurance</i>	152
5.2.4.1. Kesenjangan dan Capaian pada Aspek <i>Empathy</i>	156
5.2.5. <i>Importance Performance Analysis</i>	162
5.2.6. <i>Customer Satisfaction Index</i>	169
5.2.7. Uji t	175
5.2.7.1. Uji-t Dimensi Kualitas <i>Tangibles</i>	175
5.2.7.1. Uji-t Dimensi Kualitas <i>Realibility</i>	177
5.2.7.1. Uji-t Dimensi Kualitas <i>Responsiveness</i>	180
5.2.7.1. Uji-t Dimensi Kualitas <i>Assurance</i>	182
5.2.7.1. Uji-t Dimensi Kualitas <i>Empathy</i>	185

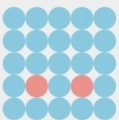
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

5.2.8. Hasil Pengukuran Persepsi atas Kompetensi dan Komitmen	
Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama	188
5.2.8.1. Kompetensi Pegawai KPPP	189
5.2.8.2. Komitmen Pegawai KPPP	193
5.2.9. Matriks Kesesuaian Antar Variabel	196
5.3. Implikasi Manajerial	198
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	206
6.1. Kesimpulan	206
6.2. Saran.....	207

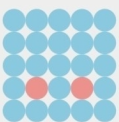
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



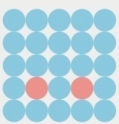
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Data Realisasi dan Target Penerimaan Pajak 3 KPP Pratama 2008	10
2.	Data Realisasi dan Target Penerimaan Pajak 3 KPP Pratama 2009	11
3.	Daftar Kompetensi Departemen Keuangan	40
4.	Jenis Layanan Unggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama....	58
5.	Jenis dan Sumber Data yang digunakan	78
6.	Daftar Responden untuk Analisis Kinerja	81
7.	Dimensi Kualitas dan Indikator Variabel Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	84
8.	Hasil Uji Validitas Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Pegawai terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	87
9.	Hasil Uji Reliabilitas Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Pegawai terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	89
10.	Kriteria Nilai <i>CSI</i>	99
11.	Sub variabel- sub variabel Yang Disinkronisasikan	104
12.	Nama Kelurahan dan Luas Wilayah KPPP A.....	113
13.	Data Wajib Pajak KPPP A tahun 2009.....	114
14.	Data Penerimaan Pajak KPPP A tahun 2007, 2008, dan 2009.	115
15.	Nama Kecamatan dan Luas Wilayah KPPP B.....	116
16.	Data Wajib Pajak KPPP B tahun 2009.....	117
17.	Data Penerimaan Pajak KPPP B tahun 2008 dan 2009.....	118
18.	Nama Kecamatan dan Luas Wilayah KPPP C.....	119
19.	Data Wajib Pajak KPPP C tahun 2009.....	121

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



20.	Data Penerimaan Pajak KPPP C tahun 2007, 2008, dan 2009..	122
21.	Persepsi Wajib Pajak atas Pelaksanaan Pelayanan Perpajakan	134
22.	Tingkat Kepentingan terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	135
23.	Tingkat Kepentingan terhadap Pelayanan <i>Tangibles</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	136
24.	Tingkat Kepentingan terhadap Pelayanan <i>Reliability</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	137
25.	Tingkat Kepentingan terhadap Pelayanan <i>Responsiveness</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	137
26.	Tingkat Kepentingan terhadap Pelayanan <i>Assurance</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	138
27.	Tingkat Kepentingan terhadap Pelayanan <i>Empathy</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	139
28.	Tingkat Kinerja terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	140
29.	Tingkat Kinerja terhadap Pelayanan <i>Tangibles</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	141
30.	Tingkat Kinerja terhadap Pelayanan <i>Reliability</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	142
31.	Tingkat Kinerja terhadap Pelayanan <i>Responsiveness</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	142
32.	Tingkat Kinerja terhadap Pelayanan <i>Assurance</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	143
33.	Tingkat Kinerja terhadap Pelayanan <i>Empathy</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	144
34.	Tingkat Kesenjangan dan Capaian terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	145
35.	Tingkat Kesenjangan dan Capaian terhadap Pelayanan <i>Tangibles</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	146

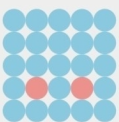
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

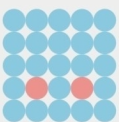
36.	Tingkat Kesenjangan dan Capaian terhadap Pelayanan <i>Reliability</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	148
37.	Tingkat Kesenjangan dan Capaian terhadap Pelayanan <i>Responsiveness</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	151
38.	Tingkat Kesenjangan dan Capaian terhadap Pelayanan <i>Assurance</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	153
39.	Tingkat Kesenjangan dan Capaian terhadap Pelayanan <i>Empathy</i> Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	157
40.	Urutan Aspek Pelayanan berdasar tingkat capaian di KPPP A.....	159
41.	Urutan Aspek Pelayanan berdasar tingkat capaian di KPPP B.....	160
42.	Urutan Aspek Pelayanan berdasar tingkat capaian di KPPP C	160
43.	Pemetaan Dimensi Kualitas 3 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menurut Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	163
44.	Indeks Kepuasan Wajib Pajak KPPP A.....	170
45.	Indeks Kepuasan Wajib Pajak KPPP B.....	172
46.	Indeks Kepuasan Wajib Pajak KPPP C.....	173
47.	Korelasi sampel berpasangan dimensi kualitas <i>Tangibles</i>	175
48.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Tangibles</i> KPPP A.....	176
49.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Tangibles</i> KPPP B.....	176
50.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Tangibles</i> KPPP C.....	177
51.	Korelasi sampel berpasangan dimensi kualitas <i>Reliability</i>	178
52.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Reliability</i> KPPP A.....	178
53.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Reliability</i> KPPP B.....	179
54.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Reliability</i> KPPP C.....	179
55.	Korelasi sampel berpasangan dimensi kualitas <i>Responsiveness</i> ...	180
56.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Responsiveness</i> KPPP A.....	181

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

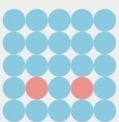
57.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Responsiveness</i> KPPP B.....	181
58.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Responsiveness</i> KPPP C.....	182
59.	Korelasi sampel berpasangan dimensi kualitas <i>Assurance</i>	183
60.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Assurance</i> KPPP A.....	183
61.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Assurance</i> KPPP B.....	184
62.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Assurance</i> KPPP C.....	184
63.	Korelasi sampel berpasangan dimensi kualitas <i>Empathy</i>	186
64.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Empathy</i> KPPP A.....	186
65.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Empathy</i> KPPP B.....	187
66.	Uji berpasangan dimensi kualitas <i>Empathy</i> KPPP C.....	187
67.	Skala Linier Numerik Kompetensi dan Komitmen.....	188
68.	Hasil Pengukuran Persepsi atas Kompetensi Pegawai.....	189
69.	Hasil Pengukuran Persepsi atas Komitmen Pegawai.....	194
70.	Matriks Kesesuaian Kepuasan-Kompetensi-Komitmen	196

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

DAFTAR GAMBAR

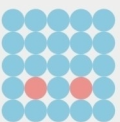
Nomor		Halaman
1.	Strategi dan Kebijakan Pelayanan Publik	22
2.	Struktur Organisasi Kantor Pusat DJP	57
3.	Kerangka penelitian Erna Ferrinadewi dan S. Pantja Djati	69
4.	Kerangka Pemikiran Penelitian	74
5.	Diagram kartesius dalam <i>Importance – Performance Analysis</i>	95
6.	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	109
7.	Karakteristik Responden Pegawai KPPP Berdasarkan Jenis Kelamin.....	126
8.	Karakteristik Responden Pegawai KPPP Berdasarkan Usia..	126
9.	Karakteristik Responden Pegawai KPPP Berdasarkan Pendidikan.....	127
10.	Karakteristik Responden Pegawai KPPP Berdasarkan Seksi..	128
11.	Karakteristik Responden Pegawai KPPP Berdasarkan Lama Masa Jabatan.....	128
12.	Karakteristik Responden Wajib Pajak Berdasarkan Jenis Kelamin.....	129
13.	Karakteristik Responden Wajib Pajak Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	130
14.	Karakteristik Responden Wajib Pajak Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Diberikan oleh KPPP.....	131
15.	Karakteristik Responden Wajib Pajak Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	131
16.	Karakteristik Responden Wajib Pajak Berdasarkan Kedatangan ke KPPP untuk Melakukan Pengurusan Perpajakan.....	132
17.	<i>Importance Performance Analysis</i> Pelayanan KPPP	162

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

18.	<i>Importance Performance Analysis</i> Pelayanan KPPP A	166
19.	<i>Importance Performance Analysis</i> Pelayanan KPPP B	167
20.	<i>Importance Performance Analysis</i> Pelayanan KPPP C	167

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

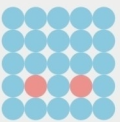
DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		
1.	Kuesioner Responden Wajib Pajak	214
2.	Kuesioner Responden Pegawai	224
3.	Tabel r	230
4.	Foto-foto	231



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.