

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
MOTTO. ....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Batasan Masalah .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Definisi Istilah .....	9
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	12
BAB II LANDASAN TEORI .....	15
A. Perpajakan .....	15
B. Surat Pemberitahuan .....	21

C. Sistem E-Filing .....	26
D. Wajib Pajak .....	30
E. Efektivitas .....	31
F. Kualitas Pelayanan.....	33
G. Penelitian Terdahulu .....	35
H. Kerangka Berfikir .....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	50
B. Lokasi Penelitian .....	51
C. Kehadiran Peneliti .....	52
D. Data dan Sumber Data .....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
F. Teknik Analisis Data .....	56
G. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	57
H. Tahap - Tahap Penelitian .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
A. PROFIL KPP PRATAMA BLITAR .....	60
B. HASIL PENELITIAN .....	63
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>103</b>
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>122</b>
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	