

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI .....	xi
ABSTRACT .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Fokus Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Sengketa Pajak.....	10
2.1.1 Pemeriksaan Pajak .....	11
2.1.2 Keberatan .....	11
2.2 Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung .....	14
2.2.1 Struktur Organisasi Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung .....	14
2.2.2 Tugas dan Fungsi Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung .....	16
2.2.3 Indikator Kinerja Utama.....	17

2.3 Sistem Kerja <i>Work From Home</i> .....	18
2.4 <i>Work From Home</i> dan <i>Work From Office</i> pada DJP .....	19
2.5 Kinerja .....	20
2.6 Budaya Kerja .....	23
2.7 Koordinasi dan Komunikasi .....	23
2.8 Supervisi .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
3.3 Instrumen Penelitian .....	27
3.4 Teknik Pengambilan Sampel dan Sumber Data .....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5.1 Observasi Partisipatif .....	30
3.5.2 Wawancara .....	31
3.5.3 Dokumentasi .....	31
3.5.4 Triangulasi .....	32
3.6 Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	35
4.1.1 Gambaran Budaya Kerja, Pola Koordinasi dan Pola Supervisi yang Dijalankan Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung Saat Diterapkannya Sistem Kerja Baru <i>WFH</i> .....	35
4.1.1.1 Budaya Kerja Saat Diterapkannya <i>WFH</i> .....	36
4.1.1.2 Pola Koordinasi Saat Diterapkannya <i>WFH</i> .....	39
4.1.1.3 Pola Supervisi Saat Diterapkannya <i>WFH</i> .....	43
4.1.2 Gambaran Faktor-Faktor Penunjang Kinerja yang Mendukung Keberhasilan Implementasi Kebijakan <i>WFH</i> di Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung .....	46
4.1.3 Gambaran Efektivitas Penerapan <i>WFH</i> pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung Terhadap Kinerja Penyelesaian Keberatan Wajib Pajak .....	50
4.2 Pembahasan .....	58

4.2.1 Gambaran Budaya Kerja, Pola Koordinasi, Pola Supervisi yang Dijalankan Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung Saat Diterapkannya Sistem Kerja Baru <i>WFH</i> .....	59
4.2.2 Gambaran Faktor-Faktor Penunjang Kinerja yang Mendukung Keberhasilan Implementasi Kebijakan <i>WFH</i> di Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung .....	61
4.2.3 Gambaran Efektivitas Penerapan <i>WFH</i> pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung Terhadap Kinerja Penyelesaian Keberatan Wajib Pajak .....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	64
5.1 Simpulan .....	64
5.2 Saran .....	65
DAFTAR PUTAKA .....	66
LAMPIRAN .....	