DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....iv

DAFTAR TABEL.....viii

DAFTAR GAMBAR.....ix

DAFTAR LAMPIRAN.....x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....8

1.2.1 Identifikasi Masalah.....8

1.2.2 Rumusan Masalah…….....8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....10

1.3.1 Maksud Penelitian.....10

1.3.2 Tujuan Penelitian.....10

1.4 KegunaanPenelitian.....11

1.4.1 Kegunaan Akademis.....11

1.4.2 Kegunaan Praktis.....12

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....13

1.5.1 Lokasi Penelitian.....13

1.5.2 Waktu Penelitian.....13

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka.....14

2.1.1 Kinerja.....14

2.1.1.1 Pengertian Kinerja.....14

2.1.1.2 Ukuran kinerja.....15

2.1.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.....16

2.1.1.4 Penilaian Kinerja.....18

2.1.1.5 Manfaat Penilaian Kinerja.....19

2.1.2 Pelayanan publik..... 19

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik..... 19

2.1.2.2 Hakekat pelayanan publik..... 20

2.1.2.3 Asas Pelayanan Publik..... 21

2.1.3 Pajak.....22

2.1.3.1 Pengertian pajak.....22

2.1.3.2 Pajak daerah.....24

2.1.3.3 Dasar Hukum Pajak Daerah.....25

2.1.3.4 Fungsi Pajak Daerah.....26

2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor.....26

2.1.4.1 Pengertian pajak Kendaraan Bermotor.....26

2.1.4.2 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.....29

2.1.4.3 Obyek Pengenaan Pajak kendaraan Bermotor.....29

2.1.4.4 Subyek Pajak Kendaraan Bermotor.....30

2.1.4.5 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....31

2.2 Kerangka Pemikiran.....31

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Oyek Penelitian.....36

.

3.2 Metode Penelitian.....37

3.2.1 Desain Penelitian…….....38

3.2.2 Operasionalisasi Variabel….....41

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data….....42

3.2.3.1 Sumber Data…….....…….…..…42

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data….....……43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian…….…….....……45

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan…….....….……45

4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan…….....45

4.1.1.1.1 Dasar Hukum Kelembagaan.....47

4.1.1.1.2 Dasar Hukum Pungutan.....48

4.1.1.1.3 Visi dan Misi UPPD Provinsi Wilayah XXXI Cimahi.....49
4.1.1.2 Struktur Oraganisasi Perusahaan.....50
4.1.1.3 Uraian Tugas Perusahaan.....50
4.1.1.4 Aspek Kegiatan Perusahaan.....62
4.1.2 Kinerja dan Hambatan dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bemotor pada kantor UPPD Provinsi Wilayah XXXI Ciamhi.....64
4.2 Pembahasan.....66
4.2.1 Analisis Kinerja Pada Kantor UPPD Provinsi Wilayah XXXI Cimahi.....66
4.2.2 Hambatan.....70
4.2.3 Analisis Strategi yang Dilakukan Dalam Upaya Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPPD Provinsi Wilayah XXX Cimahi.....70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan.....72
5.2 Saran.....73
DAFTAR PUSTAKA.....74
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....100