DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR REVISI SKRIPSI iii

SURAT PERNYATAAN iv

LEMBAR PERSEMBAHAN v

ABSTRAK vii

ABSTRACT viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.4 Kegunaan Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 8

2.1 Tinjauan Pustaka 8

2.1.1 Pelayanan 7

2.1.2 Kualitas 10

2.1.3 Kualitas Pelayanan 12

2.1.4 Pajak 16

2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor 19

2.2 Kerangka Pemikiran 21

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 26

3.1.1 Sejarah SAMSAT 26

3.1.1.1 Visi, Misi, Moto dan Janji Layanan SAMSAT Bandung Timur 29
3.1.1.2 Wilayah Pelayanan SAMSAT Bandung Timur 29
3.1.1.3 Struktur Organisasi SAMSAT Bandung Timur 30
3.1.1.4 Deskripsi Jabatan 31
3.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor 38
3.1.2.1 Tarif Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor 39
3.1.2.2 Syarat Pembayaran Pajak 41
3.1.2.3 Alur Pembayaran Pajak dan Standar Waktu Pelayanan 42
3.2 Metode Penelitian 43
3.2.1 Desain Penelitian 43
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 44
3.2.2.1 Studi Pustaka 44
3.2.2.2 Studi Lapangan 44
3.2.3 Teknik Penentuan Informan 45
3.2.4 Teknik Analisa Data 46
3.2.5 Teknik Keabsahan Data 48
3.2.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian 49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 *Tangibles* (Fasilitas) Yang Telah di Berikan Oleh SAMSAT Bandung Timur Untuk Menunjang Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor 51
4.1.1 Fasilitas fisik 54
4.1.2 Perlengkapan 56
4.1.3 Pegawai 61

4.1.4 Sarana komunikasi 64

4.2 *Reliability* (Kemampuan) Aparatur Yang Telah di Berikan Oleh SAMSAT Bandung Timur Untuk Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.. 68

4.2.1 Kesigapan 69

4.2.2 Pelayanan akurat 72

4.2.3 Pelayanan yang memuaskan 74

4.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap) Aparatur SAMSAT Bandung Timur Dalam Memberikan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor 76

4.3.1 Keinginan membantu masyarakat 78

4.3.2 Pelayanan cepat dan tanggap 80

4.4 *Assurance* (Janji) Aparatur SAMSAT Bandung Timur Dalam Memberikan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor 83

4.4.1 Pengetahuan 85

4.4.2 Kemampuan aparatur 87

4.4.3 Kesopanan 90

4.4.4 Sifat dapat dipercaya 92

4.5 (*Empathy*) Perhatian yang diberikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan pajak kendaraan bermotor 94

4.5.1 Kemudahan dalam melakukan hubungan 95

4.5.2 Komunikasi 98

4.5.3 Memahami kebutuhan masyarakat 100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 104

5.2 Saran 105

DAFTAR PUSTAKA 106

LAMPIRAN-LAMPIRAN 108

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 152

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Alur Pembayaran Pajak Motor (R-2) 42
Tabel 3.2 Alur Pembayaran Pajak Motor (R-4) 42
Tabel 3.3 Standar Waktu Pelayanan 43
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian 50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 25

Gambar 3.2 Struktur Organisasi SAMSAT Bandung Timur 31

Gambar 4.1 Monitor nomor antrian 60

Gambar 4.2 Alat Display Kepuasan 60

Gambar 4.3 Layanan Telvon SAMSAT Bandung Timur 67

Gambar 4.4 Standar Waktu Pelayanan 71

Gambar 4.5 Bagian Informasi dan Pengaduan SAMSAT Bandung Timur 80

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Surat Izin Unikom 108

Lampiran 2 : Surat Telah Melakukan Penelitian 109

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara 110

Lampiran 4 : Daftar Informan 116

Lampiran 5 : Transkip wawancara 118

Lampiran 6 : Dokumentasi 150

Lampiran 7 : Berita Acara Bimbingan 151

Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup 152