DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11

1.4 Kegunaan Penelitian 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 14

2.1.1 Kinerja 14

2.1.2 Dimensi Kinerja 17

2.1.3 Pemerintah Daerah 23

2.1.4 Pajak Daerah 24

2.1.5 Pajak Restoran 26

Halaman

2.1.6 Mekanisme Pemungutan Pajak Daerah 27

2.2 Kerangka Pemikiran 30

2.3 Preposisi.....33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 34

3.2 Teknik Penentuan Informan 35

3.3 Teknik Pengumpulan Data 37

3.4 Uji Keabsahan Data 38

3.5 Teknik Analisis Data 39

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....42

4.1.1 Objek Penelitian.....42

4.1.1.1 Gambaran BPPD Kota Bandung 42

4.1.1.2 Visi dan Misi BPPD Kota Bandung 43

4.1.1.3 Struktur Birokrasi BPPD Kota Bandung.....44

4.1.1.4 Tata Cara Pemungutan Pajak Restoran 47

4.2 Kinerja (BPPD) Kota Bandung Pada Pajak Restoran.....49

4.2.1 Produktivitas Kinerja BPPD Pada Pajak Restoran 49

4.2.1.1 Input Pada Program BPPD Kota Bandung.....50

4.2.1.2 Output Pada Program BPPD Kota Bandung.....54

4.2.1.3 Efektivitas Pada Program BPPD Kota Bandung.....58

Halaman

4.2.1.4 Efisiensi Pada Program BPPD Kota Bandung 60

4.2.2 Kualitas Layanan BPPD Kota Bandung Pada Pajak Restoran 62

4.2.2.1 *Tangible* dalam Pelayanan BPPD Pada Pajak Restoran di Kota Bandung.....64

4.2.2.2 *Reability* dalam Pelayanan BPPD Pada Pajak Restoran di Kota Bandung.....69

4.2.2.3 *Responsiveness* dalam Pelayanan BPPD Pada Pajak Restoran di Kota Bandung 72

4.2.2.4 *Assurance* dalam Pelayanan BPPD Pada Pajak Restoran di Kota Bandung.....75

4.2.2.5 *Emphaty* dalam Pelayanan BPPD Pada Pajak Restoran di Kota Bandung.....77

4.2.3 Responsivitas BPPD Kota Bandung Pada Pajak Restoan 78

4.2.3.1 Misi Pada BPPD Kota Bandung 79

4.2.3.2 Keselarasan Program BPPD Kota Bandung dengan Kebutuhan Masyarakat.....81

4.2.4 Responsibilitas BPPD Kota Bandung Pada Pajak Restoran.....83

4.2.5 Akuntabilitas BPPD Kota Bandung Pada Pajak Restoran 86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....89

5.2 Saran 92

DAFTAR PUSTAKA.....94

Halaman

LAMPIRAN-LAMPIRAN 97

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Tabel Informan Aparatur 35

Tabel 3.2 Tabel Jadwal Penelitain 41

Tabel 4.1 Jumlah Restoran Di Kota Bandung.....57

Tabel 4.2 Capaian Target Pajak Daerah Kota Bandung Tahun 2015 59

Tabel 4.3 Capaian Target Pajak Daerah Kota Bandung Tahun 2016 60

Tabel 4.4 Jumlah Restoran yang Terdaftar Di BPPD Kota Bandung 2014-2017 (Mei) 85

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Capaian Target Sasaran BPPD Tahun 2014.....3

Gambar 1.2 Capaian Target Sasaran BPPD Tahun 2015.....4

Gambar 1.3 Capaian Target Sasaran BPPD Tahun 2016.....5

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 32

Gambar 4.1 Struktur Birokrasi BPPD.....44

Gambar 4.2 Rapat Teknis BPPD Kota Bandung 52

Gambar 4.3 Rapat Koordinasi SubBid Pajak Restoran.....53

Gambar 4.4 Ekstensifikasi SubBid Pajak Restoran 56

Gambar 4.5 Ruang Pelayanan Pajak Hotel dan Pajak Restoran 65

Gambar 4.6 Ketidakteraturan Layout Kantor BPPD Bagian PAD 1 66

Gambar 4.7 Arsip-arsip BPPD Belum Dapat Diletakan Pada Ruangan Khusus 67

Gambar 4.8 Kegiatan pengawasan dan komunikasi BPPD terhadap Restoran 73

Gambar 4.9 Penempelan Stiker Sanksi Sosial pada Salah Satu Restoran.....74

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Pengantar Pengantar Penelitian dari Unikom 97

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Dari Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Bandung.....98

Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian 99

Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan 100

Lampiran 5 Pedoman Wawancara Aparatur 101

Lampiran 6 Pedoman Wawancara Masyarakat.....104

Lampiran 7 Contoh Transkip Wawancara Aparatur 107

Lampiran 8 Contoh Transkip Wawancara Masyarakat.....110

Lampiran 9 Data Informan Masyarakat 113

Lampiran 10 Dokumentasi Pribadi Peneliti 114

Lampiran 11 Riwayat Hidup.....118