**DAFTAR ISI**

Halaman

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SURAT PERNYATAAN**

**ABSTRAKi**

***ABSTRAKii***

**KATA PENGANTARiii**

**DAFTAR ISIvii**

**DAFTAR TABELx**

**DAFTAR GAMBARxi**

**DAFTAR LAMPIRANxii**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Penelitian1

1.2. Identifikasi Masalah4

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian4

1.3.1. Maksud Penelitian4

1.3.2. Tujuan Penelitian4

1.4. Kegunaan Penelitian5

1.5. Metode Penelitian6

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian7

1.6.1. Lokasi Penelitian7

1.6.2. Waktu Penelitian8

**BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

2.1. Landasan Teori9

2.1.1. Gambaran Umum Pajak9

2.1.1.1. Pengertian Pajak Secara Umum9

2.1.1.2. Fungsi Pajak10

2.1.1.3. Pengelompokan Jenis Pajak11

2.1.1.4. Sistem Pemungutan Pajak12

2.1.2. Pajak Daerah13

2.1.2.1. Pengertian Pajak Daerah14

2.1.2.2. Jenis Pajak Daerah14

2.1.2.3. Tarif Pajak Daerah15

2.1.2.4. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor17

2.1.3. Pajak Kendaraan Bermotor17

2.1.3.1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor17

2.1.3.2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor dan Pengecualiaanya17

2.1.3.3. Subjek Pajak Kenddaraan Bermotor18

2.1.3.4. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor19

2.1.3.5. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor20

2.1.3.6. Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor22

2.1.3.7. Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor23

2.1.3.8. Masa Pajak Kendaraan Bermotor23

2.1.3.9. Saat Terutang Pajak Kendaraan Bermotor24

2.1.4. Pelayanan25

2.1.4.1. Pengertian Jasa25

2.1.4.2. Karakteristik Jasa25

2.1.4.3. Klasifikasi Jasa26

2.1.4.4. Service Redesign27

2.1.4.5. Konsep Kualitas Pelayanan28

2.1.4.6. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan29

2.2. Kerangka Pikir30

**BAB III OBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

3.1. Objek Penelitian34

3.1.1. Gambaran Umum Samsat34

3.1.1.1. Jenis Layanan Samsat37

3.1.1.2. Samsat Keliling38

3.1.2. Sejarah Kantor Cabang Pelayanan Wilayah Kab. Bandung II Soreang39

3.1.3. Visi dan Misi Kantor Cabang Pelayanan Wilayah Kab. Bandung II Soreang44

3.1.4. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Kantor Cabang Pelayanan Wilayah Kab. Bandung II Soreang 45

3.2 Pembahasan48

3.2.1. Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor49

3.2.2. Respon Wajib Pajak Setelah Adanya Samsat Keliling pada Wilayah Kab. Bandung II Soreang51

3.2.3. Pengaruh Samsat Keliling Terhadap Respon Wajib Pajak pada Wilayah Kab. Bandung II Soreang54

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1. Kesimpulan55

4.2. Saran56

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**