

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kegunaan Penelitian .....	12
E. Keaslian Penelitian .....	13
F. Kerangka Pemikiran.....	15
G. Metode Penelitian .....	21
1. Metode Pendekatan .....	22
2. Spesifikasi Penelitian .....	23
3. Sumber Data .....	24
4. Metode Pengumpulan Data .....	26
5. Metode Penyajian Data .....	28

	6. Metode Analisa Data.....	29
	H. Sistimatis Penulisan .....	30
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA .....	31
	A. Pelayanan .....	31
	1. Pengertian Pelayanan .....	25
	2. Teori Pelayanan .....	39
	B. Pajak.....	49
	1. Pengertian Pajak .....	52
	2. Teori Hukum Pajak.....	56
	3. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) .....	65
	C. SAMSAT .....	73
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	79
	A. Pengaruh IKM pelaksanaan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Semarang .....	79
	1. Kinerja Pelayanan Petugas Kantor SAMSAT Semarang I .....	79
	2. Pengaruh Kepuasan Masyarakat Pelaksanaan Pelayanan Kantor SAMSAT Kota Semarang I .....	85
	B. Hambatan bagi wajib pajak Kendaraan Bermotor dalam pelaksanaan pelayanan di kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang I .....	101
	1. Hambatan Internal .....	105
	2. Hambatan Ekternal .....	107

C. Mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang I .....	108
BAB IV PENUTUP .....	112
A. Simpulan .....	112
B. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA .....	118
LAMPIRAN	