

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
F. Kerangka Berpikir.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA EFEKTIVITAS.....	14
A. Hasil Penelitian Terdahulu	14
B. Grand Theory, Middle Theory, dan Applied Theory.....	17
C. Proposisi Penelitian.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Metode Penelitian.....	26
B. Jenis Data	27
C. Sumber Data.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Operasional Variabel	32
F. Teknik Analisis Data	36
G. Teknik Pemeriksaan Ujian Keabsahan Data	37
H. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40

A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	40
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
C. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian.....	84
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	102
RIWAYAT HIDUP	178



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	4
Tabel 1. 2 Pembayaran PKB di P3DW Kota Bandung III Soekarno-Hatta	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Informan Peneliti	30
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	32
Tabel 3. 3 Jadwal Kegiatan Penelitian	39
Tabel 4. 1 Pembayaran PKB di P3DW Kota Bandung III Soekarno-Hatta	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tanggapan Wajib Pajak Mengenai Layanan Sambara	6
Gambar 1. 2 Hasil Analisis Bibliometrik Menggunakan VOSviewer	8
Gambar 1. 3 Kerangka Berpikir	13
Gambar 4. 1 Struktur organisasi P3DW Kota Bandung III Soekarno Hatta.....	44
Gambar 4. 2 Video Penayangan Layanan Sambara	49
Gambar 4. 3 Interaksi Petugas dan Wajib Pajak	52
Gambar 4. 4 Rincian Biaya di Sambara	55
Gambar 4. 5 Kesiadaan sarana di kantor Samsat Soekarno Hatta	56
Gambar 4. 6 Alur Pembayaran Pajak Sambara	58
Gambar 4. 7 Metode Pembayaran lewat aplikasi Sambara.....	60
Gambar 4. 8 Loker Penukaran Struk STNK melalui E-Samsat (Sambara).....	61
Gambar 4. 9 Tampilan Fitur-Fitur pada Aplikasi Sambara	64
Gambar 4. 10 Pengaduan Melalui Drupadi.....	65
Gambar 4. 11 Sosialisasi Layanan Sambara	68
Gambar 4. 12 Layanan Petugas dan Wajib Pajak.....	76
Gambar 4. 13 Keluhan Wajib Pajak terhadap Layanan Sambara.....	80