

KATA PENGANTAR

Pajak Air Bawah Tanah sebagai salah satu objek pajak daerah di Kota Medan, tidak lepas dari permasalahan dalam penyelenggaraannya. Permasalahan tersebut baik di kalangan instansi yang memiliki kewenangan sesuai dengan tugas dan fungsinya maupun di kalangan masyarakat sebagai pihak yang memiliki hak dan kewajiban dalam pembayaran Pajak Air Bawah Tanah, sehingga tidak jarang timbul ketidaktahuan di antara masing-masing instansi dan masyarakat serta muncul sikap pro dan kontra masyarakat terhadap pelaksanaannya. Oleh karena itu perlu ada aturan atau ketentuan yang jelas yang mengatur hubungan kerja antara instansi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan pemungutan Pajak Air Bawah Tanah.

Masih banyaknya wajib pajak di Kota Medan yang belum taat dalam membayar pajak Air Bawah Tanah, diduga merupakan indikasi tidak maksimalnya kualitas layanan atau tidak terpenuhinya kepuasan wajib pajak, karena tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan yang menyebabkan banyak wajib pajak tidak melaksanakan sebagian bahkan seluruh kewajibannya. Ini merupakan masalah yang harus dicarikan solusinya sebelum semakin banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya, karena akan berdampak pada penurunan penerimaan pajak.

Medan, Mei 2017
Penulis

LUCY DAMAYANTI
NPM. 151801151

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	-
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Konsep Pelayanan.....	11
2.2 Pemungutan Pajak Air Bawah Tanah Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Bentuk Penelitian.....	44
3.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Populasi dan Sampel	44
3.4 Variabel dan Operasionalisasi Konsep.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Analisis Data	49
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Kota Medan	51
4.2 Gambaran Umum Dinas Pendapatan Kota Medan.....	65

4.3 Hasil Penelitian	87
4.4 Analisa Kualitas Pelayanan	102
4.5 Upaya yang dilakukan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam proses pemungutan Pajak Air Bawah Tanah	105
4.6 Penelitian Terdahulu.....	107
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Implikasi Kebijakan.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	47
Gambar 2. Komponen Analisis Data (Model Interaktif)	52

