

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Pengertian Kebijakan	13
2.2 Kebijakan Publik.....	12
2.3 Implementasi Kebijakan	15
2.4 Peraturan Gubernur No.27 Tahun 2016.....	18
2.5 Pajak.....	21
2.6 Fungsi Pajak.....	24
2.7 Pajak Daerah	25
2.8 Wajib Pajak.....	26
2.9 Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	27
2.10 Pajak Kendaraan Bermotor	27
A. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	27
B. Dasar Hukum Pembayaran Denda Piutang PKB	28
C. Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	28
D. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	30
2.11 Bea Balik Nama Kendaraan.....	30
2.12 Pajak Dalam Agama Islam.....	33
2.13 Penelitian Terdahulu	34
2.14 Defenisi Konsep.....	37
2.15 Konsep Operasional	39
2.16 Kerangka Pemikiran.....	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Lokasi Penelitian.....	42
3.3 Jenis Sumber Data.....	43
3.4 Populasi.....	44
3.5 Sampel.....	44
3.6 Metode Pengumpulan Data	47
1. Wawancara (Tidak Terstruktur)	47
2. Observasi.....	47
3. Quesioner (Angket).....	47
4. Dokumentasi.....	48
3.7 Skala Pengukuran (Skala Likert)	48
3.8 Analisis Data	49
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	51
4.1 Sejarah Kota Pekanbaru	51
4.2 Geografis.....	53
a. Letak dan Luas	53
b. Batas.....	54
c. Sungai	54
d. Iklim.....	54
e. Jarak Ibu Kota	55
f. Pendidikan.....	55
g. Perekonomian	56
4.3 Demografi (Kependudukan)	57
4.4 Sejarah Singkat Berdirinya Upt. Pendapatan Pekanbaru Kota	59
4.5 Visi dan Misi UPT Pekanbaru Kota.....	62
4.6 Struktur Organisasi UPT Pekanbaru Kota	63
4.7 Uraian Tugas Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Penelitian	64
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
5.1 Identitas Responden	67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2 Implementasi Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 Tahun 2016 Tentang Pemberian Keringanan PKB dan BBNKB Penyerahan ke II.....	71
5.3 Kendala – Kendala yang Dihadapi Oleh Upt. Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Dalam Menjalankan Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 Tahun 2016 Tentang Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Ke II (BBNKB).....	107
BAB VI PENUTUP	111
6.1 Kesimpulan	111
6.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Wajib Pajak yang Mendapatkan Keringanan dan yang Tidak Mendapatkan Keringanan Pajak Sesuai Peraturan Gubernur Nomor 27 Tahun 2016 Tentang PKB dan BBNKB	6
Tabel 2.1 Konsep Operasional	40
Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel.....	46
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Menurut Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Kota Pekanbaru.....	59
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	68
Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	69
Tabel 5.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
Tabel 5.4 Jawaban Responden Mengenai yang Pernah Mendengar Informasi keringanan pajak	72
Tabel 5.5 Jawaban Responden Mengenai Pemerintah Memberikan Keringanan 50%	74
Tabel 5.6 Jawaban Responden yang Mendapatkan Keringanan Pajak 50%	75
Tabel 5.7 Jawaban Responden yang Taat Membayar Pajak	76
Tabel 5.8 Jawaban Responden Mengenai Keringanan Telah Terlaksana Dengan Baik	79
Tabel 5.9 Jawaban Responden yang Membayar Pajak Tepat Waktu	80
Tabel 5.10 Jawaban Responden Mengenai Keringanan Meningkatkan Pendapatan	82
Tabel 5.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Dengan Indikator Meningkatkan Kesadaran Masyarakat	83
Tabel 5.12 Jawaban Responden Adanya Kendala Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Upt. Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota	85
Tabel 5.13 Jawaban Respon Mengenai Pelayanan yang Baik Dalam Pengurusan Membayar Pajak	86
Tabel 5.14 Jawaban Responden yang Mendapatkan Informasi Dengan Jelas Tentang Keringanan Pajak 50% Dari Pihak Pelayanan	88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.15 Jawaban Responden Mengenai Usaha Masyarakat Dalam Mencari Informasi Tentang Keringanan	89
Tabel 5.16 Jawaban Responden Mengenai Petugas Pelayanan Pajak Menanggapi Keluhan Masyarakat Tentang Keringanan Pajak 50%.....	90
Tabel 5.17 Jawaban Responden Terhadap Petugas Pelayanan Dalam Memberikan Solusi	91
Tabel 5.18 Jawaban Responden Mengenai Apakah Petugas Pelayanan Menyediakan Kotak Saran Untuk Keluhan Masyarakat	93
Tabel 5.19 Rekapitulasi Hasil Responden Dalam Indikator Meningkatkan Pelayanan	94
Tabel 5.20 Jawaban Responden Mengenai Apakah Pernah Terjadi Kekeliruan Dalam Pengurusan Membayar Pajak	97
Tabel 5.21 Jawaban Responden Mengenai Apakah Ada Kekeliruan yang Merugikan Masyarakat Selaku Wajib Pajak	99
Tabel 5.22 Jawaban Responden Dalam Pengisian Pembuatan Data Selesai Tepat Pada Waktunya.....	100
Tabel 5.23 Jawaban Responden Mengenai Data yang dibuat Oleh Petugas Pelayanan Tentang Kendaraan Bermotor Sesuai Dengan Dokumen yang Diberikan	102
Tabel 5.24 Rekapitulasi Jawaban Responden Dengan Indikator Pembenahan Administrasi Kepemilikan Kendaraan Bermotor	103
Tabel 5.25 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Implementasi Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 Tahun 2016 Tentang Pemberian Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Ke II (BBNKB)	105

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 5.2 Struktur Organisasi Upt. Pekanbaru Kota Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.....	64

