

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAKSI	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Landasan Teori	7
G. Metode Penelitian	22
a. Sumber Data.....	22
1. Data primer yaitu data-data pada Kantor Pelayanan PBB Kota Pontianak.....	22
2. Data sekunder yaitu berupa informasi-informasi yang berkaitan dengan masalah diteliti serta bisa membantu dalam penganalisisan data	22

b. Pengumpulan Data	22
1. Interview	22
2. Dokumentasi	23
3. Kepustakaan.....	23
H . Populasi dan Sampel.....	23
a. Populasi	23
b. Sampel.....	23
I . Analisa Data.....	23
a. Internal Control Questionnaires (ICQ).....	24
b. Flowchart.....	24
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	25
A. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Pontianak	25
B. Struktur Organisasi	27
C. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan PBB	35
D. Visi Dan Misi Kantor Pelayanan PBB Kota Pontianak.....	37
BAB III Pembahasan	38
A. Analisis Faktor-faktor Yang Menyebabkan Tidak Tercapainya Penerimaan PBB	38
B. Karakteristik Responden.....	41

C. Proses Flowchart Terhadap Pelayanan Kepada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan bangunan	46
D. Analisa Flowchart Pada Kantor Pelayanan Kantor Pajak Bumi dan Bangunan Kota Pontianak	52
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	58