

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR
SAMSAT MEDAN UTARA TAHUN 2013
(BULAN OKTOBER S/D DESEMBER 2013)**

SKRIPSI

**Oleh :
SALAMUDIN
NPM : 10.851.0040**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA TAHUN 2013 (BULAN OKTOBER S/D DESEMBER 2013)**

Nama Mahasiswa : **SALAMUDIN**

No. Stambuk : **10 851 0040**

Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**


Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Dra. Hj. NINA SITI S. Srg, M.Si)

Pembimbing II



(BEBY MASITHO BATUBARA, S.Sos, MAP)

Dekan



(Dr. ABDUL KADIR, MSi)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Skripsi ini.

Medan, Mei 2014


Salamudin

METERAI
TEMPEL
PATAK HEMBANGUN BANGSA
TGL
20
86893ACF371526344
ENAM RIBU RUPIAH
6000
DJP

ABSTRAK

SALAMUDIN, NPM : 108510040. Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Medan Utara Tahun 2013 (Bulan Oktober s/d Desember 2013) (Dibimbing oleh Dra. Hj. Nina Siti S. Srg. M.Si dan Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP.) Skripsi: Program S-1 Universitas Medan Area..

Skripsi ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan pembayaran kendaraan bermotor di Samsat Medan Utara. (2) Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam hal penerapan sistem administrasi terpadu satu atap

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih dua bulan, yaitu bulan Februari hingga April 2013 yang dilaksanakan di SAMSAT Medan Utara. Adapun populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak SAMSAT Medan Utara. Responden penelitian ditentukan secara *Accidental Sampling* berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Adapun teknik penentuan jumlah sampel menggunakan Stephen Isaac & Willian B. Michael. Tipe penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, cara pengumpulan data dengan menggunakan data pertanyaan yang berstruktur dan diajukan kepada responden. Data sekunder dilakukan dengan observasi, studi pustaka baik itu dari buku-buku, ataupun dari situs internet yang relevan dengan fokus permasalahan serta melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dengan penelitian. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan mendeskripsikan data dalam bentuk tabel frekuensi.

Hasil penelitian mengenai tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di kantor SAMSAT Medan Utara, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang sangat baik (positif) pada indikator bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Ini membuktikan bahwa kualitas dari sumber daya manusia di SAMSAT Medan Utara telah sangat baik. Terkait penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di kantor SAMSAT Medan Utara yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat sesuai harapan. Namun semua itu tidak mampu membuat Samsat Medan Utara mencapai target yang dibebankan, untuk itu SAMSAT Medan Utara perlu mengadakan perbaikan pelayanan terus menerus di semua lini baik di Organisasi, Sumber daya manusia, peralatan dan tetap brupaya merubah wajib pajak yang puas menjadi setia. .

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah “Evaluasi Kinerja Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Utara Tahun 2013”.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si, Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area .
- Bapak Rudi Salam Sinaga, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
- Ibu Dra. Hj. Nina Siti S.Srg M,Si selaku Dosen Pembimbing I Penulis.

- Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos. MAP, selaku Dosen Pembimbing II Penulis.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda bagi keduanya bakti dan doa penulis.

Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Mei 2014

Penulis

Salamuddin
NPM : 10 851 0040

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1.5. Kerangka Pemikiran	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep Kinerja	8
2.2. Kinerja Organisasi.....	11
2.3. Pengertian Pelayanan	17
2.4. Pengertian Sistem Administrasi Satu Atap	18
2.5. Kebijakan Tentang Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	21
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Populasi dan Sampel	25
3.2. Metode Pengumpulan Data	25



3.3.	Variabel dan Definisi Operasional	26
3.4.	Teknik Analisis Data	27
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		28
4.1.	Hasil Penelitian	28
4.1.1.	Sejarah Pembentukan Samsat	28
4.1.2.	Unit Pelaksana Teknis (UPT)	29
4.1.3.	Proses Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Putri Hijau Medan	32
4.1.4.	Implementasi Kebijakan Dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.	35
4.1.5.	Realisasi dan Target Penerimaan PKB/BBN-KB UPT Dispendasus Medan Utara.....	39
4.2.	Pembahasan	40
4.2.1.	Kualitas Pelayanan Pajak di Kantor SAMSAT Medan Utara.....	40
4.2.2.	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Putri Hijau Medan.....	64
4.2.2.	Faktor Penyebab Masalah.....	64
4.2.3.	Pemecahan Masalah dan Rencana Perbaikan.....	66
4.2.4.	Analisi Rencana Perbaikan	67

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan pajak daerah sangat penting bagi kelangsungan otonomi daerah karena pajak daerah merupakan salah satu pendapatan daerah yang cukup potensial untuk membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah, baik dalam upaya pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah maupun pembangunan. Oleh sebab itu semakin gencarnya pemungutan pajak daerah harus semakin lancar pula pelayanan Pemerintah Daerah terhadap masyarakat terutama wajib pajak. Dengan melaksanakan pungutan pajak diharapkan keuangan Pemerintah Daerah akan terjamin sehingga manajemen pajak menjadi sangat penting dalam penyelenggaraan urusan rumah tangga daerah.

Di antara sumber pendapatan di sektor perpajakan daerah yang sangat besar sumbangannya bagi kas daerah Pemerintah Daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang selanjutnya ditulis PKB/BBN-KB. Dalam hubungan ini salah satu unit pelaksana bidang pemungutan PKB/BBN-KB adalah Cabang Dinas Pendapatan Daerah yang berdomisili /berlokasi atau diintegrasikan kantornya pada Sistem Administrasi Manunggal di bawah satu atap yang selanjutnya ditulis Samsat secara bersama-sama dengan instansi Kepolisian dan Cabang PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja yang selanjutnya ditulis PT. (Persero) A.K. Jasa Raharja.

Dari pengintegrasian kegiatan instansi tersebut di atas kiranya tidak dapat disangkal lagi, bahwa koordinasi memegang peranan yang sangat penting demi

terselenggaranya samsat tersebut. Dengan adanya aparat Pemerintah Daerah itu, khususnya PKB/BBN-KB, maka wewenang Kepala Daerah di bidang pengurusan dan pertanggung-jawaban serta pengawasan keuangan daerah, sebagian diserahkan/dilimpahkan kepada Kepala Dipenda.

Mekanisme manajemen pajak melalui sistem administrasi terpadu satu atap dengan demikian memerlukan aturan-aturan koordinasi yang tertib dan teratur berdasarkan kewenangan yang jelas dari masing-masing instansi terkait di dalam sistem kerja yang teratur. Oleh sebab itu dalam rangka pelaksanaan tugas pemungutan PKB/BBN-KB melalui sistem administrasi terpadu satu atap, peranan dan fungsi koordinasi mutlak diperlukan dan juga harus dibarengi dengan pelaksanaan pengawasan untuk memperlancar pemungutan PKB/BBN-KB.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat Samsat), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2008, *Prosedur Penelitian Ilmiah*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Fahmi, Irham, 2010, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta.
- Gie, The Liang, 2002, *Ilmu Administrasi*, Yogyakarta: Percetakan Republik Indonesia.
- Handayaniingrat, Soewarno, 2005, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: Gunung Agung.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Jakarta: STIM YKPN
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2005, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT. Refika Aditama
- Moleong, Lexy J. 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya : Bandung.
- Nawawi, Hadari, 2006, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Notoatmojo, Soekidjo, 2009, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2004, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN. Balai Pustaka.
- Prawirosentono, Suyadi, 1999, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE.
- Ruky, Achmad S, 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia.
- Siagian, Sondang P. 2006, *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Gunung Agung.
- Soeprihanto. JM, 1999. *Penilaian Kinerja & Pengembangan Karyawan*. Jakarta: BPFE.
- Sudarmanto, 2009, *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.

Tjokroamidjojo, Bintoro. 2005, *Pembangunan Sistem dan Penyempurnaan Administrasi Negara Dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta: Gunung Agung.

Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

