



EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN BEA BALIK

NAMA KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT

UPT PANGKALAN BRANDAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Penelitian

Tugas Akhir Kuliah

Oleh :

FAISAL REZA NASUTION

NPM: 10. 852. 0021

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2015

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/9/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)4/9/23

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik**

Nama Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT UPT
Pangkalan Brandan

Nama : **Faisal Reza Nasution**

NPM : **10.852.0021**

Fakultas : **Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Dra. Hj. Rosmala Dewi MPd
Pembimbing I

Drs. Indra Muda MAP
Pembimbing II



Drs. Amir Purba, MA, Ph.D
Dekan FISIPOL UMA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/9/23

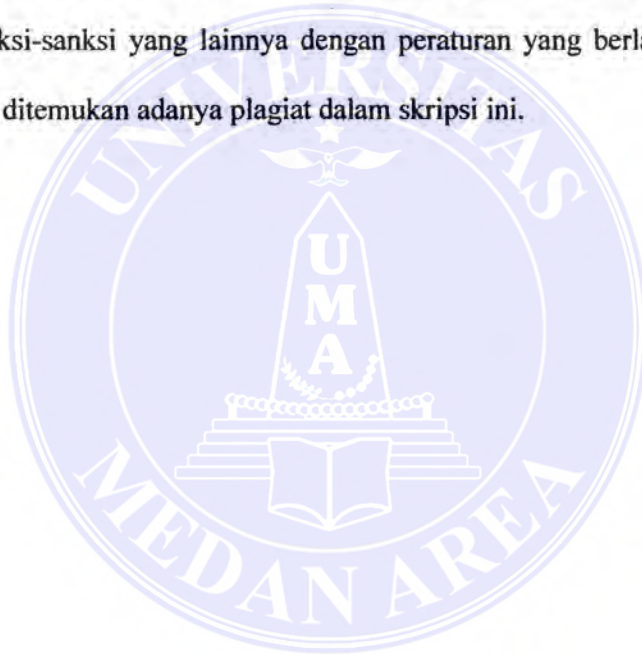
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)4/9/23

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang 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 yang lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, Juni 2015
METERAI
TEMPEL
TGL. 20
65948ADF793513697
6000
LIMA RIBU RUPIAH
Faisal Reza Nasution

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/9/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/9/23

ABSTRAK

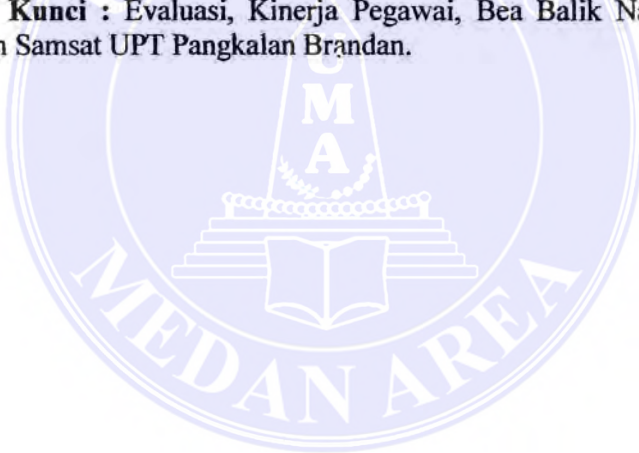
Evaluasi Kinerja Pegawai merupakan suatu bentuk penilaian terhadap hasil kerja atau suatu proses lanjutan setelah mendapatkan hasil dari apa yang dikerjakan berjalan baik atau tidak, yang dikerjakan mencapai apa yang diinginkan atau tidak dan dengan evaluasi kinerja dapat mengambil keputusan untuk kedepannya. Terutama dalam hal Kinerja Pegawai dalam Pelayanan BBN-KB yang selama ini di anggap rumit.

Dari latar belakang diatas maka penulis membuat rumusan permasalahan, Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan dan apa saja hambatan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat diketahui salah satu usaha pegawai kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan melakukan himbauan kepada masyarakat melalui media massa, sedangkan hambatan yang dihadapi adalah kurangnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan yang menyebabkan kurang cepat pelayanan dan urusan BBN-KB.

Dengan demikian dapat disimpulkan Evaluasi kinerja pegawai kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan sudah cukup maksimal dan baik.

Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja Pegawai, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Samsat UPT Pangkalan Brandan.



ABSTRACT

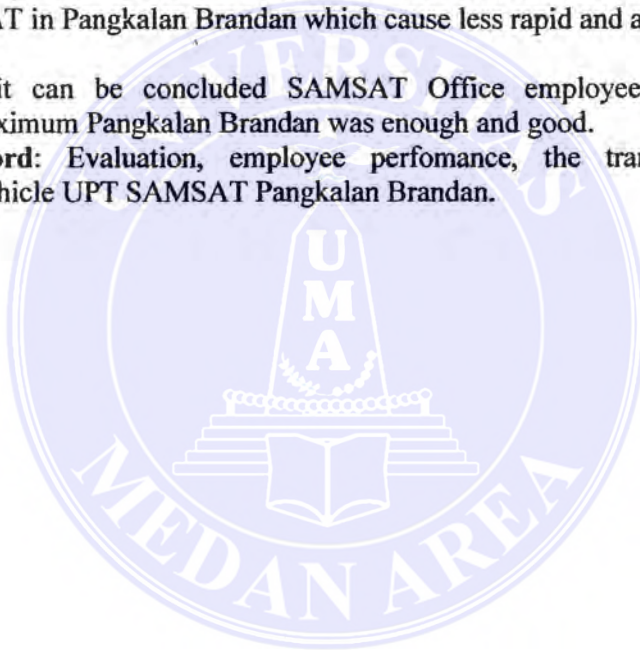
Employee performance evaluation is a form of assesment of the work or an advanced process after the results of what is done going well or not, that is achieving what is desired or not ang performance evaluation can take decisions for the future. Especially in terms of employee performance in service BBN-KB that had been considered complicated.

Of the above background, the author makes the formulation of the problem how the performance of employee in the customs service good vehicle ownership in Pangkalan Brandan UPT SAMSAT Office and what are the barriers in the services of a motorcycle title tranfer fee Pangkalan Brandan SAMSAT UPT Office.

Based Formulation of the problem, it can be seen one business office employee SAMSAT UPT Pangkalan Brandan have appealed to the public through the mass media, while the barriers faced is the lack of the number of employees at office SAMSAT in Pangkalan Brandan which cause less rapid and affairs ministry BBN-KB.

Thus it can be concluded SAMSAT Office employees performance evaluation maximum Pangkalan Brandan was enough and good.

Keyword: Evaluation, employee performance, the tranfer tax and motorcycle vehicle UPT SAMSAT Pangkalan Brandan.

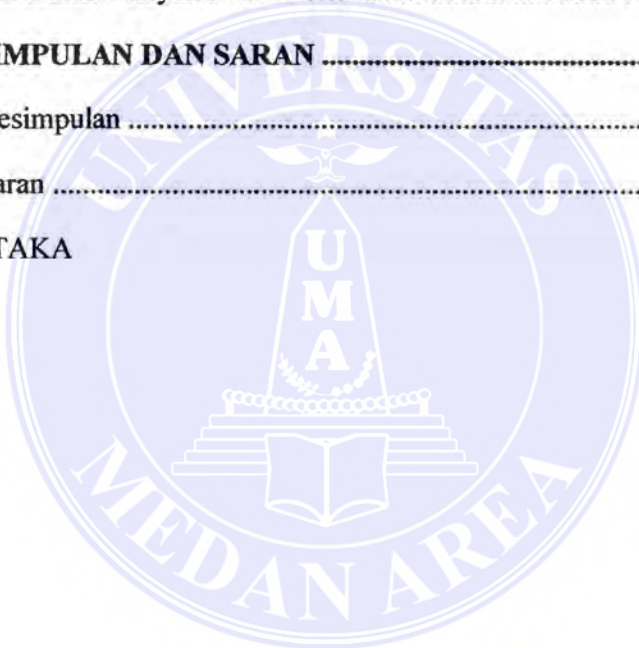




DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| 2.1 Pengertian Evaluasi | 8 |
| 2.2 Pengertian Kinerja | 9 |
| 2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja | 16 |
| 2.4 Pengertian Pegawai | 18 |
| 2.5 Pajak dan Jenis Pajak | 19 |
| 2.6 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) | 22 |
| 2.7 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor | 24 |
| 2.8 Kualitas Pelayanan Publik | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| 3.1 Metode Pengumpulan Data | 33 |
| 3.2 Variabel Penelitian | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3 Metode Analisis Data | 36 |
| BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN | 40 |
| 4.1 Lokasi Penelitian | 40 |
| 4.2 Sejarah Singkat Samsat UPT Pangkalan Brandan | 40 |
| 4.3 Struktur Organisasi Samsat UPT Pangkalan Brandan | 46 |
| 4.4 Uraian Tugas Pokok | 48 |
| 4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan | 55 |
| 4.6 Bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan BBN-KB... | 57 |
| 4.7 Hambatan Pelayanan BBN-KB | 61 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 63 |
| 5.1 Kesimpulan | 63 |
| 5.2 Saran | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | |





BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Evaluasi kinerja merupakan suatu bentuk penilaian terhadap hasil kerja atau suatu proses lanjutan setelah mendapat kan hasil dari apa yang dikerjakan berjalan baik atau tidak, yang dikerjakan mencapai apa yang diinginkan atau tidak, dan dengan evaluasi kinerja ini dapat mengambil keputusan untuk kedepannya.

Pada penulisan ini evaluasi kinerja pegawai pada kantor SAMSAT Pangkalan Brandan merupakan obyek utama, Sistem pelayanan birokrasi masa lalu, banyak yang mengatakan tidak sesuai dengan tata kerja. Misalnya pada kantor samsat Pangkalan Brandan dimana banyak pihak yang berkepentingan sering mengeluh karena tidak efisiensinya pelayanan, baik dari segi waktu maupun dari segi lainnya.

Mereka mengeluh karena lamanya proses pembayaran pajak, paling tidak ini akan menghabiskan waktu selama 3-4 jam. Ini terjadi karena mereka menumpukkan arsip masuk dalam kapasitas besar dan tidak segera di proses sehingga berdampak sangat buruk bagi kepuasan konsumen dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor

Peningkatan jumlah masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan pembelian kendaraan bermotor yang sangat signifikan, penggunaan kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan sehari-hari yang sangat penting dalam menunjang kegiatan masyarakat. Di daerah Kabupaten dan Kecamatan yang berada jauh dari ibukota provinsi, penggunaan kendaraan bermotor seperti sepeda

motor merupakan suatu kebutuhan di karenakan sarana transportasi yang di butuhkan tidak selengkap dan sebanyak seperti ibukota provinsi. Di Kota Pangkalan Brandan, sarana angkutan kota tidak memadai sehingga banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor pribadi untuk melakukan aktifitas nya seperti, bersekolah menggunakan kendaraan bermotor pribadi karena apabila menggunakan transportasi umum tidak menjangkau seluruh bagian kota, bila hendak berbelanja banyak ibu yang menggunakan kendaraan pribadi untuk berbelanja, para pedagang pun banyak menggunakan kendaraan pribadi untuk berjualan karena bisa menjangkau daerah pinggiran kota.

Pada dasarnya dalam proses pembelian kendaraan bermotor baru, para konsumen tidak susah-susah untuk mengurus surat-surat kelengkapan atas kepemilikan kendaraan bermotor karena yang mengurusinya adalah toko tempat pembelian kendaraan bermotor tersebut. Maka balik nama atas kepemilikan kendaraan bermotor tersebut. Apabila konsumen membeli kendaraan bermotor tersebut akan diurus sendiri oleh konsumen itu sendiri.

Namun dalam kenyataannya, banyak ditemui pemilik kendaraan bermotor yang tidak begitu memperdulikan masalah balik nama kendaraan bermotor dengan berbagai macam alasan antara lain karena dengan tidak melakukan balik nama, tidak ada denda atau sanksi apapun dan juga tidak sedikit pula masyarakat beranggapan bahwa pelayanan dalam mengurus balik nama kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Pangkalan Brandan itu terlalu ribet mengurusnya, membutuhkan biaya banyak untuk pembayaran BBN-KB. Selain itu, jika harus balik nama berarti harus mengeluarkan biaya serta akan berurusan dengan pihak pajak dan polisi.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Diatas Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Diatas Satu Atap (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. SAMSAT merupakan sistem kerjasama 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 (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dalam hal ini, POLRI memiliki fungsi penerbitan STNK; sedangkan Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraaan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan jenis pajak Provinsi yang di atur berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tanggal 15 September tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah yang menurun kepada PERDA Provinsi SUMUT Nomor 1 tanggal 18 february tahun 2011 tentang pajak daerah dan menurun kepada Peraturan Gubernur Nomor 21 tanggal 8 april 2011 tentang petunjuk pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yang berujung pada keputusan

Kepala Dinas Pendapatan Provinsi SUMUT Nomor : 973/4285/Perda/2013 tanggal 24 oktober 2013 tentang petunjuk teknis pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di SUMUT Jo : Nomor 973/605/2011 tanggal 27 april 2011. BBN-KB itu dibedakan menjadi 2 macam, yaitu BBN-KB I dan BBN-KB II. BBN-KB I adalah balik nama untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II adalah balik nama untuk kendaraan bekas (*second*). Dari tahun ke tahun jumlah penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) ini terkait meningkatnya jumlah pemilik kendaraan bermotor yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan.

Berdasar latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Bea Balik Nama kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasar latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas masalah dalam penelitian ini di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor SAMSAT Kota Pangkalan Brandan?
2. Apa saja hambatan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor SAMSAT Kota Pangkalan Brandan?

1.3 Pembatasan Masalah

Masalah adalah suatu kendala atau persoalan yang harus dipecahkan dengan kata lain masalah merupakan kesenjangan antara kenyataan dengan suatu yang diharapkan dengan baik, agar tercapai tujuan dengan hasil yang maksimal.

Beranjak dari uraian di atas, maka penulis membatasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Perihal penelitian ini dibatasi penulis hanya tentang kinerja pegawai dalam pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor.
2. Lokasi penelitian dalam menyelesaikan dan menjawab masalah-masalah diatas adalah di Kantor SAMSAT Kota Pangkalan Brandan.
3. Penelitian ini dibatasi per tanggal 15 September s/d 15 Nopember 2014

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hal yang diperoleh setelah penelitian selesai.

Jujun Surya Sumantri (2002 : 313) mengatakan, “Tujuan penelitian tersebut adalah sebagai pernyataan mengenai ruang lingkup kegiatan yang akan di lakukan berdasarkan masalah yang akan di rumuskan”.

Untuk lebih jelasnya tentang tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kinerja petugas dalam pelayanan Kantor SAMSAT Kota Pangkalan Brandan khususnya dalam pelayanan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

- b. Untuk menggambarkan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan berkualitas dalam hal Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Pangkalan Brandan.
- c. Agar hasil penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi penulis dan pembaca dalam memahami kinerja petugas kantor SAMSAT Kota Pangkalan Brandan khususnya dalam hal pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- d. Dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi kantor SAMSAT Kota Pangkalan Brandan dalam hal memberikan pelayanan kepada para wajib pajak.
- e. Untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Administrasi Negara Universitas Medan Area.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik mengenai Pengaruh kinerja pegawai kantor Samsat terhadap pembayaran pajak Bea Balik Nama Kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Pangkalan Brandan.

2. Secara Praktis penelitian ini dapat :

- a. Sebagai bahan pertimbangan bagi SAMSAT Kota Pangkalan Brandan dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pegawai pada kantor tersebut.
- b. Sebagai peneliti awal yang dapat dimanfaatkan bagi peneliti di masa yang akan datang.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Evaluasi

Evaluasi merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya. Fokus evaluasi adalah individu, yaitu prestasi belajar atau kerja yang dicapai kelompok. Melalui evaluasi akan diperoleh informasi tentang apa yang sudah dicapai. Selanjutnya informasi ini digunakan untuk perbaikan dari apakah yang telah dilakukan. Evaluasi sendiri sangat berkaitan erat dengan hasil yang dicapai seseorang, baik dalam hal pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari. Kegiatan yang kita lakukan sehari-hari memerlukan evaluasi atau penilaian agar tidak mengulangi kesalahan yang terjadi. karena evaluasi bisa digunakan ukuran untuk menentukan keberhasilan seseorang atau kelompok

Evaluasi menurut para ahli sebagai berikut :

- a. Evaluasi menurut Griffin dan Nix (1991 : 3) adalah *judgement* terhadap nilai atau implikasi dari hasil pengukuran. Menurut defenisi ini selalu didahului dengan kegiatan pengukuran dan penilaian
- b. Evaluasi menurut Mehrens dan Lelman (1978 : 5) dalam buku Ngalim Purwanto (2001 : 3) adalah proses dalam perencanaan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif- alternatif keputusan.

- c. Evaluasi menurut I Ketut Gede Yudiantara adalah suatu rencana kerja yang peranannya sangat dibutuhkan karena evaluasi merupakan latihan yang memperkaya logika dan analisa.

Berbagai macam pengertian evaluasi menurut para ahli diatas pada dasarnya merujuk pada satu hal, yakni evaluasi diperlukan untuk menentukan keberhasilan yang telah dicapai. Selain itu evaluasi juga dijadikan sebagai pedoman untuk kelanjutan sebuah program atau kebijakan sebelumnya.

2.2 Pengertian kinerja

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para manajer sering tidak memperhatikan kinerja kecuali kondisi organisasi sudah berada dalam kesulitan. Apabila kondisi ini tidak di perbaiki dengan segera dapat berakibat gagalnya pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan. Bila membicarakan tentang kinerja, pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian hasil pekerjaan dari seorang pegawai atau sekelompok pegawai yang memiliki kualitas yang baik dan dapat mewujudkan kinerja yang berkualitas. Dengan terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat adanya kinerja yang merosot.

Mink (1993 : 76) mengemukakan, “individu yang memiliki kinerja yang tinggi memiliki beberapa karakteristik”, yaitu diantaranya :

- a. Berorientasi pada prestasi yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- b. Memiliki percaya diri yaitu orang yang aktif berperan sebagai pelaku dalam pencapaian tujuan suatu organisasi
- c. Berpengendalian diri yaitu dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, serta semangat kerja yang dimiliki oleh seorang pegawai
- d. Kompetensi yaitu kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Adapun pendapat beberapa defenisi tentang “kinerja” yang dikemukakan oleh sarjana yaitu:

- a. Menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003 : 223), “kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”.
- b. Menurut Veizal Rivai (www.kinerjapegawai.com), mengemukakan “kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan peranannya dalam perusahaan”.
- c. Menurut Barry Cushway (www.kinerjapegawai.com), “kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan”.

- d. Menurut John Whitmore (www.kinerjapegawai.com), “kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampilan”.
- e. Maluyu S.P Hasibuan (2001 : 34) mengemukakan, “kinerja (Prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.
- f. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67), “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Dari defenisi kinerja diatas, jelas bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil yang dihubungkan dengan visi suatu organisasi atau perusahaan, selain itu kinerja juga dimaksudkan untuk mengetahui dampak positif dan negative dari suatu kebijakan operasional, hasil atau taraf kesuksesan yang dicapai seseorang dalam bidang pekerjaannya menurut kriteria tertentu dan dievaluasi oleh orang-orang tertentu terutama atasan pegawai yang bersangkutan.

Sehubungan dengan kinerja yang dikemukakan diatas, maka kinerja pegawai berhubungan erat dengan perusahaan. Setiap perusahaan ingin mempunyai pegawai-pegawai yang baik guna memajukan perusahaan, oleh karena itu tidak heran jika kebanyakan perusahaan mencantumkan standar-standar yang tinggi untuk menerima pegawai yang akan bekerja di perusahaannya.

Kebanyakan standar-standar yang dipakai yakni dalam hal akademik. Jumlah Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) merupakan salah satu syarat yang diajukan perusahaan. Selain itu, terdapat juga standar kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan. Standar tersebut bertujuan agar perusahaan memiliki orang-orang terpilih yang diharapkan mempunyai kinerja yang baik terhadap tujuan perusahaan atau lembaga yaitu membuat maju dan berkembang pesat.

Kinerja organisasi akan ditentukan oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari pegawainya. Seperti yang dikemukakan oleh Agus Dharma (1991 : 105) "Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor".

Pengertian kinerja pegawai itu sendiri yaitu sesuatu yang mempengaruhi seberapa banyak para karyawan memberikan kontribusi dari segi kuantitas dan kualitas *output*, kehadiran karyawan dan lain sebagainya.

Di lain pihak, kinerja pegawai diartikan sebagai gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang telah dan akan dilakukan oleh seseorang. Untuk memotivasi para pegawai, biasanya setiap perusahaan mengadakan penilaian terhadap kinerja para pegawainya. Penilaian kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik pegawai mengerjakan yang dibandingkan dengan satu standar tertentu yang dipakai perusahaan. Selain itu hasil evaluasi dikomunikasikan oleh pegawai tersebut.

Penilaian tersebut biasanya untuk memotivasi para pegawai dalam pekerjaannya. Biasanya penilaian kinerja pegawai ini, diikuti oleh pemberian hadiah bagi pegawai yang berprestasi. Pemberian hadiah tersebut dapat berupa promosi jabatan, kenaikan gaji, paket liburan, dan sebagainya.

Namun penilaian kinerja ini relatif sulit karena yang menjadi objek adalah manusia yang mempunyai kondisi yang tidak sama setiap hari. Selain itu, terdapat hal-hal dari luar (eksternal) yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai setiap harinya yaitu:

1. Gaya kepemimpinan yang dapat berpengaruh pada kinerja yang dilakukan pegawai untuk bersama-sama dalam pencapaian tujuan.
2. Saling ketergantungan antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain dalam penyelesaian suatu pekerjaan.
3. Hubungan atasan-bawahan yang menyebabkan lebih kondusifnya hubungan bilateral dalam organisasi.
4. Kultur yang dibangun
5. Kemampuan dan ilmu pengetahuan untuk mencapai suatu prestasi kerja.
6. Sistem penilaian kerja yang berlaku.

Sementara pegawai itu sendiri merupakan salah satu orang atau sumber kekayaan yang menjadi aset utama dari suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktifitas organisasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Pegawai juga memegang peranan aktif dalam menetapkan suatu

rencana, sistem, proses, serta tujuan yang ingin dicapai. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar belakang pendidikan, usia, dan jenis kelamin yang heterogen dan dibawa kedalam organisasi perusahaan. Karyawan bukan sebagai mesin uang dan material yang sifatnya pasif serta dapat dikuasai dan diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan suatu organisasi. Dengan demikian yang dimaksud dengan pegawai yaitu mereka yang menjual jasanya untuk mendapatkan kompensasi atau yang biasa disebut sebagai gaji dan besarnya telah ditetapkan, oleh karena itu seorang pegawai wajib mengerjakan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya. Pegawai tersebut yang biasa disebut Sumber Daya Manusia (SDM).

Unsur manusia berkembang dari suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia. Dalam hal ini manajemen yang mengatur unsur manusia ini ada yang menyebutkan sebagai manajemen personalia, administrasi kepegawaian, dan manajemen sumber daya aparatur. Dengan demikian antara ilmu-ilmu tentang manajemen tersebut memiliki persamaan yaitu merupakan ilmu yang mengatur unsur manusia dalam suatu organisasi agar mendukung terwujudnya tujuan, perbedaannya adalah sebagai berikut:

- a. Manajemen SDM dikaji secara Makro sedangkan manajemen personalia administrasi kepegawaian sumber daya aparatur dikaji secara mikro.
- b. Manajemen SDM harus menganggap para pegawai merupakan kekayaan utama organisasi maka harus lebih dipelihara

keberadaannya dengan lebih baik sesuai dengan kinerja serta jabatan yang dimiliki olehnya, sedangkan manajemen sumber daya aparatur atau manajemen personalia menganggap bahwa karyawan adalah faktor produksi maka harus dimanfaatkan secara produktif.

- c. Manajemen SDM pendekatannya dilakukan secara lebih modern, sedangkan personalia secara pasif.

Pegawai juga sering mengalami hambatan-hambatan dalam meningkatkan kualitas kinerja yang mereka miliki. Hambatan-hambatan tersebut adalah:

1. Hilangnya kesetiaan pada diri karyawan terhadap perusahaan, ini mengakibatkan bocornya rahasia-rahasia penting perusahaan ataupun kecurangan lainnya yang dapat merugikan atau tidak tercapainya tujuan organisasi.
2. Hilangnya motivasi kerja yang dimiliki oleh pegawai yang mengakibatkan tidak selesainya suatu pekerjaan tepat waktu.
3. Timbul banyak kesalahan pada saat menyelesaikan pekerjaan ini terjadi karena kurangnya pemahaman seorang karyawan dalam tugas yang dilimpahkan kepadanya.
4. Lambat dalam menyelesaikan pekerjaan karena kurangnya rasa tanggung jawab dari diri seorang pegawai.
5. Banyaknya absen yang dilakukan karena beberapa faktor yang dipicu dalam dunia kerja sehingga ia sering tidak peduli atau mencari solusi atas masalah tersebut sehingga ia sering tidak hadir pada saat jam kerja.

6. Menyatakan ketidak setujuan, protes, atau yang lebih ekstrim lagi dalam bentuk demonstrasi, untuk menyampaikan aspirasinya kepada perusahaan atau instansi tersebut.

2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Pegawai yang cakap, mampu, dan terampil belum menjamin produktifitas kinerja yang baik, kalau moral kerja dan kedisiplinan rendah. Mereka akan bermanfaat dan dapat mendukung terwujudnya tujuan organisasi bila mereka berkeinginan tinggi untuk berprestasi. Sedangkan pegawai yang kurang mampu, kurang cakap, dan tidak terampil mengakibatkan pekerjaan selesai tidak pada waktunya.

Kualitas dan kuantitas pegawai harus sesuai dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan agar lebih efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan. Penempatan tenaga kerja juga harus sesuai dengan pendidikan dan ketrampilannya. Dengan demikian, gairah kerja dan kedisiplinannya akan lebih baik serta efektif menunjang terwujudnya tujuan perusahaan.

Berdasarkan hal yang telah dikemukakan di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktifitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Menurut Mangkunegara (2000 : 65) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

a. Faktor kemampuan secara psikologis (ability)

pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor motivasi terbentuk dari sikap (attitude)

seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan kerja secara maksimal.. David C, Mc Clelland (1997 :49) seperti dikutip Mangkunegara (2001 : 68), berpendapat bahwa “ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”. Motif berprestasi dengan pencapaian kerja.Motif Berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terbaik. Selanjutnya Mc. Clelland, mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu:

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam memprioritaskan organisasi yang diduduki olehnya
2. Berani mengambil risiko dalam setiap keputusan yang dikerjakannya sekalipun itu sulit dan beresiko tinggi.
3. Memiliki tujuan yang realistis sesuai dengan kenyataan dalam dunia kerja yang digelutinya
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan.

5. Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Menurut Gibson (www.kinerjapegawai.com) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja:

1. Faktor individu: kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang
2. Faktor psikologis: Persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
3. Faktor organisasi: Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan (reward system).

2.4 Pengertian Pegawai

Menurut Soedaryono dalam bukunya Tata Laksana kantor, (2000 : 6) pengertian pegawai adalah “Seseorang yang melakukan kehidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta. Dan Menurut Robbins (2006 : 10) pengertian pegawai adalah “Orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada satu kesatuan organisasi, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak untuk memenuhi kebutuhan nya.

2.5 Pajak Dan Jenis Pajak

Menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo, (2003 : 1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Lebih lanjut dikemukakan mengenai istilah istilah didalam perpajakan, antara lain :

- a. Wajib Pajak (WP), adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong tertentu.
- b. Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, Firma, Kongs, Koperasi, Dana pensiun, Persekutuan, Perkumpulan, Yayasan Organisasi dan bentuk badan lainnya.
- c. Masa pajak adalah jangka waktu yang lamanya sama dengan satu bulan takwim atau jangka waktu lain yang ditetapkan dengan keputusan menteri keuangan paling lama tiga bulan takwim.

- d. Tahun pajak adalah jangka waktu satu tahun pajak takwim kecuali bila wajib pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun takwim.
- e. Bagian tahun pajak adalah bagian dari jangka waktu satu tahun pajak.
- f. Pajak yang terutang adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam masa pajak, dalam tahun pajak atau bagian tahun pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan.
- g. Penanggung pajak adalah orang pribadi atau badan yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak, termasuk wakil yang menjalankan hak dan memenuhi kewajiban wajib pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- h. Surat paksa atau Surat Tagihan pajak adalah surat perintah untuk membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak sesuai dengan UU No. 19 tahun 1997 tentang penagihan pajak dengan surat paksa sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 tahun 2000

Dengan demikian dapat dipahami bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara. Fungsi pajak menurut Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo, 2003 : 1) dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Fungsi Budgetair yaitu Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- b. Fungsi Mengatur yaitu pajak itu sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Pada dasarnya, pajak itu memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat luas. Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada Negara yang salah satu tujuannya yaitu digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Jenis Pajak dikelompokkan kedalam tiga kriteria pajak, yaitu menurut golongannya, menurut sifatnya dan menurut lembaga pemungutannya.

a. Menurut golongannya :

- 1) Pajak langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
- 2) Pajak tidak langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

b. Menurut Sifatnya :

- 1) Pajak Subjektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
- 2) Pajak Objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

c. Menurut Lembaga Pemungutannya :

- 1) Pajak Pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
- 2) Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas :

- a. Pajak Propinsi, contoh: Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air, Pajak bahan bakar kendaraan bermotor.
- b. Pajak Kabupaten/kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak hiburan dan Pajak Penerangan Jalan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang dapat dilihat berdasarkan fungsinya dan kriteria pajak. Seluruh warga negara yang menjadi wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban pajak sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwa salah satu jenis pajak berdasarkan lembaga pemungut adalah pajak daerah. Pajak daerah sangat menentukan keberhasilan pembangunan suatu daerah. Salah satu jenis pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, Pajak kendaraan bermotor juga turut menentukan keberlangsungan pembangunan daerah.

2.6 Pajak kendaraan Bermotor (PKB)

Kendaraan bermotor merupakan semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat yang bergerak. Contoh alat-alat besar dan berat antara lain: Mesin Giling, Buldozer, Loader, forklit, Dumptruck, Traktor dan alat sebagainya.

Pajak kendaraan bermotor merupakan jumlah tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak guna untuk mendapatkan surat-surat penting kelengkapan kendaraan bermotor, hal ini sebagai salah satu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pemilik kendaraan yang tahu peraturan dan tahu hukum. Pajak kendaraan bermotor tahunan dan pajak kendaraan lima tahunan.

Pajak kendaraan bermotor tahunan yaitu, pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan setiap tahun sekali sesuai dengan masa berlaku kendaraan bermotor tersebut. Bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan ini adalah pengesahan pada Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Permohonan pengesahan STNK setiap kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 179 ayat 2 dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tanda jati diri yang sah + 1 lembar foto copy
- b. Surat Pernyataan pemilik kendaraan bermotor bahwa tidak terjadi perubahan identitas pemilik atau spesifikasi teknis ranmor (Surat pernyataan sama dengan formulir SPT PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ).
- c. STNK asli dan fotocopy
- d. BPKB asli dan fotocopy
- e. Bukti PKB/BBN-KB, SWDKLLJ dan Premi asuransi Jasa Raharja (khusus kendaraan umum) tahun sebelumnya

Pajak kendaraan bermotor lima tahunan yaitu, sama halnya seperti pajak kendaraan bermotor tahunan, akan tetapi didalam pajak kendaraan bermotor lima

tahunan ini akan terjadi pergantian plat nomor kendaraan bermotor untuk masa berlaku lima tahun kedepan. Persyaratan pengajuan/pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan adalah dengan melampirkan:

- a. Tanda jati diri yang sah + 1 lembar foto copy
- b. Surat Tanda Nomor Kendaraan yang lama atau surat keterangan yang sah apabila tidak dapat menyerahkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor tersebut.
- c. Salinan jati diri pemilik kendaraan bermotor setelah menunjukkan aslinya
- d. Salinan bukti buku uji kendaraan bermotor yang bersangkutan setelah menunjukkan aslinya.
- e. Dilakukan cek fisik terhadap kendaraan bermotor tersebut.
- f. Kalau ada perubahan baik kepemilikan, ganti warna, ganti mesin, rubah bentuk harus dilengkapi dengan BPKB

2.7 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)

BBN-KB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat dari perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, warisan atau pemasukan kedalam badan usaha (<http://pajakindonesia.wordpress.com>).

BBN-KB terdiri dari 2 jenis yaitu untuk kendaraan bermotor baru (BBN-KB I) dan untuk kendaraan bermotor bekas/second (BBN-KB II). BBN-KB I merupakan pengalihan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian

dua pihak. BBN-KB II merupakan pengalihan hak milik kendaraan bermotor bekas (*second*) sebagai akibat perjanjian jual beli kedua pihak.

Pendaftaran BBN-KB mempunyai masa tenggang 30 hari dihitung sejak serah terima barang. Salah satu potensi pendapatan yang perlu dikreasikan adalah BBN-KB kedua dan selanjutnya, meskipun tarif pajaknya 1% (satu persen) dari penetapan harga pasar atau Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). Akan tetapi potensi ini berkaitan dengan perilaku pasar, dimana setiap pembelian kendaraan bermotor belum tentu pada saat yang sama masyarakat akan melakukan aktifitas pendaftaran kepemilikan kendaraan bermotor yang baru dibeli atau dimiliki. Dengan demikian "kreatifitas" kebijakan insentif perpajakan juga menjadi bagian dari upaya mendorong masyarakat untuk segera mendaftarkan kepemilikan kendaraannya (<http://www.pajakonline.com>)

Pengenaan BBN-KB yang ditetapkan oleh Mendagri (Menteri Dalam Negeri) yang dipertimbangkan oleh Menkeu (Menteri Keuangan). Tarif pajak BBN-KB terbagi dalam sembilan kategori sebagai berikut. (<http://organisasi.org>)

- a. 10% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan pertama
- b. 3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan pertama
- c. 1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan pertama
- d. 1% untuk kendaraan bermotor pribadi untuk penyerahan selanjutnya
- e. 1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan selanjutnya
- f. 0,3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan selanjutnya

- g. 0,1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan karena warisan
- h. 0,1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan karena warisan
- i. 0,03% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan karena warisan

Dasar pengenaan BBN-KB adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). NJKB ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum (HPU) atas sesuatu kendaraan bermotor. Dasar pengenaan BBN-KB ditetapkan berdasarkan nilai jual kendaraan bermotor. Adapun rumus menghitung BBN-KB adalah $HPU \times \text{Dasar pengenaan pajak}$. Untuk tahun pembuatan lebih baru, nilai jualnya ditetapkan dengan penambahan 5% setiap tahun dari nilai jual tahun sebelumnya. Untuk tahun pembuatan lebih tua, nilai jualnya ditetapkan berdasarkan nilai jual tahun terakhir dengan penurunan 5% setiap tahun dengan maksimal penurunan 5 tingkat atau disesuaikan dengan HPU yang berlaku (<http://pajakindonesia.wordpress.com>)

Subjek Pajak BBN-KB adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak BBN-KB adalah orang pribadi atau badan hukum yang menerima penyerahan kendaraan bermotor.

2.8 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung (H.A.S Moenir, 2000 :16-17). Pelayanan juga diartikan perihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Kamus Besar Bahasa Indonesia 1989 : 504). Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah pelayanan yang

diberikan pemerintah kepada masyarakat umum atau public untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. H.A.S Moenir (2000 : 26) mendefinisikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan umum atau publik diarahkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani, supaya pelayanan umum dapat berhasil dengan baik. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai:

“Sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Mengikuti definisi diatas, Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut H.A.S Moenir (2000 : 197) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus memenuhi empat persyaratan pokok yang harus dimiliki petugas dalam melaksanakan pelayanan, antara lain: (1) tingkah laku yang sopan (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang sebenarnya diterima oleh orang yang bersangkutan (3) waktu penyampaian yang tepat (4) keramah-tamahan.

Upaya untuk mendefinisikan kualitas dalam suatu organisasi jasa atau pelayanan bukanlah hal yang mudah, karena setiap instansi mendefinisikan kualitas berdasarkan tuntutan dan harapan budaya masyarakat. Oleh karena itu definisi kualitas berbeda beda satu dengan yang lainnya. Suatu barang dan jasa dapat dikatakan memenuhi kualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien, juga memiliki teknis tertentu yang operasional. Dilihat dari sisi teknis, kualitas adalah tingkat produk barang atau jasa yang memenuhi serangkaian standar yang telah ditetapkan yang berkaitan dengan karakteristik yang dapat menentukan nilai pasar dan unjuk kerja fungsi produk sesuai dengan rancangan. Oleh karena itu tujuan dari kebanyakan pengukuran kualitas adalah untuk menentukan serta mengevaluasi derajat atau tingkat suatu produk barang dan jasa yang mendekati komposisi atau paduan total yang dimaksud.

Goetsch dan Davis (dalam Fandy Tjiptono, 1998 : 4) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu dan derajat atau taraf mutu. Pada prinsipnya kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi masyarakat atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diinginkan atau diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan memuaskan.

Menurut Surenhchandar, Rajendran dan Anantharaman (dalam Muhammad Muzahid Akbar dan Noorjahan Parvez 2009 : 26) lima faktor kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan meliputi :

- a. *Core service service product* (Inti pelayanan atau produk pelayanan)
- b. *Human element of service delivery* (Elemen manusia dalam pengiriman pelayanan)
- c. *Systematization of service delivery non human element* (Sistem dari pengiriman pelayanan tanpa manusia)
- d. *Tangibles of service* (Bukti fisik pelayanan)
- e. *Social Responsibility* (Tanggung jawab sosial)

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut H.A.S Moenir (2000 : 88-123) meliputi enam faktor yaitu:

1. Faktor kesadaran : Kesadaran dapat dirumuskan “suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Sehingga dengan adanya faktor kesadaran dari para pegawai yang memberikan pelayanan diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.
2. Faktor aturan : Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, meliputi :

- a. Kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk perbuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak.
 - b. Pengetahuan dan pengalaman diharapkan ia dapat mempunyai pandangan jauh kedepan sehingga aturan yang dibuat menjangkau waktu yang cukup panjang.
 - c. Kemampuan bahasa dalam membuat aturan yang dimaksud adalah mampu menggunakan bahasa sederhana dan mudah dimengerti.
 - d. Pemahaman oleh pelaksana, Petugas pelaksana haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu, sehingga mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat.
 - e. Disiplin pelaksana. Dalam hal ini disiplin waktu dan disiplin kerja atau perbuatan. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan Organisasi dan sebaliknya
3. Faktor Organisasi: Organisasi pelaksanaan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi adalah system, Prosedur dan metode
4. Faktor Pendapatan: Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan oleh orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor kemampuan dan ketrampilan: Kemampuan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan ketrampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas dengan menggunakan anggota badan dan peralatan tersedia.
6. Faktor sarana pelayanan: Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Fungsi sarana pelayanan antara lain:
 - a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
 - b. Meningkatkan produktifitas, baik barang dan jasa.
 - c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin
 - d. Ketetapan susunan
 - e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
 - f. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan.

Kualitas pelayan menurut Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono 1998 : 27) memiliki lima dimensi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsive* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty*.

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan organisasi dalam menunjang eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayana yang diberikan oleh

pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2. *Realibility* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsive* atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan member pelayanan yang cepat dan tepat. Membiarkan masyarakat yang meminta pelayanan tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun
5. *Emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, indikator untuk mengukur kualitas pelayanan meliputi dimensi bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*realibility*), Daya tanggap (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*),

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data

Metode adalah cara memperoleh data dan menentukan bagaimana data tersebut diperoleh, mengidentifikasi variabel dan menjabarkannya menjadi sub variable.

Didalam pelaksanaan pengumpulan data maupun keterangan yang di perlukan, dalam penelitian ini penulis menggunakan :

a. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Dalam penelitian kepustakaan ini dimaksudkan usaha mempelajari buku-buku, majalah ilmiah, bahan perkuliahan dan literatur atau bahan lainnya yang dianggap relevan dengan masalah peneliti.

b. Penelitian Lapangan

Dalam penelitian lapangan ini, guna memperoleh data dan informasi, di mana penulis akan terjun ke langsung ke lapangan dengan permasalahan pokok penelitian, dengan jalan :

- i. Wawancara, yaitu usaha untuk mengetahui permasalahan penelitian terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan BBN-KB dengan cara wawancara langsung terhadap objek penelitian
- ii. Observasi, merupakan kegiatan secara langsung yang sengaja dan sistematis dengan mengadakan pengamatan langsung di lapangan dan objek-objek alam di sekitar lokasi penelitian.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2006 : 137), “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi suatu perhatian dalam penelitian”, maka dari itu didalam penelitian skripsi ini penulis mengemukakan dua Variabel yang sangat menentukan dan saling berhubungan. Kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas, dalam penelitian ini variabel bebas nya adalah ‘Evaluasi Kinerja Pegawai’ dengan indikator defenisi operasional nya adalah sebagai berikut :

a. Evaluasi

Yaitu menilai dan mengevaluasi hasil kerja pegawai dan segala faktor pendukung apakah target dan hasil kerja sudah memuaskan atau tidak, dan bagaimana langkah kedepan dalam mengambil keputusan.

b. Pemberian informasi tentang proses pembayaran pajak

Yaitu pemberian informasi kepada masyarakat yang pada umumnya kurang memahami proses pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

c. Pelayanan yang terstruktur

Yaitu mencanangkan dengan tegas proses pelayanan sesuai dengan struktur yang telah ditentukan, misalnya dalam hal pengantrian nomor urut pembayaran hingga proses pembayaran usai.

2. Variabel terikat, variabel terikatnya dalam penelitian ini adalah 'Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor' sebagai indikatornya adalah sebagai berikut :

a. Efisiensi waktu pelayanan

Yaitu memperhitungkan efisiensi waktu pelayanan ketika melakukan proses bea balik nama kendaraan bermotornya

b. Minat masyarakat yang membayar pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Yaitu seberapa besar kemauan atau minat masyarakat untuk membayar pajak BBN-KB, bila sedikit apa yang menyebabkan itu terjadi, dan sebaliknya.

c. Proses efektifitas pelayanan

Yaitu seberapa efektif dan puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kantor SAMSAT kepada masyarakat.

d. Kontrol Pembayaran

Yaitu masyarakat harus mengetahui dengan jelas berapa pajak BBN-KB yang harus dibayarnya untuk kendaraan yang dimiliki olehnya, serta besar denda bila melakukan transaksi jual beli bila tidak BBN-KB kendaraan nya yang dimilikinya.

3.3 Metode Analisis Data

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian Deskriptif. Menurut Sugiono (2009 : 21) bahwa “metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas” sedangkan menurut Jalaluddin Rakhmat (2000 : 35), bahwa “Metode Deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan koneksi dan data serta gejala-gejala yang ada”.

Metode penelitian bertujuan untuk:

1. Mengumpulkan informasi aktual secara terperinci yang melukiskan gejala yang ada.
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek yang berlaku
3. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dalam belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Metode analisis data ini berpedoman pada wawancara yang dilakukan sewaktu penelitian dilakukan. Temuan dari suatu wawancara yang dilakukan oleh penulis tersebut akan diperbandingkan dengan apa yang dilakukan oleh penulis tersebut akan dibandingkan dengan apa yang telah diteorikan, kemudian dicari kesimpulannya.



BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Sebagai Penelitian akhir pada kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan, maka penulis menarik kesimpulan:

1. Mekanisme pengenaan Bea Balik Nama kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Samsat UPT Pangkalan Brandan sudah berjalan dengan cukup baik dan memberikan pelayanan yang baik juga, hal ini dapat dilihat dari berbagai pendapat yang tercantum pada bagian pembahasan.
2. Pelayanan BBN-KB terbagi menjadi dua, yaitu BBN-KB I dan BBN-KB II, dimana BBN-KB I adalah merupakan layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan baru sedang BBN-KB II adalah layanan balik nama kendaraan bermotor bekas yang berpindah tangan atau tukar kepemilikan, nah inilah yang menjadi fokus dari penulis. Standar waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan kurang lebih 50 menit. Hal pokok yang sangat mempengaruhi kelancaran kegiatan pelayanan adalah mengenai prosedur pelayanan, persyaratan-persyaratan kelengkapan dalam kepengurusan BBN-KB, sarana dan prasana pendukung pelayanan. Di Samsat UPT Pangkalan Brandan cukup memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan
3. Dari aspek tampilan, Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan Dinilai sudah cukup baik dan untuk memperbaiki segala bentuk pelayanan dan

permasalahan dan keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa lebih dihargai dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kepadanya.

5. Sebaiknya pegawai Samsat UPT Pangkalan Barandan Melakukan pelayanan sesuai dengan standar waktu dan biaya pelayanan secara transparan serta prosedur dan persyaratan administrative yang lebih jelas dalam pelayanan pajak khususnya BBN-KB. Tujuannya agar wajib pajak memperoleh jaminan kepastian kualitas pelayanan yang akan diterima
6. Meningkatkan disiplin pegawai yang dilakukan dengan mengadakan apel pagi karena terlambat, maupun pegawai yang tidak mengikuti apel sore karena pulang sebelum habis jam kerja, akan dikenakan sanksi berupa teguran hingga penundaan kenaikan pangkat.

meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan, gedung baru Samsat UPT Pangkalan Brandan sedang dalam tahap Pembangunan. Penampilan Pegawai yang rapi serta perilaku pegawai yang ramah dan sopan. Di samping itu, keberadaan Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan juga mudah dijangkau oleh wajib pajak dengan angkutan umum maupun kendaraan pribadi.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam memotivasi Samsat UPT Pangkalan Brandan dalam rangka meningkatkan pelayanan BBN-KB khususnya adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya Samsat UPT Pangkalan Brandan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dengan mengadakan publikasi dan sosialisasi tentang BBN-KB, serta menyadarkan pentingnya peran dan fungsi BBN-KB dalam penerimaan daerah
2. Kantor Samsat UPT pangkalan Brandan hendaknya melakukan peningkatan pelayanan dari tahun ke tahun, agar masyarakat merasa puas dan tidak merasa jenuh dalam membayar pajak, khususnya BBN-KB
3. Pihak Kepolisian harus lebih sering melakukan razia yang bekerja sama dengan Ditlantas Polsek Pangkalan Brandan agar dapat diketahui para wajib pajak kendaraan bermotor untuk segera melunasi pajaknya.
4. Alangkah baiknya agar pegawai selalu menanamkan dan lebih meningkatkan daya tanggap pegawai kepada para wajib pajak dalam menangani berbagai

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Alwi, Syafarudin, *Metode Penelitian Administrasi Negara*, Alfabeta, Jakarta, 2001.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Yogyakarta, 2006.
- Dharma, Agus, *Kamus Analisa Politik*, Rajawali Pers, Jakarta, 1999.
- Handyaningrat, Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, PT. Gunung Agung, Jakarta, 2003.
- Handoko T. Hani, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Liberty, Yogyakarta, 2000.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Hatta, Mohammad, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 1999.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Mudyahardjo, Kedja, *Pengantar Pendidikan*, CV. Rajawali Press, Jakarta, 2003.
- Nasution, S., *Metode Research (Penelitian Karya Ilmiah)*, Jenimars, 1999.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000.
- Rakhmad, Jalaliddin, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Sedarmayanti, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Mandar Maju, Bandung, 2002.
- Siagian, P. Sonjag, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Rineka Cipta, 2002.
- Siahaan, P. Marihot, *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Suhar'i RA, *Politik Sosial Modern. Dasar dan Directiva*, Yayasan Karya Dharma IIP, Jakarta, 2003.

B. Dokumen-Dokumen

www.kinerjapegawai.com

. Robert L. Mathis, John H. Jackson, *Human Resource Management*.

. Whitmore, John, 1997

. Cushway, Barry, 2002

. Rivai, Veizal, 2004

. Mink, 1993

www.penilaiankerja.com

Bernadin dan russel

Cascio

Bambang Wahyudi

Henry Simamora

