

**PERANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN
DAERAH TERHADAP PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA
PEMATANGSIANTAR**

SKRIPSI

**ADINDA ANNISYA AGUSTINO
188520172**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/5/24

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

**PERANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN
DAERAH TERHADAP PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA
PEMATANGSIANTAR**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area*

OLEH:

ADINDA ANNISYA AGUSTINO

188520172

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/5/24

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

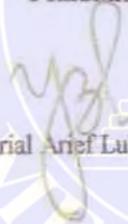
LEMBAR PENGESAHAN

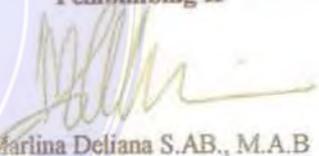
Judul Skripsi : Peranan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pematangsiantar
Nama Mahasiswa : Adinda Annisya Agustino
NPM : 18.85.201.72
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Yurial Arief Lubis S.Sos. M.IP


Marlina Deliana S.AB., M.A.B

Mengetahui:


Dekan
Dr. Walid Muthafa S., S.Sos, M.IP


Kaprodi Administarsi Publik
Dcha Muda, M.AP

Tanggal Lulus : 27 Maret 2024

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun beberapa bagian yang saya kutip dari berbagai sumber, saya telah menuliskan dengan jelas sumbernya sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam menulis karya ilmiah.

Jika plagiarisme ditemukan dalam skripsi ini di masa mendatang, saya bersedia menerima sanksi untuk pencabutan gelar saya dan sanksi lain yang berlaku kapan saja.

Medan, Januari 2024



Adinda Annisya Agustino
188520172

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Annisya Agustino
NPM : 188520172
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Peranan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pematangsiantar.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian penyampaian ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Juni 2024



Adinda Annisya Agustino
188520172

ABSTRAK

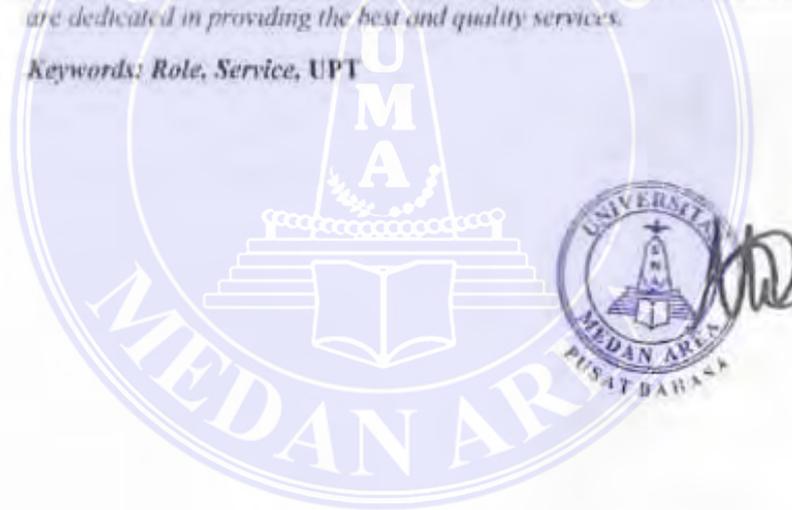
Penelitian ini dilatar belakangi oleh peran Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Daerah dalam memberikan pelayanan khususnya pada bagian pelayanan pajak kendaraan bermotor dimana biasanya ditemukan adanya permasalahan yang muncul karena adanya kendala dalam memberikan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peranan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Daerah Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan untuk mengetahui apa saja langkah-langkah Unit Pelaksana Teknis (UPT) dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan standart. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan indikator menurut teori Soekanto serta indikator menurut UUD Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang meliputi: pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dan adapun dalam menyelesaikan permasalahan tentang pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang semestinya sesuai dengan standar suatu tolak ukur yang dapat dijadikan pedoman dan acuan dalam penilaian kualitas pelayanan serta agar terwujudnya pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa tahapan penyelesaian dalam pelayanan publik yang meliputi norma Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai standart pelayanan yang mampu memenuhi keinginan masyarakat dan berdedikasi dalam memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas.

Kata kunci: Peran, Pelayanan, UPT

ABSTRACT

This research is motivated by the role of Regional Revenue Technical Implementation Unit (UPT) in providing services, especially in the motor vehicle tax service section where usually there are problems that arise due to obstacles in providing public services. The purpose of this study was to determine the role of the Regional Revenue Technical Implementation Unit (UPT) for Motorized Vehicle Tax Services in Pematangsiantar City in providing services and to find out what are the steps of the Technical Implementation Unit (UPT) in providing public services according to standards. The research method used is descriptive qualitative method. The results of this study indicate that by using indicators according to Soekanto's theory as well as indicators according to the Constitution Number 25 of 2009 concerning public services which include: public goods services and public services as well as administrative services regulated in laws and regulations. And as for solving problems regarding public services, they can provide services that should be in accordance with the standards of a benchmark that can be used as a guide and reference in evaluating service quality and so that quality services are realized for the community. It can be concluded that the stages of completion in public services include the norms of Law Number 25 of 2009 as service standards that are able to fulfill the wishes of the community and are dedicated in providing the best and quality services.

Keywords: Role, Service, UPT



16/01 - 2024

RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Adinda Annisya Agustino lahir di Kota Pematangsiantar, pada tanggal 07 Januari 2001. Penulis merupakan anak ke-empat dari 4 bersaudara yang merupakan putri dari Ayahanda Agustino dan Ibunda Nelly Yusfha Nasution serta Ayah sambung Ayahanda Aswin Dalimunthe. Penulis memiliki kakak laki-laki dan perempuan yang bernama Fachry Rizki Hamdani Dalimunthe, Sari Nurullita dan M. Fauzy Luhur Dalimunthe.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis mulai dari Sekolah Taman Kanak-Kanak (TK) di Yayasan Perguruan Hidayatul Islamiyah selesai pada tahun 2006. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar (SD) di Yayasan Perguruan Hidayatul Islamiyah selesai pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 4 Pematangsiantar dan selesai pada tahun 2015. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 2 Pematangsiantar dan selesai pada tahun 2018. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi yaitu di Universitas Medan Area (UMA) dan mengambil program Studi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Awal masuk pendidikan di Universitas Medan Area penulis mengikuti program pengenalan kampus (PPKMB) selama 3 hari, kemudian penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar pada bulan Agustus sampai bulan September 2021.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini tepat pada waktunya. Adapun Proposal penelitian ini berjudul **“Peranan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pematangsiantar.”**

Saya sebagai penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi masih ditemukan banyak kekurangan dan kelemahan, hal ini pun disebabkan karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu kritikan serta bimbingan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyelesaian skripsi ini semuanya tidak terlepas dari berbagai pihak yang terlibat, maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan terutama kepada:

1. Khususnya yang teristimewa ucapan terima kasih kepada ketiga orang tua saya tercinta Ayahanda (Alm) Agustino, Ibunda (Almh) Nelly Yusfha Nasution juga untuk Ayah terkasih Aswin Dalimunthe yang telah membesarkan, mendidik dan tidak pernah lelah dalam memberikan dukungan dan materi serta doa yang tiada hentinya diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramadan, M. Eng, M. Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.

3. Bapak Nasrullah Hidayat. S.Pd., M. Sc selaku ketua jurusan Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Yurial Arief Lubis S.Sos. M.IP selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan Bimbingan, Motivasi, Arahan, Nasihat serta meluangkan waktu, tenaga dan saran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi dengan baik.
5. Ibu Marlina Deliana, S.AB., M.A.B selaku Dosen Pembimbing II atas segala kritik dan saran serta arahan mengenai penulisan skripsi yang selalu bersifat membangun dan memberikan dorongan semangat terhadap penulis.
6. Bapak Fahrul Azmi S.Sos, MAP selaku sekretaris yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan informasi dalam mengajarkan materi perkuliahan.
8. Bapak Kepala Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar, Ibu Kepala Tata Usaha, Ibu Kepala pelayanan dan seluruh pegawai yang ada di instansi Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar yang telah memberikan izin riset kepada saya dan membantu saya untuk memperoleh data-data yang ada di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar.
9. Kepada ketiga saudara kandung saya, Abang Fachry Rizki Hamdani Dalimunthe, Amd., Kakak Sari Nurullita Dalimunthe, Amd.Keb., dan

Abang M. Fauzy Luhur Dalimunthe, Amd., yang selalu memberikan dukungan, doa serta perhatian kepada penulis.

10. Untuk sepupu sekaligus sahabat penulis Atira Basatin yang selalu ada memberikan semangat dalam setiap suka maupun duka dan bersedia mendengarkan keluh kesah penulis.
11. Kepada teman-teman seperjuangan saya selama kuliah Dita Ayu Ningsih, Monika Lestari Gea, Gita Yasina Siregar, Ahmad Adji Alamsyah, Aldi Ismail, Arif Prayuda Akbar, Meike Sri Devi dan teman lain yang mungkin tidak bisa disebutkan satu persatu.
12. Untuk sahabat saya Firza Amelia, Wildah Muhsanah Muzhar, Galuh Nandita dan Hamidah Aisyah Putri Nami Manik.
13. Seluruh teman-teman angkatan 2018 Administrasi Publik maupun Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Medan Area.
14. Segenap keluarga, kerabat serta teman-teman yang telah memberikan semangat kepada penulis selama dalam penyelesaian skripsi ini mungkin namanya tidak dapat saya sebut satu persatu.

Dalam kesempatan ini penulis menyadari adanya kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini dan mengharapkan kritik ataupun saran yang bermanfaat. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca.

Pematangsiantar, Maret 2024

Adinda Annisya Agustino
188520172

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Peranan.....	7
2.2 Pelayanan.....	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.3 Pajak Kendaraan	18
2.3.1 Pajak Kendaraan bermotor	18
2.3.2 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor.....	19
2.3.3 Objek Pajak Kendaraan Bermotor	21
2.4 Penelitian Terdahulu	25
2.5 Krangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Waktu Penelitian.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Informan Penelitian.....	33
3.6 Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar	39
4.1.2 Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah	42
4.1.3 Struktur Organisasi	42
4.1.4 Tugas Pokok UPT Pengelolaan Pendapatan Daera	43
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Peran Yang Meliputi Norma	50
4.2.2 Peran Yang Dilakukan Seseorang Didalam Masyarakat	51
4.2.3 Peran Yang Meliputi Struktur Sosial Masyarakat	55
4.2.4 Peranan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pematangsianta	56

4.2.5 Faktor Penghambat Peranan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Penelitian	31
Tabel 2. Informan Penelitian	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	28
Gambar 2. Struktur Organisasi	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	65
Lampiran 2. Surat Menyurat	70



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan satu hal yang sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan memperhatikan hak warga negara. Sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam buku “Reformasi Pelayanan Publik (2014:5) menurut Sinambela pelayanan publik adalah memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud bukan perihal kebutuhan individu semata melainkan berbagai kebutuhan yang sesungguhnya sangat diharapkan oleh masyarakat kepada pemerintah misalnya kebutuhan untuk kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya.

Perlu diketahui bahwa pelayanan publik tidak hanya berpatokan pada efektivitas dan efisiensi melainkan juga memerlukan keadilan bagi masyarakat yang dilayani. Seperti yang kita ketahui pada umumnya pelayanan publik itu sudah melekat pada manusia sejak pertama kali lahir ke dunia mulai dari mendapatkan hak atas pelayanan administrasi kesehatan, tentang pendidikan, tentang asuransi dan berbagai macam pelayanan lainnya. Pada saat ini terlihat jelas kualitas pelayanan publik masih harus lebih diperhatikan lagi karena masih jauh dari standar

pelayanan yang semestinya khususnya kepada oknum yang tidak memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Hal ini terjadi kepada beberapa warga negara yang berurusan dengan birokrasi dan selalu mengeluh karena kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Salah satu yang terus menjadi tuntutan masyarakat sampai saat ini kepada pemerintah adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dari itu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab dan berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas bagi masyarakat.

Pelayanan sering dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan pemerintah berkewajiban untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan wajib pajak ditujukan untuk menjaga kepuasan wajib pajak. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan nantinya. Maka dari itu pemerintah harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Begitu pula pelayanan pajak yang baik memberikan kemudahan bagi wajib pajak, baik sikap ramah yang ditunjukkan oleh para petugas pajak serta kemudahan sistem informasi pelayanan perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana otoritas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Peranan (role) merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya,

berarti seseorang tersebut sudah menjalankan suatu peranan. Tak ada peranan tanpa kedudukan ataupun kedudukan tanpa peranan. Kedudukan dalam hal ini diharapkan sebagai posisi tertentu di dalam masyarakat yang mungkin tinggi, sedang-sedang saja atau rendah. Kedudukan adalah suatu wadah yang isinya adalah hak dan kewajiban tertentu. Sedangkan hak dan kewajiban dapat dikatakan sebagai peran.

Peranan timbul karena seseorang memahami bahwa ia tidak bekerja sendirian. Mempunyai lingkungan yang setiap saat diperlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka macam, dan masing-masing akan mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakikatnya tidak ada perbedaan Mifta Thoha (2012:10). Pajak merupakan salah satu peranan yang sangat penting dalam penerimaan atau pendapatan bagi pemerintah. Hal ini terjadi karena pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan negara untuk pembangunan di segala bidang dan juga merupakan tanda kerjasama masyarakat yang diatur secara hukum dalam pembiayaan negara. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menyatakan bahwa pajak diberlakukan dengan undang-undang tanpa pertimbangan langsung dan diamanatkan oleh orang perseorangan atau badan hukum untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran negara, menyatakan bahwa itu adalah iuran.

Pembayaran pajak merupakan ekspresi kewajiban nasional, partisipasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan secara langsung dan bersama-sama untuk pembiayaan publik dan pembangunan nasional. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta

gandengannya yang dipergunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah sesuatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak Kendaraan Bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat serta alat-alat yang bergerak. Pajak Kendaraan Bermotor atau yang biasa disebut PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi besar dalam pembiayaan pembangunan daerah. Pajak Kendaraan Bermotor juga bagian dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diharapkan dapat menjadi salah satu sumber pendanaan bagi penyelenggaraan negara dan pembangunan masyarakat untuk meningkatkan dan pemerataan kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu begitu pajak dipungut akan dikelola untuk mencapai tujuan seperti yang diharapkan. Wajib pajak merupakan orang pribadi / individu atau badan hukum yang memiliki kendaraan bermotor, jika wajib pajak adalah suatu badan hukum maka kewajibannya diwakili oleh agen resmi atau kuasa hukum badan tersebut. Adapun masalah pada kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia mau itu di negara maju atau negara berkembang, jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk mengambil tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak.

Selanjutnya tambahan untuk penjelasan mengapa judul penelitian yang menyangkut tentang pajak kendaraan bermotor ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pendapat Daerah dan bukan di SAMSAT karena merupakan usulan dari pegawai dikarenakan selama peneliti melakukan Kuliah Kerja Lapangan sendiri disana sudah ada keputusan bahwasanya SAMSAT, Jasa Raharja, dan lain-lain

yang bekerja sama dengan kepolisian sudah digabung dan terbentuk di dalam kantor pengelola pendapatan daerah di Kota Pematangsiantar.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang penulis menambahkan permasalahan yaitu :

1. Mendeskripsikan bagaimana peranan unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di kota Pematangsiantar?
2. Menjelaskan apa saja faktor penghambat peranan unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di kota Pematangsiantar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peranan unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Pematangsiantar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat peranan unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Pematangsiantar.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang menjadi manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis skripsi ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam persoalan kepuasan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang merupakan salah satu ruang lingkup administrasi publik yaitu manajemen pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Bagi saya sendiri sebagai penulis adapun manfaat yang saya dapatkan dari penelitian ini adalah diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menggunakan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkan fakta yang ada di lapangan.

3. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat serta masukan untuk menjadi pertimbangan bagi kalangan akademisi, mengenai penyelesaian perselisihan Hubungan kerja serta menjadi acuan pada penelitian selanjutnya.

Untuk menambah literasi (perpustakaan) maka hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat serta masukan untuk menjadi pertimbangan bagi kalangan akademisi, mengenai peranan unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di kota Pematangsiantar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peranan

2.1.1 Pengertian Peranan

Menurut teori Soekanto (2012:212), dalam buku yang berjudul sosiologi suatu pengantar, menjelaskan pengertian peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Peran yang dimiliki oleh seseorang mencakup tiga hal yakni sebagai berikut :

1. Peran meliputi norma yang dihubungkan dengan posisi seseorang di dalam masyarakat.
2. Peran yang dilakukan seseorang dalam masyarakat.
3. Peran seseorang bagi struktur sosial masyarakat.

Dari yang penulis pelajari peranan itu dapat disingkat dalam artian melekat pada fungsi tertentu dan memiliki tanggung jawab atas fungsinya tersebut serta tanggung jawab atas tindakannya. Sedangkan peran merupakan tindakan yang dilakukan dengan tidak harus bertanggung jawab dengan apa yang tidak seharusnya dan tidak termasuk kewajiban baginya. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban berarti ia telah menjalankan suatu peranan (Soekanto, 2012:12). Sedangkan menurut Miftah Thoha (2007: 263) suatu peran dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku yang teratur serta ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu.

Menurut peran yang dimaksud meliputi norma adalah Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 sebagai menegakkan bahwa kehadiran mediator dalam proses

perundingan mampu mendorong lahirnya suasana yang konstruktif sebagai memberi peringatan secara terus terang kepada para pihak yang bersangkutan. Adanya peran dihasilkan dari banyak sekali latar belakang, peran dan kedudukan dua aspek yang tidak mungkin terpisahkan. Adanya peran berarti kedudukan sudah mendasari setiap tindakan atau peran yang telah dihasilkan sesuai kesempatan yang diberikan dalam suatu masyarakat kepadanya.

Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan seseorang apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka orang yang bersangkutan menjalankan suatu peranan. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas ada baiknya terlebih dahulu kita pahami tentang pengertian peran, Soekanto (2009:213). Tak ada peranan tanpa kedudukan begitu juga sebaliknya tak ada kedudukan tanpa adanya peranan. Peranan yang melekat pada seseorang dapat dibedakan dari posisi orang tersebut dalam interaksi sosial. Biasanya peranan lebih banyak menunjuk ke fungsi, penyesuaian dan sebagai proses. Dalam peranan terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh pemegang peran kepada masyarakat atau orang yang menjalankan peran atau tanggung jawabnya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa peranan adalah suatu bentuk apresiasi seseorang tentang bagaimana menentukan sikap dan tindakan dalam situasi tertentu berdasarkan kedudukan sosial. Singkatnya, dapat dikatakan bahwa semakin tinggi posisi seseorang dalam hirarki organisasi, semakin sedikit juga keterampilan teknis yang diperlukan dan sebaliknya semakin rendah posisinya maka semakin penting keterampilan teknis yang dibutuhkan.

Maka dari beberapa pengertian diatas peran juga dapat disimpulkan menjadi suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak individu atau sekelompok orang kepada pihak yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Peranan berarti menjadi hak dan kewajiban serta tugas bagi pihak yang berwenang.

Menurut Bruce J. Cohen peran (role) memiliki beberapa jenis, yaitu :

1. Peranan Nyata (*Anacted Role*) yaitu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran.
2. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
3. Konflik Peranan (*Role Conflick*) yaitu suatu kondisi yang dialami oleh seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan.
4. Kesenjangan Peranan (*Role Distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.
5. Kegagalan Peran (*Role Failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
6. Model Peranan (*Role Model*) yaitu seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru dan ikuti.
7. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan peranannya.

Peranan yang dimaksud adalah perilaku seseorang sesuai dengan status kedudukannya dalam masyarakat. Pengertian peranan juga diungkapkan oleh

Soerjono Soekanto “Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan” (Soerjono Soekanto, 1990:268). Pendapat lain dikemukakan oleh Livinson yang dikutip oleh Soerjono Soekanto adalah peranan yang dimiliki oleh seseorang mencakup dalam tiga hal sebagai berikut :

1. Peranan meliputi norma-norma yang berkaitan dengan posisi atau jabatan seseorang dalam masyarakat. Norma-norma yang dimaksud ada empat yaitu:
 - a. Cara (*usage*), lebih menonjol dalam hubungan interpersonal di masyarakat. Penyimpangan yang tidak mengakibatkan hukuman berat dan hanya celaan dari individu yang berkaitan.
 - b. Kebiasaan (*folkways*), sebagai tindakan yang berulang dalam bentuk yang sama adalah bukti bahwa kerumunan menyukai aksi tersebut.
 - c. Tata Kelakuan (*mores*), cerminan dari ciri-ciri kehidupan kelompok manusia yang dilakukan sebagai alat pemantau yang disadari atau tidak oleh masyarakat.
 - d. Adat istiadat (*custom*), adalah kode etik abadi dan integrasi yang kuat dengan pola masyarakat dapat tingkatkan kekuatan menjadi custom atau adat istiadat.
2. Peranan adalah konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu-individu dalam masyarakat sebagai sebuah organisasi.

3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting untuk struktur sosial bagi masyarakat.

Pelaku peran menjadi sadar struktur sosial yang ditempatinya, maka sang pelaku peran tersebut berusaha untuk selalu tampil “berkualitas” dan dirasakan oleh pelaku peran lainnya agar “tidak menyimpang” dari sistem harapan masyarakat yang ada di publik. Peranan terdapat dalam dua macam harapan, yaitu : pertama, harapan-harapan dari masyarakat terhadap pemegang peran atau kewajiban-kewajiban dari pemegang peran, dan yang kedua adalah harapan-harapan yang dimiliki oleh pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang-orang yang berhubungan dengannya dalam menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya.

Adapun konsep peran menurut Soekanto (2012 : 213) yaitu sebagai berikut:

- 1) Persepsi Peran

Persepsi Peran adalah pandangan kita terhadap tindakan yang seharusnya dilakukan pada situasi tertentu. Persepsi ini berdasarkan interpretasi atas sesuatu yang diyakini tentang bagaimana seharusnya kita berperilaku.

- 2) Ekspektasi Peran

Ekspektasi peran merupakan sesuatu yang telah diyakini orang lain bagaimana seseorang harus bertindak dalam situasi tertentu. Sebagian besar perilaku seseorang ditentukan oleh peran didefinisikan dalam konteks dimana orang tersebut bertindak.

- 3) Konflik Peran

Saat seseorang berhadapan dengan ekspektasi peran yang berbeda, maka akan menghasilkan konflik peran. Konflik ini akan muncul saat seseorang

menyadari bahwa syarat suatu peran lebih berat untuk dipenuhi ketimbang peran lain.

Adapun jenis-jenis peran adalah sebagai berikut:

- Peran Aktif

Peran Aktif adalah peran seseorang seutuhnya selalu aktif dalam tindakannya pada suatu organisasi. Hal tersebut dapat dilihat atau diukur dari kehadirannya dan kontribusinya terhadap suatu organisasi.

- Peran Partisipatif

Peran Partisipatif adalah peran yang dilakukan seseorang berdasarkan kebutuhan atau hanya pada saat tertentu saja.

- Peran Pasif

Peran Pasif adalah suatu peran yang tidak dilaksanakan oleh individu. Artinya, peran pasif hanya dipakai sebagai simbol dalam kondisi tertentu didalam kehidupan masyarakat.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan (Boediono 1999:60). Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak

langsung untuk memenuhi kebutuhan. Berkaitan dengan pelayanan dapat mencakup dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan.

Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang serta merupakan tindakan yang dilakukan dengan penuh kesadaran baik dalam bentuk ucapan, perkataan, perbuatan untuk memberikan pertolongan kepada konsumen yang membutuhkan pelayanan. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain secara langsung dan bersifat tak kasat mata sebagai tanda adanya interaksi antara konsumen dan karyawan. Dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu :

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas) bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan ini bisa memuaskan pihak yang dilayani maka perlu satu hal yang harus diperhatikan yaitu faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah

ataupun proses penyelesaiannya, (pengetikan, penandatanganan serta proses pengiriman kepada pihak yang terkait).

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan dengan perbuatan dapat dilakukan oleh sebagian kalangan menengah dan bawah. Maka dari itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil pengerjaan atau perbuatan.

Pelayanan dapat dilakukan jika terjadinya interaksi langsung antara seseorang dengan konsumen atau pelanggan secara fisik dan memberikan rasa kepuasan bagi pelanggan. Adapun tujuan dari pelayanan pada dasarnya untuk memuaskan pelanggan dan untuk mewujudkan rasa kepuasan itu pelayanan dituntut memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan arti dari pelayanan menurut Sugiarto (2002: 216) adalah upaya terbesar yang diberikan oleh pihak petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri atau organisasi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan untuk memuaskan pelanggan. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan setiap individu dalam masyarakat.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Barata (2004:11) terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Penyedia Layanan

Pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

2. Penerima Layanan

Pihak yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis Layanan

Layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

4. Kepuasan Pelanggan

Dalam setiap memberikan layanan, pihak penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan biasanya sangat penting untuk kualitas barang atau jasa yang sudah dinikmati.

Berikut ini adalah beberapa dasar yang sebelumnya harus dipahami dalam memberikan pelayanan, yaitu :

- a. Berpakaian dengan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat serta mendengarkan atau menyimak setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Pelayanan yang baik ialah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Adapun penjelasan perihal ramah tamah yang dimaksud adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan konsumen yang dilayani. Pelayanan yang adil merupakan pelayanan yang diberikan menurut tiket atau antrian yang sesuai dan seharusnya. Cepat dan tepat dimaksudkan dengan memberikan pelayanan yang tidak bertele-tele serta secara baik dan benar.

Menurut Thoha (1996: 43) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu :

1. Pelayanan merata dan sama, yaitu memberikan layanan dengan tidak membedakan dan tidak mempersulit setiap individu yang membutuhkan pelayanan.
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya, yakni tidak mengulur waktu dalam memberikan pelayanan sehingga waktu yang diperlukan lebih efektif.
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa, sehingga pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan dan dapat berjalan dengan lancar.
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan, layanan yang memberikan dukungan dari berbagai aspek.
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan, pelayanan yang berupaya terus berkembang menjadi lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk dapat melihat dan merasakan apakah pelayanan itu sudah berjalan dengan baik atau tidak bagi pelanggan, maka hal ini sangat berkaitan erat dengan perasaan pelanggan yang biasa disebut dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan dapat dinilai baik apabila akhirnya mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen sehingga dapat meningkatkan citra dan mendapatkan kepercayaan untuk sebuah organisasi tersebut di mata para konsumen. Terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal (Gaspersz, 2011:41) yaitu:

- a) Kesopanan dan keramahan, terutama dalam melayani pelanggan terutama pelanggan eksternal maka hal ini juga dapat diperankan oleh orang-orang yang berada di garis depan (front line) termasuk penjaga keamanan dan operator lainnya.
- b) Kenyamanan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang baik dari segi lokasi, ruang pelayanan, aksesibilitas, ketersediaan informasi, petunjuk dan bentuk lainnya.
- c) Tanggung jawab terkait penanganan keluhan atau komplain dari pelanggan, khususnya pelanggan eksternal.
- d) Kelengkapan integritas dengan adanya ruang layanan, fasilitas pendukung dan layanan pelengkap lainnya.

2.3 Pajak Kendaraan

2.3.1 Pajak Kendaraan Bermotor

Di era otonomi daerah saat ini kewenangan telah diberikan sepenuhnya kepada pemerintah daerah untuk mengatur urusan yang ada di dalam setiap daerah tersebut termasuk urusan pajak. Demikian juga tentang urusan pajak kendaraan bermotor yang sudah termasuk ke dalam pajak daerah sekarang ini yang telah diatur oleh masing-masing pemerintah daerah. Pajak kendaraan bermotor atau dapat disingkat menjadi (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor baik kendaraan beroda dua atau lebih yang dapat digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan dengan peralatan teknik berupa motor yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi mejnadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan. Pajak kendaraan bermotor, termasuk golongan pajak langsung dan merupakan pajak lokal (daerah).

Soemitro (dalam Wirawan 2007:5) menjelaskan pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal secara langsung dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan Djafar (2011:30) mengemukakan bahwa pajak adalah perikatan oleh wajib pajak dengan Negara tanpa kontra-prestasi secara langsung dan bersifat memaksa sehingga penagihannya dapat dipaksakan.

Pajak kendaraan bermotor di Indonesia saat ini didasarkan pada landasan hukum yang jelas dan kuat dimana harus ditaati oleh pemerintah dan masyarakat yang terkait. Adapun berikut beberapa dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor yaitu :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah yang mencakup pajak kendaraan bermotor dan pajak kendaraan di atas air. Terdapat dalam pasal 1 menjelaskan tentang pengertian apa itu pajak dan kendaraan bermotor dan kendaraan bermotor di atas air yang terbagi dalam beberapa pasal selanjutnya.
2. Peraturan Daerah Provinsi tentang pajak kendaraan bermotor. Peraturan daerah ini dapat digabungkan, khususnya peraturan untuk pajak kendaraan bermotor, tetapi dapat juga dilakukan terpisah misalnya peraturan daerah tentang pajak kendaraan bermotor.
3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
4. Keputusan Gubernur yang mengatur tentang pajak kendaraan bermotor sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang pajak kendaraan pada provinsi dimaksud.
5. Peraturan Mendagri Nomor 2 tahun 2006 mengenai Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama.

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan Undang–Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, sebagai berikut:

1. Nilai jual kendaraan bermotor dengan harga pasar umum, yaitu nilai jual kendaraan bermotor yang diperoleh atas dasar harga pasar umum suatu kendaraan bermotor berdasarkan Nilai Jual Kena Pajak (NJKB) sebagai berikut:

- a) Jenis kendaraan bermotor
 - b) Penggunaan kendaraan bermotor
 - c) Merk kendaraan bermotor
 - d) Tahun pembuatan kendaraan bermotor
 - e) Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diizinkan
 - f) Dokumen impor untuk jenis kendaraan bermotor tertentu
 - g) Isi silinder yakni isi ruangan yang terbentuk bulat total pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin dan atau suatu daya.
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor dihitung berdasarkan faktor-faktor sebagai berikut :
- a) Tekanan gandar, yang dibedakan atas jumlah sumbu, roda dan berat kendaraan bermotor
 - b) Jenis bahan bakar kendaraan bermotor yang dibedakan menjadi solar, bensin, gas, listrik atau tenaga surya.
 - c) Jenis penggunaan, tahun pembuatan dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor yang dibedakan antara lain atas jenis mesin dan ciri-ciri mesin yang 1000cc atau 2000cc.

2.3.2 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam artian pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif yakni bergantung pada objek yang akan dikenakan pajakk dan berada dalam status kepemilikan. Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau suatu badan yang memiliki serta menguasai kendaraan bermotor tersebut. Maka beberapa yang terkandung dalam pengertian memiliki atau menguasai adalah sebagai berikut yaitu :

- a. Subjek pajak memiliki kendaraan bermotor.
- b. Subjek Pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor
- c. Subjek pajak hanya menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor.

Dari ketiga poin diatas maka harus tercermin dalam substansi pengertian wajib pajak kendaraan bermotor. Sementara itu yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan atau instansi maka kewajiban perpajakan tersebut akan diwakili oleh pengurus badan tersebut.

2.3.3 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor tidak dapat berfungsi apabila tidak memiliki objek yang dapat dikenakan pajak. Walaupun ruang lingkup dalam kendaraan bermotor sangat luas, tetapi masih bisa memberikan peluang untuk dikecualikan sebagai kendaraan bermotor. Berikut ini adalah kendaraan yang dikecualikan dari kendaraan bermotor yaitu :

- a) Kereta Api
- b) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
- c) Kendaraan bermotor yang dimiliki oleh kedutaan, konsulat dan perwakilan negara asing yakni dengan asas timbal balik dari lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
- d) Objek pajak lainnya yang ditetapkan peraturan daerah.

Pengecualian tersebut adalah sebagai kendaraan bermotor yang berarti tidak tidak boleh dikenakan pajak. Apabila pengecualian itu dilanggar maka pejabat pajak telah melakukan pelanggaran hukum yang dapat dipersoalkan dalam lembaga peradilan pajak. Demikian pengecualian tersebut tidak terbatas karena dapat berubah kapan saja sesuai dengan kebutuhan daerah yang diatur dengan peraturan daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah tingkat I karena termasuk pajak provinsi. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan atas kendaraan bermotor. Sedangkan subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau institusi yang memiliki kendaraan bermotor. Adapun besarnya pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

1. Untuk Wajib Pajak yang memiliki kendaraan bermotor pertama akan dikenakan paling rendah 1% dan paling tinggi 2%
2. Untuk Wajib Pajak yang memiliki kendaraan bermotor kedua dan seterusnya akan dikenakan paling rendah 2% dan paling tinggi 10%

3. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran dan berbagai kendaraan lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah akan dikenakan paling rendah 0,5% dan paling tinggi 1%
4. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti alat-alat berat dan alat-alat besar akan dikenakan paling rendah 0,1% dan paling tinggi 0,2%

Namun apabila ada keterlambatan dalam melaksanakan pendaftaran kendaraan bermotor melebihi waktu yang telah ditetapkan atau tanggal jatuh tempo maka akan dikenakan denda berupa kenaikan sebesar 25% dari Pokok Pajak dan ditambah dikenakan Sanksi Administrasi berupa bunga sebesar 2% per/bulan dan dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan (1 tahun) dihitung saat terhutangnya pajak. Tarif pajak kendaraan bermotor akan dikenakan pada Masa Pajak dalam kurun waktu 12 bulan atau 1 tahun secara berkala dari mulai awal pendaftaran kendaraan bermotor serta pajakyang dibayar dimuka.

Berikut adalah cara perhitungan pajak kendaraan bermotor secara umum :

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terhutang} &= \text{Tarif Paajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot}) \end{aligned}$$

Keterangan :

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor, dari minggu ke-1 bulan Desember tahun pajak sebelumnya.
2. Bobot dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 atau lebih besar dari 1. Koefisien yang nilainya 1 (satu) berarti kerusakan dan pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap dalam batas toleransi. Sedangkan untuk koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi. Bobot dapat dihitung berdasarkan jenis bahan bakar yang digunakan seperti solar, bensin, listrik, tenaga surya dan ciri-ciri mesin kendaraan bermotor yang dibedakan menjadi mesin 2 tak atau 4 tak.

Adapun berikut merupakan sebagai contoh dalam menghitung perkiraan tarif pajak kendaraan bermotor, yakni: Seorang Wajib Pajak baru saja membeli sebuah motor satu tahun yang lalu dengan seharga Rp12.000.000 secara tunai, maka tarif pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan adalah:

Nilai Kendaraan Bermotor = Rp.12.000.000

Bobot = 1 (satu) karena masih dalam batas pemakaian normal

Presentase tarif pajak = 2% karena kendaraan tersebut merupakan kendaraan bermotor pertama yang dimiliki.

Maka PKB = (Rp.12.000.000 x 1) x 2%
= 240.000

Pajak Keendaraan Bermotor yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak setiap tahunnya adalah sejumlah Rp240.000.

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Skripsi Agung Wijaya (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Peran Samsat Dalam Upaya Pencegahan Dan Penanggulangan Tindak Pidana Pemalsuan Surat-Surat Kendaraan Bermotor”. Dalam penelitian ini penulis menemukan persamaan yaitu terdapat menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Namun, perbedaan terdapat pada tujuan yang diteliti, jika peneliti tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui hambatan apa yang dialami oleh samsat Purwokerto dalam melakukan pencegahan dan penanggulangan tindak pidana pemalsuan surat-surat kendaraan bermotor. Sedangkan penulis memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor menghambat peranan unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Pematangsiantar.
2. Naskah Publikasi Nur Ajulaiha (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Peranan Samsat Dalam Meningkatkan PAD Kota Tanjungpinang”. Dalam penelitian ini penulis menemukan persamaan yaitu terdapat menggunakan metode analisis kualitatif. Namun, perbedaan terdapat pada tujuan yang diteliti, jika peneliti tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui peranan samsat dalam meningkatkan PAD Kota Tanjungpinang, Sedangkan penulis memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor penghambat peranan unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Pematangsiantar.

3. Skripsi Windyanisa Afifah Fauziana (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Peran Samsat Desa Dalam Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor Di Desa Argomulyo Kabupaten Bantul Tahun 2017-2018”. Dalam penelitiannya penulis menemukan persamaan yaitu terdapat menggunakan metode analisis kualitatif. Namun, perbedaan terdapat pada tujuan yang diteliti, jika peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat keberhasilan inovasi samsat desa khususnya samsat desa argomulyo dalam pelayanan pembayaran pajak bermotor dalam kurun waktu satu tahun. Sedangkan penulis memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor menghambat peranan unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Pematangsiantar.
4. Jurnal R.Dhani Akbar Suryo Utomo dan Lydia Christiani dalam penelitian yang berjudul “Peran Penyusutan Arsip Balik Nama Kendaraan Bermotor (BNKB) Bagi Kinerja Kantor Samsat Slawi”. Dalam penelitian ini penulis menemukan persamaan yaitu terdapat menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Namun, perbedaan terdapat pada tujuan yang diteliti, jika peneliti tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui hambatan apa yang dialami oleh samsat Slawi dalam penyusutan arsip balik nama kendaraan bermotor (BNKB). Sedangkan penulis memiliki tujuan apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat peranan unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Pematangsiantar.

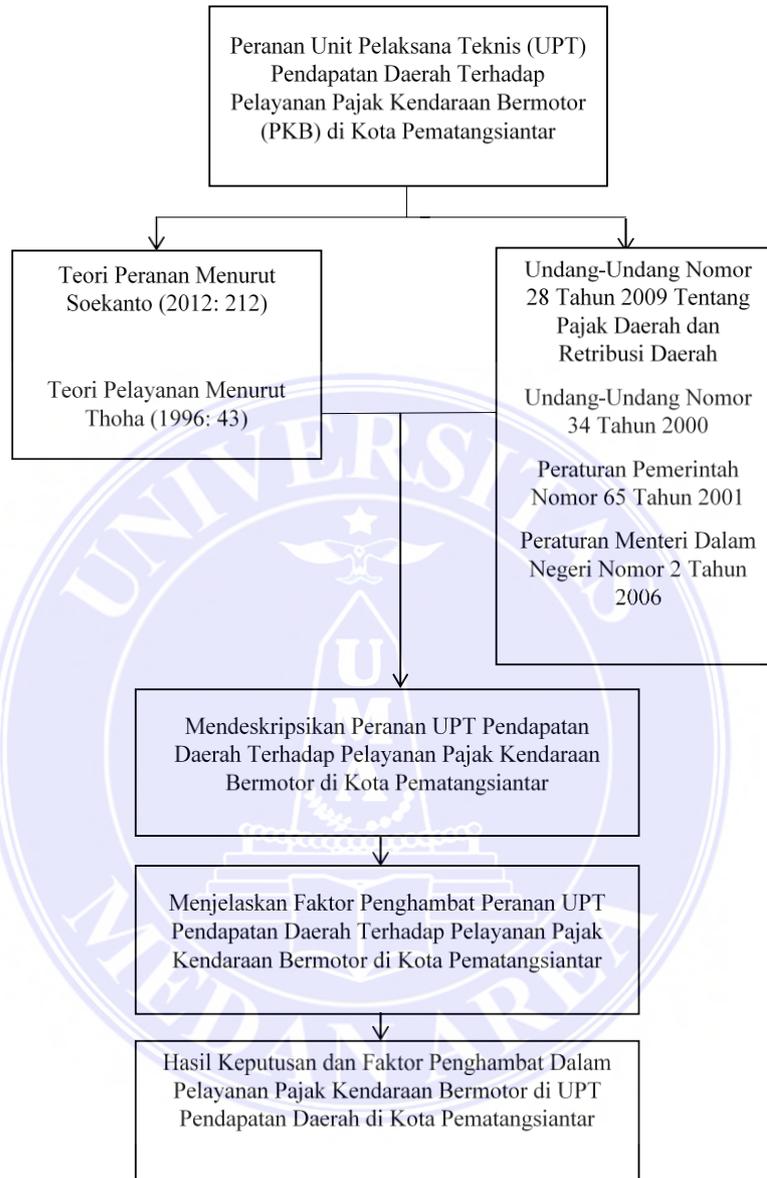
5. Jurnal Phylia Ba Wango, Patar Rumapea dan Jericho.D.Pombengi dalam penelitian yang berjudul “Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Dalam Upaya Pencegahan Dan Penanggulangan Pemalsuan Surat- Surat Kendaraan Bermotor Di Samsat UPTB Kota Manado”. Dalam penelitian ini penulis menemukan persamaan yaitu terdapat menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Namun, perbedaan terdapat pada tujuan yang diteliti, jika peneliti tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui peran samsat dalam upaya pencegahan dan penanggulangan pemalsuan surat-surat kendaraan bermotor di samsat Kota Manado. Sedangkan penulis memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana faktor- faktor.

2.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019:379) kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor serta diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai “Peranan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pematangsiantar. Dalam menjawab rumusan masalah penelitian, maka penulis menggunakan teori peran menurut Soekanto (2012:212). Serta UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.

Menurut Soekanto (2012:212), Peranan yang dimiliki oleh seseorang mencakup tiga hal yaitu peran meliputi norma yang dihubungkan dengan posisi unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor,

serta peran unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dengan tahapan pelayanan pajak kendaraan bermotor.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Sumber: Peneliti

Disini saya selaku sebagai penulis proposal ingin menjelaskan tentang penelitian saya yang berjudul “Peranan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kota Pematangsiantar”.

Adapun alasan mengapa penulis ingin melakukan penelitian disini karena

sebelumnya penulis pernah melaksanakan KKL (Kuliah Kerja Lapangan) di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar sehingga ada beberapa fenomena yang penulis lihat misalnya, dari segi pelayanan yang belum sempurna karena panjangnya antrian dan proses yang harus dilakukan masyarakat saat ingin memenuhi tujuannya sehingga proses disana berjalan lambat dan masyarakat jadi enggan untuk datang melakukan kewajiban dikarenakan malas mengantri dan sebagainya.

Sebelumnya saya sudah menjelaskan sedikit secara detail apa saja pengertian tentang peranan, pelayanan dan apa itu pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian kali ini saya meneliti serta mendeskripsikan apa saja peranan unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor dan menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat peranan tersebut. Penulis juga menambahkan sebagaimana seperti yang sudah dibuat di bagian kerangka pemikiran berupa teori menurut para ahli yakni, teori peranan menurut Soekanto (2012:212) dan teori pelayanan menurut Thoha (1996:43) serta Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang sesuai mengenai pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya nanti penulis akan menganalisis data berupa apa saja peranan atau upaya yang dilakukan di unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Menurut Moeleong (2010:11) metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat berupa data yang dikumpulkan kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, hal ini disebabkan penerapan metode kualitatif dan semua kata yang terkumpul cenderung menjadi kunci dari apa yang telah diteliti. Dengan demikian laporan penelitian akan memuat kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran tentang penyajian laporan tersebut.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk menggambarkan penjelasan dari variabel yang akan diteliti. Metode ini dilakukan dengan wawancara mendalam dengan narasumber, melakukan observasi terhadap data-data serta melakukan dokumentasi.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan informasi data yang dibutuhkan maka peneliti melakukan penelitian di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah di JL. Sangnawaluh No. 37-A Pematangsiantar, Sumatera Utara.

3.3 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu penelitian

No	Uraian Kegiatan	Okt 2021	Jan 2022	Jun 2022	Okt 2022	Nov 2022	Nov 2023	Des 2023	Jan 2023
1.	Pengajuan Judul								
2.	Bimbingan Proposal								
3.	Seminar Proposal								
4.	Data/ Penelitian								
5.	Seminar Hasil								
6.	Perbaikan Skripsi								
7.	Sidang								

Sumber: Peneliti

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan untuk penelitian ini maka dilakukan pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti sebagai berikut:

a) Observasi

Menurut Riyanto dalam Hardani, dkk (2020:125) menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung.

b) Wawancara

Dalam metode penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama, menurut Nazir dalam Hardani, dkk (2020:138) menyatakan bahwa wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan

penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (paduan wawancara).

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, dengan tujuan penelitian untuk mengetahui tentang efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di unit pelaksana teknis pendapatan daerah Pematangsiantar.

c) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:58) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar dan karya-karya monumental dari seseorang. Hasil akan wawancara akan lebih baik apabila didukung oleh dokumen-dokumen dan menambah informasi tentang hasil efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Pematangsiantar.

d) Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Bila penelitian mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek data dengan berbagai teknik sumber data.

3.5 Informan Penelitian

Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan penelitian adalah seseorang

yang memahami permasalahan atau sumber informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

- a) Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal tokoh masyarakat maupun akademis. Informan kunci dalam penelitian ini yaitu: kepala Unit Pelaksana Teknis.
- b) Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang akan dipelajari (Sugiyono, 2019:25). Dalam penelitian ini, yang menjadi informan inti yaitu: kepala tata usaha Dinas Unit Pelaksana Teknis.
- c) Informan tambahan adalah mereka yang mengetahui informasi terkait siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti (Sugiyono, 2019:25). Dalam penelitian ini yang menjadi informan tambahan yaitu: kepala bagian pelayanan serta juga beberapa masyarakat yang menjadi konsumen selama pajak kendaraan bermotor berlangsung.

Tabel 2. Informan penelitian

Informan Penelitian	Nama	Jabatan
Informan Kunci	Fuad Ghazalie Damanik, SH, M.Si	Kepala Unit Pelaksana Teknis
Informan Utama	Sosioswastika SH, M.AP	Kepala Bagian Tata Usaha
Informan Tambahan	Dian Puspita, S.AP	Kepala Bagian Pelayanan

Sumber: Peneliti

Adapun daftar informan tambahan dari masyarakat selaku konsumen sebagai berikut :

Nama	Pelayanan Yang Berlangsung
Mukhlis Nasution	Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
Dwi Sulastri	Pencetakan STNK duplikat karena kehilangan STNK yang lama
Dedi Munthe	Perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)

3.6 Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono, (2018:247) analisis data berarti merangkum, memilih hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, di cari tema, polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang sudah di redukasi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan beberapa alat bantu analisis. Tujuan metode deskriptif adalah untuk memberikan gambaran secara sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diteliti.

a) Pengumpulan data (*Data Collection*)

Menurut Sugiyono, (2018:322). Pengumpulan data merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan sehari-hari sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal ini peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, semua dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data dari berbagai sumber. Peneliti akan merencanakan dan sudah mempersiapkan metode atau prosedur agar data yang kita inginkan secara lengkap dari lapangan.

b) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiyono, (2016:247) reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema data polanya. Dengan kata lain peneliti merangkum kembali data-data untuk memilih dan memfokuskan pada bagian yang penting dan memberikan gambaran jelas mengenai pentingnya peranan unit pelaksana teknis pendapatan daerah terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Pematangsiantar.

c) Penyajian Data (*Data Presentation*)

Penyajian data umumnya dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* serta sejenisnya yang paling seringkali dipergunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

d) Kesimpulan / Verifikasi

Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban masalah (Sugiyono, 2016:17). Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan atas data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi sehingga menjadi penelitian yang data menjawab permasalahan yang ada. Peneliti akan menarik kesimpulan atau verifikasi data dengan mengambil intisari dari penelitian yang dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar. Peneliti akan mendapat bukti-bukti yang bisa disebut verifikasi data. Apa yang diteliti akan di verifikasi dengan temuan-temuan data dan akhirnya peneliti akan sampai pada penarikan kesimpulan akhir yang akan merupakan bagian akhir dari penelitian dalam menganalisis suatu masalah yang lebih spesifik dan tepat dengan teori-teori yang sesuai.

yang lalu pun yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan adalah menurunnya tingkat ekonomi masyarakat serta kurangnya kesadaran dari para Wajib Pajak itu sendiri.” (Wawancara Sabtu, 05 November 2022 pukul 15.00 WIB)”.

Dari hasil wawancara penulis dengan pihak instansi Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam memberikan pelayanan publik ternyata diawali dengan kurangnya tingkat kesadaran dari masyarakat selaku Wajib Pajak yang beberapa oknumnya selalu mengabaikan pentingnya membayar pajak terlebih yang pada dasarnya memang sudah menjadi kewajiban setiap warga negara.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan dengan menggunakan teori Soekanto (2012:212) tentang peranan serta menjelaskan pengertian peran yang merupakan aspek dinamis dari kedudukan seseorang apabila seseorang telah melaksanakan hak-hak serta kewajiban yang seharusnya dilakukan sesuai dengan kedudukannya maka orang yang bersangkutan telah menjalankan suatu peranan. Peranan yang dilakukan suatu instansi adalah dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standart pelayanan yang sudah menjadi kewajiban suatu instansi tersebut. Maka dari itu Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah di Kota Pematangsiantar melakukan atau melaksanakan peranan yang sudah seharusnya dilakukan sebagai pelayanan publik.
2. Sejauh ini pihak instansi tampaknya sudah mengerahkan beberapa upaya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar namun hanya saja adapun yang menjadi kendala atau faktor penghambat yaitu justru dari pihak masyarakat itu sendiri selaku yang harusnya menjadi pihak yang dilayani dikarenakan adanya beberapa faktor atau oknum masyarakat yang menjadi penghambat berjalannya suatu pelayanan yang baik dengan tidak taat pada aturan yang berlaku atau tidak memenuhi kewajiban sebagai warga negara sepenuhnya dengan baik serta kurangnya rasa kesadaran yang dimiliki.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, Adapun saran yang diharapkan penulis yakni:

1. Untuk terwujudnya pelayanan yang baik dan diperankan oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar ada baiknya jika memberikan lebih banyak edukasi kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak perihal pentingnya membayar pajak dan agar mempunyai kesadaran untuk mematuhi dalam memenuhi peraturan yang ada sesuai dengan peraturan pemerintah yang telah ditetapkan.
2. Perihal dalam hal para Wajib Pajak yang masih belum memiliki kesadaran tentang kewajibannya dalam membayar pajak ada baiknya pihak instansi dengan bijak dan tegas memberikan sanksi yang lebih ketat agar masyarakat tetap mematuhi kewajibannya sebagai warga Negara dan tidak menyepelkan kewajiban dalam membayar pajak. Dalam mengambil keputusan saat evaluasi tentang kinerja pelayanan yang lebih baik juga dapat melibatkan masyarakat guna memberikan kesempatan dalam bebas berpendapat bagi para Wajib Pajak sebagai masyarakat dengan begitu kedua belah pihak dapat saling memahami dan melaksanakan kewajibannya masing-masing dan memenuhi serta menciptakan terlaksananya pelayanan publik yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Barata, A. A. (2004). *Dasar--Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Boediono. (1999). *Teori Pertumbuhan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE.
- Djafar. (2011). *Kejahatan Di Bidang Perpajakan* . Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Gasperz. (2011). *Total Quality Management*. Jakarta : Penebar Swadaya.
- Hardani dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lovelock, C. (2010). *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1 Edisi Ketujuh*. Jakarta: Airlangga.
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Soemitro,R. (1997). *Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Bandung: PT.Eresco.
- Sugiarto. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta
- Soekanto. (2019). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Kediri: Rajawali Press
- Thoha, M. (1996). *Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LP3ES.
- Tjiptono, C. (2005). *Servis, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

JURNAL

- Ajulaiha, N. (2017). Peranan Samsat Dalam Meningkatkan PAD Kota TanjungPinang. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji TanjungPinang.

- Christiani, R. A. (2019). Peran Penyusutan Arsip Balik Nama Kendaraan Bermotor ((BNKB) Bagi Kinerja Kantor Samsat Slawi. *Jurnal*, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.
- Fauziana, W. A. (2019). Peran Samsat Desa Dalam Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor Di Desa Argomulyo Kabupaten Bantul Tahun 2017-2018. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Wango, P. B. (2017). Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Dalam Upaya Pencegahan dan Penanggulangan Pemalsuan Surat-Surat Kendaraan Bermotor Di Samsat UPTB Kota Manado. *Jurnal*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Wijaya, A. (2015). Peran Samsat Dalam Upaya Pencegahan dan Penanggulangan Tindak Pidana Pemalsuan Surat-Surat Kendaraan Bermotor. *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Rretribusi Daerah.
- Undang-Undang No.34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang No.18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Mendagri No.2 Tahun 2006 mengenai Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama.
- Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Daerah Provinsi tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Pertanyaan	Nama	Jawaban
1	Apa saja upaya yang sudah dilakukan instansi Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah (UPT) di Kota Pematangsiantar untuk membsserikan pelayanan lebih efektif dan lebih baik	Fuad Ghazalie Damanik, SH, M. Si (selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis)	Dengan menyediakan gerai dan Samsat Keliling Wilayah Siantar, Simalungun dan Saminten serta tersedianya pembayaran pajak via Online. Pihak instansi juga memberikan dan menyediakan souvenir disetiap acara tertentu khusus bagi para Wajib Pajak yang taat.
2	Apa saja faktor yang menjadi penghambat Unit Pelaksana Teknis Pendapatan (UPT) di Kota Pematangsiantar ini dalam memberikan pelayanan	Dian Sosioswastika SH, M.AP (selaku Kepala Tata Usaha)	Faktor yang jadi penghambat karena luasnya wilayah dan jarak tempuh khususnya dalam jumlah 26 Kecamatan yang ada bahkan disaat tertentu seperti pada saat pandemi Covid sehingga menurunnya tingkat ekonomi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak serta kurangnya tingkat kesadaran masyarakat.
3	Bagaimana peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan khususnya dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor	Dian Puspita S. AP (selaku Kepala Pelayanan)	Masyarakat juga berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan sebagai Wajib Pajak, tetapi banyak masyarakat yang bahkan belum memiliki kesadaran walaupun diadakannya denda sehingga UPT harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

4	Bagaimana Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah (UPT) di Kota Pematangsiantar dalam menentukan langkah-langkah apa saja yang bisa dilakukan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik	Fuad Ghazalie Damanik, SH, M. Si (selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis)	UPT rutin mengadakan rapat evaluasi dalam jangka waktu tiga bulan sekali di Kota Medan untuk mengetahui kinerja instansi dalam mencapai target.
5.	Apa saja faktor pendukung yang didapati Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Kota Pematangsiantar selama memberikan pelayanan khususnya pajak kendaraan bermotor.	Dian Sosioswastika SH, M.AP (selaku Kepala Tata Usaha)	Karena sudah tersedianya pembayaran via online jadi kinerja lebih mudah serta adanya pembagian hasil dengan Pemerintahan Kabupaten (Pemkab) dan Pemerintahan Kota (Pemko).
6.	Bagaimana pendapat anda tentang peranan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah (UPT) di Kota Pematangsiantar selama berlangsungnya proses pelayanan yang diberikan pihak instansi kepada Wajib Pajak.	Mukhlis Nasution (sebagai Wajib Pajak).	Sebagai Wajib Pajak yang memang tidak rutin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mengakui akan kurangnya rasa kesadaran dalam memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak dan disertai pula dengan faktor pendukung perihal ekonomi dan keluhan atas terdapatnya denda yang diberlakukan.
7.	Apakah ada faktor penghambat atau berupa keluhan yang didapati selama mendapatkan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah (UPT) di Kota Pematangsiantar.	Dwi Sulastri (sebagai Wajib Pajak).	Pelayanan yang didapatkan masih kurang memuaskan karena proses pelayanan yang berjalan lambat dan mungkin juga terdapat adanya beberapa oknum sebagai karyawan yang tidak memenuhi kewajibannya dalam memberikan pelayanan sehingga kurangnya kinerja dari pihak instansi.
8.	Apa pengalaman yang didapatkan selama mendapatkan pelayanan dari Unit	Dedi Munthe (sebagai Wajib Pajak)	Menurut saya yang juga kebetulan melakukan proses pelayanan di Samsat Keliling sejauh ini berjalan cukup baik dan berjalan efektif karena

	Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah (UPT) di Kota Pematangsiantar.		antriannya juga tidak seramai di kantor pusat sebagaimana pada umumnya.
--	---	--	---



DATA INFORMAN

1. Informan Kunci
 - Nama : Fuad Ghazalie Damanik, SH, M. Si
 - Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - Usia : 45 Tahun
 - Jabatan : Kepala Dinas Unit Pelaksana Teknis (UPT)

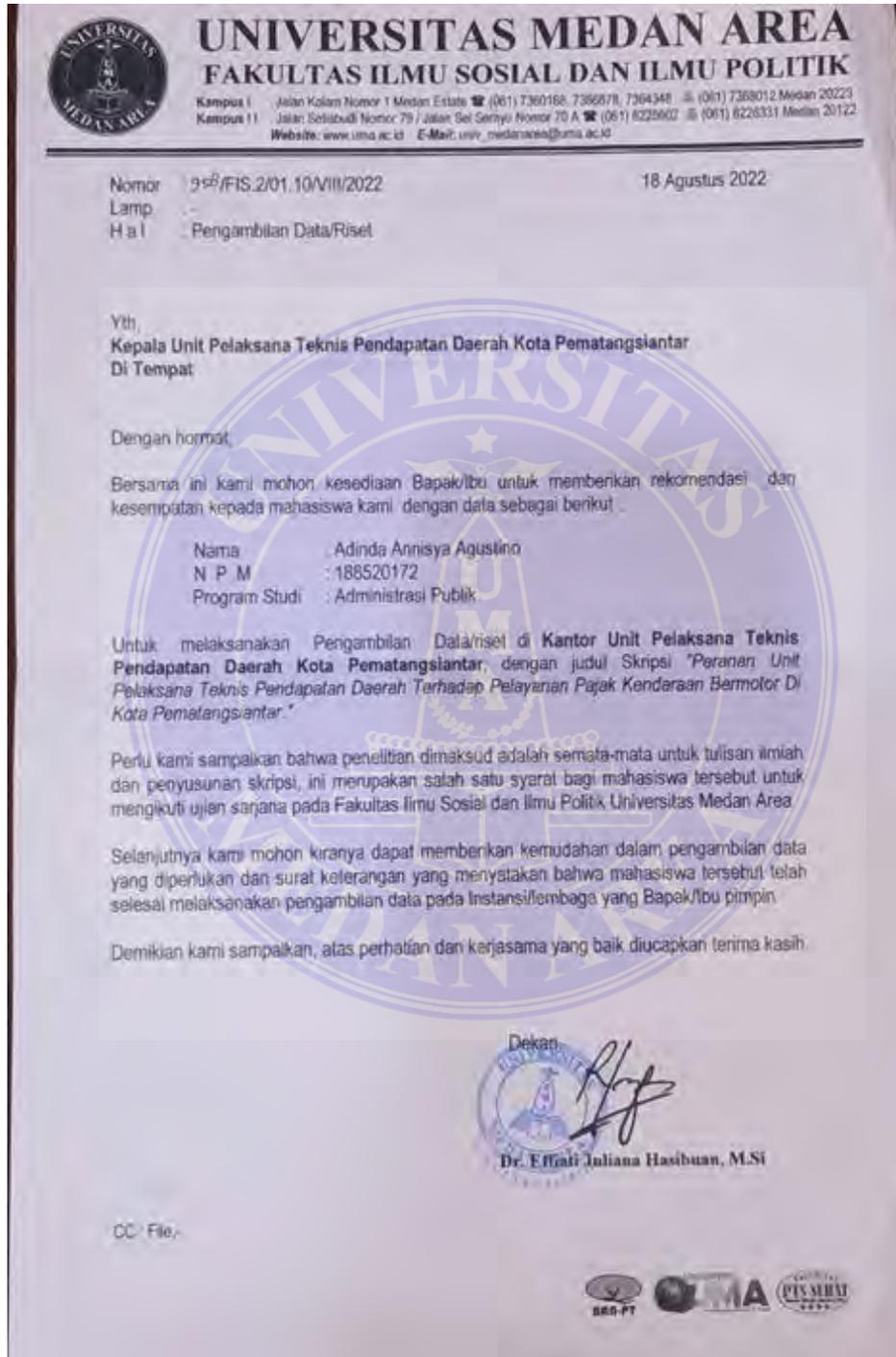
2. Informan Utama
 - Nama : Sosioswastika SH, M. AP
 - Jenis Kelamin : Perempuan
 - Usia : 38 Tahun
 - Jabatan : Kepala Tata Usaha

3. Informan Tambahan
 - Nama : Dian Puspita S.AP
 - Jenis Kelamin : Perempuan
 - Usia : 41 Tahun
 - Jabatan : Kepala Bagian Pelayanan
 - Nama : Mukhlis Nasution
 - Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - Usia : 54 Tahun
 - Nama : Dwi Sulastri
 - Jenis Kelamin : Perempuan
 - Usia : 30 Tahun
 - Nama : Dedi Munthe
 - Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - Usia : 36 Tahun

LAMPIRAN 2

SURAT MENYURAT

a. Surat Keterangan Pengambilan Data/Riset



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I Jalan Kolan Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Sernyu Nomor 70 A ☎ (061) 8229602 ☎ (061) 8228331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor 948/FIS.2/01.10/VIII/2022 18 Agustus 2022
Lamp.
Hal Pengambilan Data/Riset

Yth,
Kepala Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut:

Nama : Adinda Annisya Agustino
N P M : 188520172
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar, dengan judul Skripsi "Peranan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pematangsiantar."

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan

Dr. Effati Juliana Hasibuan, M.Si

CC: File

BER-PT UMA PISMBAT

b. Surat Keterangan Selesai Riset

**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA**
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPPD PEMATANG SIANTAR
Jl. Sangnawaluh No. 37-A
Telp. (0622) 7552345 - Fax. (0622) 7550345
Pematangsiantar

Pematangsiantar, 29 Oktober 2022

Nomor : 973/016/UPT/PS/2022
Sifat : -
Lamp. : -
Perihal : **Rekomendasi Pengambilan Data/ Riset**

Kepada Yth. :
Dekan Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Medan Area
Di -
Medan

Dengan hormat, sehubungan dengan surat Bapak/Ibu dengan Nomor : 958/ FIS.2/ 01.10/ VIII/ 2022 tanggal 18 Agustus 2022 perihal Pengambilan Data/ Riset, bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan mahasiswa Universitas Medan Area untuk melaksanakan penelitian pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Sumatera Utara UPPD Pematangsiantar dengan ketentuan harus mematuhi segala peraturan yang berlaku pada UPPD Pematangsiantar.

Adapun Mahasiswa yang diizinkan melaksanakan kegiatan tersebut yaitu :

Nama : Adinda Annisya Agustino
N P M : 188520172
Program Studi : Administrasi Publik

Demikian surat ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a/n. Kepala UPPD BPPRDSU
Pematangsiantar
Kasubag Tata Usaha

SOSIO SWASTIKA, SP, MM
PENATA TK-I
NIP. 19800909 200502 2 002



DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Bapak Fuad Ghazalie Damanik, SH, M. Si
(Selaku Kepala Dinas Unit Pelaksana Teknis)



Wawancara bersama Ibu Sosioswastika SH, M. AP
(Selaku Kepala Tata Usaha)



Wawancara bersama Ibu Dian Puspita, S.AP
(Selaku Kepala Bagian Pelayanan)



Wawancara dengan Bapak Mukhlis Nasution, 54
(Sebagai Wajib Pajak)



Wawancara dengan Ibu Dwi Sulastri, 30
(Sebagai Wajib Pajak)



Wawancara dengan Bapak Dedi Munthe, 36
(Sebagai Wajib Pajak)



Lokasi UPT Pendapatan Daerah Kota Pematangsiantar
(Dokumentasi Pribadi)

