



## ABSTRAK

Dalam menghadapi era globalisasi saat ini, seringkali ditemukan beberapa masalah yang menyebabkan banyak organisasi mengalami kegagalan, baik karena kurangnya adaptasi dengan kemajuan teknologi maupun yang disebabkan oleh kurangnya kinerja dari SDM pada organisasi tersebut, padahal harus diakui manusia adalah faktor terpenting yang turut menentukan keberhasilan suatu organisasi. Karena keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kegiatan dan pendayagunaan SDM yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, bakat kreativitas dan semangat bagi perusahaan.

Dari latar belakang diatas maka penulis membuat rumusan permasalahan, Usaha apa yang dilakukan pegawai kantor Samsat agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar PKB pada kantor Samsat Putri Hijau Medan Utara, bagaimana realisasi pelaksanaan pembayaran PKB pada kantor Samsat Putri Hijau Medan Utara, hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam pembayaran PKB pada kantor Samsat Putri Hijau Medan Utara.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan lapangan dengan cara melakukan wawancara kepada seluruh aparaturnya kepolisian serta para pegawai di Kantor SAMSAT Putri Hijau Medan Utara yang berjumlah 362 orang dan 18 orang pembayar wajib pajak maka total keseluruhan sebesar 380 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif Analisis dengan pendekatan kualitatif.

Berdasarkan rumusan permasalahan tersebut, maka dapat diketahui bahwa salah satu usaha pegawai kantor SAMSAT Putri Hijau Medan Utara yaitu menyurati wajib pajak yang sudah menunggak, melakukan himbauan kepada masyarakat melalui media massa dan realisasinya selama 2 (dua) yaitu pada tahun 2009 Rp.978.417.000.000 serta tahun 2010 sebesar Rp. 901.411.510.000. Sedangkan hambatan yang dihadapi adalah minimnya pendapatan masyarakat dan lamanya para wajib pajak ke kantor Samsat Putri Hijau Medan Utara menyebabkan nomor antrian semakin panjang, dan inilah faktor yang paling utama lamanya pembayaran.

Dengan demikian, dapat disimpulkan kinerja pegawai kantor Samsat Putri Hijau Medan Utara sudah maksimal atau cukup baik.

### **Kata kunci :**

1. Kinerja pegawai,
2. Pajak Kendaraan Bermotor,
3. Samsat Putri Hijau Medan Utara.