

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'alamin. Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya lah saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat akhir yang harus ditempuh sebagai bagian dari ujian keserjanaan untuk dapat menyelesaikan program pendidikan Strata-1 pada Universitas Medan Area Medan.

Penyusunan dan penulisan karya ilmiah ini dilakukan dengan segala daya dan upaya yang semaksimal mungkin, dengan memanfaatkan bekal ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti kegiatan belajar dan mengajar semasa perkuliahan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga jauh dari sempurna. Segala bentuk kekurangan dan kelemahan yang ada dalam skripsi ini disebabkan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Tidak sedikit halangan dan rintangan yang penulis rasakan, kendati demikian tidak membuat penulis merasa putus asa, karena begitu banyak orang-orang yang senantiasa memberi dukungan dan dorongan sehingga penulis tetap tabah sampai akhirnya mampu menyelesaikan pendidikan ini.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini :

1. Dra. H.M. Husni Thamrin Nasution, MSi, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd, MAP, selaku Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran, ketulusan dan kesungguhan hati telah banyak meluangkan waktu

dan tenaga dalam memberikan petunjuk dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini, sekaligus sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Medan Area.

3. Dra. Rosmala Dewi, MPd, selaku Pembimbing II yang juga dengan penuh kesabaran, ketulusan dan kesungguhan hati telah banyak meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan petunjuk dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Kepala UPT Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sumatera Utara-Medan Utara, beserta seluruh rekan-rekan pegawai Kantor Samsat Medan Utara yang telah membantu dalam proses pengumpulan data dan informasi yang berguna demi tercapainya tujuan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur Staf Administrasi Universitas Medan Area.
6. Orang tuaku tercinta, Ayahanda Alm. H. Fajar Siddik Rambe, BA, semoga mendapat pengampunan dan diterima di sisi Allah SWT serta ditempatkan pada tempat yang sebaik-baiknya dan Ibunda Hj. Fatimah Sitompul, yang telah melahirkan dan membesarkan-ku.
7. Anak-anakku tercinta, Rahmat Gozali, SAP, Dina Sylvani, SIP dan Muhammad Ferdiansyah yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.
8. Teman-teman se-almamater yang telah memberikan kesan begitu mendalam selama mengikuti perkuliahan di Universitas Medan Area, dan teman-temanku semua yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

9. Semua pihak yang turut membantu dan berpartisipasi demi penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Medan, 2011.

Penulis,

Hermina Rambe



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Fokus Permasalahan	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KERANGKA TEORI	
A. Tinjauan Teori dan Konsep Kunci	9
1. Pengertian Administrasi, Manajemen, dan Organisasi	9
a. Pengertian Administrasi	9
b. Pengertian Manajemen	10
c. Pengertian Organisasi	13
d. Prinsip-Prinsip Organisasi	15
2. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	17
a. Pengertian Pelayanan	17
b. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
c. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	25
B. Definisi Operasional Variabel	26
C. Alur Pikir Penelitian	30
D. Pertanyaan Penelitian	31

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel	34
C. Teknik Pengumpulan Data	36
1. Studi Dokumentasi	36
2. Studi Lapangan	37
a. Wawancara	37
b. Angket	38
c. Observasi	39
D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	39
1. Teknik Pengolahan Data	40
2. Teknik Analisis Data	40

BAB IV. Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sumatera Utara

A. Gambaran Umum Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sumatera Utara	43
1. Tugas Pokok	43
2. Fungsi	43
3. Struktur Organisasi	44
4. Bagan Struktur Organisasi	52
5. Komposisi Pegawai pada Sub Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kantor Samsat Sibolga	55

BAB V. HASIL PENELITIAN

A. Analisis Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Samsat Sibolga	57
1. Tampilan Fisik	58
2. Empati	63
3. Kehandalan	66

4. Daya Tanggap	71
5. Jaminan	75
B. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Kantor Samsat Sibolga Dalam Memberikan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	79
C. Upaya-Upaya Yang Telah Dilakukan Oleh Kantor Samsat Sibolga Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	79

BAB VI. P E N U T U P

A. Kesimpulan	81
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

TABEL 3.1	POPULASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA TAHUN 2009.....	30
TABEL 3.2	TINGKAT SKOR UNTUK KRITERIA JAWABAN RESPONDEN.....	35
TABEL 3.3	DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	42
TABEL 3.4	FREKUENSI TANGGAPAN RESPONDEN	42
TABEL 4.1	KOMPOSISI PEGAWAI SUB UNIT PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA BERDASARKAN PANGKAT.....	55
TABEL 4.2	KOMPOSISI PEGAWAI SUB UNIT PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN.....	56
TABEL 5.1	TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG TAMPILAN FISIK.....	59
TABEL 5.2	TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG EMPATI	63
TABEL 5.3	TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG KEHANDALAN.....	67
TABEL 5.4	TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG DAYA TANGGAP.....	72
TABEL 5.5	TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG JAMINAN.....	75
TABEL 5.6	REKAPITULASI PERSENTASE RATA-RATA TANGGAPAN RESPONDEN.....	78

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1	BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENDAPATAN DAERAH PROPINSI SUMATERA UTARA	53
------------	---	----

