

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih karunianya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Adapun judul skripsi ini adalah :

“SISTEM PELAYANAN SATU TEMPAT (PST)DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PBB MEDAN II”.

Dalam perampungan tugas akhir ini, penulis banyak menghadapi hambatan baik dari segi teknis, waktu, serta tenaga, namun dengan petunjuk, kasih dan karunia Tuhan Yang Maha Esa serta bantuan, bimbingan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis dari berbagai pihak maka penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana adanya.

Dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dra. Nina Siti Salmiah Siregar, M.Si selaku Dekan Fakultas ISIPOL Universitas Medan Area.
3. Ibu Dra. Rosmala Dewi, M.Pd selaku Pembantu Dekan I Fakultas ISIPOL Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. H.M. Yusuf Harahap selaku Ketua Jurusan dan sebagai pembimbing pertama penulis
5. Bapak Taufik Siregar, SH, M.Hum selaku pembimbing kedua penulis.
6. Seluruh Dosen beserta staff Fisipol UMA

7. Suami serta anak yang penulis cintai yang ikut mendo'akan selama penulis menjalani perkuliahan ini serta senantiasa mendampingi dengan setia dan memotivasi penulis dalam mengikuti perkuliahan hingga berakhir sampai mendapat gelar kesarjanaan.
8. Kepada sesama rekan-rekan kuliah serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis hingga selesainya skripsi ini.

Do'a dan harapan penulis bagi kedua orangtua penulis, terimakasih yang tiada terhingga kepada seluruh keluarga tercinta yang membantu dan memberikan dukungan serta semangat dalam menghadapi hambatan-hambatan selama proses perkuliahan.

Do'a dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 19 April 2007
Penulis

Rusty Meyer Violetta S

DAFTAR ISI



Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Kerangka Pemikiran	6
F. Hipotesis	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
B. Paradigma Baru.....	12
C. Manajemen Pelayanan	12
D. Dasar Hukum	17
E. Kontribusi Pajak Dari Pembangunan Suatu Bangunan/Properti	18
F. Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan	21
G. Tata Laksana Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	23
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Populasi dan Sampel	26

B.	Metode Pengumpulan Data	26
C.	Variabel Penelitian	27
D.	Teknik Analisis Data	29
BAB IV.	KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN	
	BANGUNAN MEDAN DUA	31
A.	Gambaran Umum	31
B.	Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan	
	Dua	36
C.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	38
D.	Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran	43
BAB V.	ANALISIS DAN EVALUASI	48
A.	Sistem Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	48
B.	Analisis Organisasi	54
C.	Pembahasan Hasil Quisioner	56
BAB VI.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A.	Kesimpulan.....	68
B.	Saran	70

DAFTAR PUSTAKA