

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat yang diberikannya kepada kita sehingga kita dapat menjalankan aktivitas dalam keadaan sehat wal'afiat.

Rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena saya selaku penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “KINERJA PEGAWAI TERHADAP PEMBAYARAN PAJAK KENDERAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT PUTRI HIJAU MEDAN UTARA” yang mana merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan Skripsi ini banyak sekali bantuan yang saya terima, baik secara moril maupun materil dari banyak pihak yang tentunya tidak ternilai harganya. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Prof.DR.H.A.Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs.H.Irwan Nasution, SPd, MAP selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Dra.Hj.Rosmala Dewi, MPd selaku Dosen Wali di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area sekaligus sebagai pembimbing I penulis.
4. Bapak Drs. Indra Muda, MAP selaku Ketua Jurusan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area sekaligus sebagai pembimbing II penulis.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
6. Kepada seluruh staf pegawai Kantor Samsat Putri Hijau atas kerja sama yang baiknya.

7. Seluruh Keluarga terutama Ibu dan Ayah penulis yang selalu memberikan dukungan dan menjadi motivator hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Kepada seluruh kakandaku yang turut andil dalam memberikan dukungan baik itu berupa moril dan materil.
9. Untuk para sahabatku Munis, Icha, Oksi, Mei, Kukuh dan para anggota Stawberry Cute Agus, Jiji, Iponk, dan Iwan yang aku banggakan, terima kasih atas motivasi yang kalian berikan selama ini, terutama buat kak Lia dan Bina yang bersedia menerima keluh kesah saya, semoga ini tidak hanya sampai disini saja.
10. Buat Mapala UMA beserta seluruh jajarannya terutama abangnda M. Andello Rivai, terima kasih atas motivasi yang membangun sehingga saya dapat sesegera mungkin menyelesaikan Skripsi ini.
11. Dan yang terakhir teman-teman seperjuangan di Fakultas ISIPOL, terima kasih atas semua dukungan yang telah kalian berikan.

Penulis sadar bahwa Skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan Skripsi ini sangat penulis harapkan. Terima kasih saya ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu sampai saat ini. Semoga penelitian ini membuahkan hasil yang bermanfaat untuk mahasiswa di FISIPOL UMA, dan bagi siapa saja yang butuh akan pengetahuan dan dapat menjadi inspirasi dengan cara apapun.

*Wassalam...*

Medan, Januari 2012

PENULIS

## DAFTAR ISI

	halaman
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR SKEMA .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
E. Kerangka Pemikiran .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Pengertian Kinerja.....	10
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	17
C. Penilaian Kinerja .....	19
D. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) .....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	29
A. Populasi dan Sampel .....	29
B. Metode Pengumpulan Data .....	30
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	30
D. Metode Analisis Data .....	32

BAB IV	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....	33
	A. Lokasi penelitian .....	33
	B. Sejarah Singkat Samsat Putri Hijau Medan Utara.....	33
	C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Pegawai Kantor Samsat Medan Utara.....	38
	1. Struktur Organisasi Kantor Samsat Putri Hijau Medan Utara	38
	2. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi .....	40
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	44
	A. Hasil Penelitian .....	44
	B. Pembahasan.....	56
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	61
	A. Kesimpulan.....	61
	B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 1 Tujuan PAD.....	9
Skema 2 Struktur Konsep SDM.....	16
Skema 3 Mekanisme Pelayanan Pada Kantor Samsat .....	37
Skema 4 Struktur Organisasi Dispenda Provinsi Sumatera Utara .....	40
Skema 5 Standar Pelayanan Pada Kantor Samsat Bersama.....	47
Skema 6 Prosedur Pemungutan PKB Pada UPT Medan Utara.....	51



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 UPTD Provinsi Sumatera Utara.....	36
Tabel 2 Perbandingan dan Target PKB/BBN-KB UPTD Medan Utara .....	57

