

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puja dan Puji Syukur kehadirat Ilahi kita panjatkan atas rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi sebagai tugas untuk melakukan penelitian, yang diwajibkan oleh Mahasiswa Program S1 pada Universitas Medan Area (UMA) Sumatera Utara.

Skripsi ini oleh penulis, diberi judul "*Sistem Pelayanan Satu Tempat (PST) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP. PBB) Binjai*". Dalam hal ini penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dilihat dari gaya bahasa maupun dalam materinya. Hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas serta kurangnya literatur yang berhubungan dengan pembahasan ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan Skripsi ini.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang kesemuanya itu tidak ternilai harganya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat Bapak / Ibu :

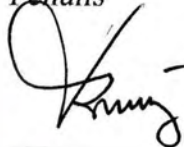
1. Dra. Nina. S. Siregar, MSi, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik selaku ketua team pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang bermanfaat dalam penyusunan Skripsi ini.
2. Drs. M. H. Thamrin Nst. MSi, selaku pembimbing I yang telah dengan tulus memberikan bimbingan dalam proses penyusunan Skripsi ini.
3. Drs. Irpan Simatupang MSi, selaku pembimbing II yang telah dengan tulus memberikan bimbingan dalam proses penyusunan Sripsi ini.
4. Dra. Rosmala Dewi, selaku Ketua Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. (UMA)
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Binjai yang banyak memberikan dukungan dan dorongan untuk mengambil Gelar Sarjana S1 di Universitas Medan Area (UMA)

6. Segenap Staff / Pegawai pada Program Studi Ilmu administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area (UMA) yang telah banyak membantu kelancaran penulisan Skripsi ini.
7. Istriku dan ...-anakku yang telah memberikan dorongan dan semangat serta doa yang ikhlas, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Atas semua ini, tentunya kembali penulis menyampaikan do'a kehadiran Allah SWT, semoga tulisan ini dapat dipergunakan sebagai pedoman bagi mahasiswa / I yang membutuhkan. Akhirnya dengan mengharapkan ridho dari Allah SWT, semoga kita semua memperoleh lindungannya.

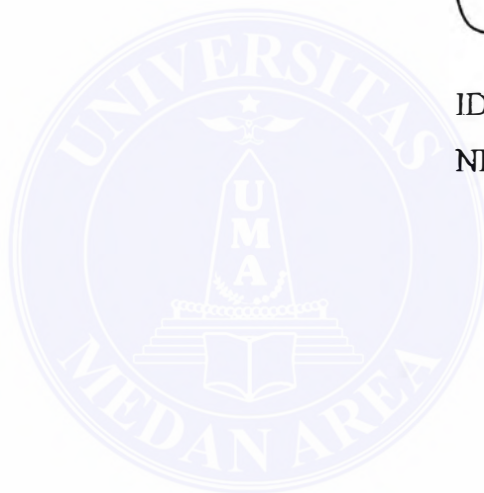
Medan, 2005

Penulis



IDRIS

NIM : 01.850.0009



# DAFTAR ISI

	halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I . PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
E. Kerangka Pemikiran.....	8
F. Hipotesis.....	9
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
B. Paradigma Baru SDM.....	14
C. Manajemen Pelayanan.....	14
D. Dasar Hukum.....	19
E. Kontribusi Pajak dari Pembangunan Suatu Bangunan/Properti...	21
1. PBB dan BPHTB.....	21
2. NJOP.....	22
F. Obyek dan Subyek Pajak Bumi dan Bangunan.....	23
G. Tata Laksana Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).....	25

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Metode Pengumpulan Data.....	28
B. Metode Penelitian.....	30
C. Jenis Penelitian.....	31
D. Populasi dan Teknik Penelitian.....	32

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM KP. PBB BINJAI**

A. Kondisi Umum KP. PBB Binjai.....	33
B. Visi dan Misi.....	34
C. Struktur Organisasi KP. PBB. Binjai.....	35

### **BAB V : ANALISA DAN EVALUASI**

A. Analisis Organisasi.....	53
B. Pembahasan Hasil Kuisisioner.....	55
1. Kelompok Pemberi Jasa Layanan (Pegawai KP. PBB).....	56
2. Kelompok Penerima Jasa Layanan (Wajib Pajak).....	61

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA .....	72
----------------------	----

LAMPIRAN - LAMPIRAN .....	74
---------------------------	----