

**KINERJA DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
KEPULAUAN RIAU DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN MEMBAYAR PAJAK (STUDI PADA
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh:
Desi Kristina Manurung
141010062**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMAMIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

**KINERJA DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
KEPULAUAN RIAU DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN MEMBAYAR PAJAK (STUDI PADA
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna untuk memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Desi Kristina Manurung
141010062**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Desi Kristina Manurung

NPM : 141010062

Fakultas : Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Kinerja Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Dalam Meningkatkan Kesadaran Membayar Pajak (Studi Pada Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam)

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 16 Februari 2019

Desi Kristina Manurung
141010062

**KINERJA DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
KEPULAUAN RIAU DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN MEMBAYAR PAJAK (STUDI PADA
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM)**

**Oleh:
Desi Kristina Manurung
141010062**

**SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 16 Februari 2019

**Karol Teovani Lodan S.AP.,M.AP
Pembimbing**

ABSTRAK

Kinerja merupakan suatu proses pencapaian kegiatan dari pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan. Diberlakukannya Undang-Undang otonomi daerah mengharuskan pemerintah daerah untuk mampu mengelola sendiri rumah tangganya baik dibidang pendapatan maupun pengeluaran. Pendapatan asli daerah merupakan pendapatan yang dipungut dari daerah itu sendiri, yang terdiri dari pajak dan retribusi daerah untuk menunjang atau meningkatkan kinerja pendapatan daerah dibutuhkan kesadaran didalam membayar pajak terkhusus kendaraan motor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atau mendeskripsikan kinerja dari pemerintah daerah dalam pengelolaan pendapatan asli daerah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu mengumpulkan data dengan mewawancarai kepala bagian pengembangan pendapatan, kepala pendapatan, staf di dinas pendapatan beserta masyarakat yang membayar pajak. Hasil penelitian ini dengan menggunakan rasio efektifitas, pendapatan asli di daerah kota batam terus mengalami peningkatan, sedangkan hasil penelitian dengan menggunakan rasio efisiensi, kinerja pemerintah harus lebih ditingkatkan lagi baik dalam sosialisasi kepada masyarakat dan memudahkan proses dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan waktu yang cepat dan efisien. Sehingga dapat disimpulkan kinerja dari dinas pendapatan di daerah batam selama 5 tahun terakhir adalah baik. Hal ini didukung juga dengan sarana dan prasarana yang memadai di dinas pendapatan daerah.

Kata kunci : Kinerja, Pajak, Pendapatan Daerah

ABSTRACT

Performance is a process of achieving activities from the government in running the wheels of government. The enactment of the regional autonomy law requires local government to be able to manage their own households both in the field of income and expenditure. Native regional income is income collected from the region itself, which consists of taxes and regional retribution to support or improve region income performance requires awareness in paying taxes especially motor vehicles. The purpose of this study is to determine the performance of local governments in managing local revenue. This study uses a qualitative descriptive method of collecting data by interviewing the head of income development, head of income, staff in the revenue department along with the community paying taxes. The results of this study using the ratio of effectiveness, original income in the city of Batam continues to increase, while the results of research using efficiency ratios, government performance should be further improved both in socialization to the public and facilitate the process of paying motor vehicle tax with a fast and efficient time. So that it can be concluded that the performance of the income department in the Batam area for the past 5 years is good.

Keywords : *Performance, Taxes, Regional Revenues*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Karena atas segala rahmat, anugerah, dan nikmat kesehatan dari-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi Dengan judul **“KINERJA DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MEMBAYAR PAJAK (STUDI PADA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM)”**.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa Universitas Putera Batam untuk menyelesaikan program Strata satu prodi Administrasi Negara.

Tujuan lainnya adalah sebagai pembelajaran bagi mahasiswa untuk lebih aktif dan produktif, meningkatkan kuantitas dan kualitas penelitian di Indonesia, sesuai dengan program atau kebijakan yang telah dibuat pemerintah di tahun 2019.

Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik yang secara langsung ataupun tidak langsung. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih atas pengarahan, bimbingan dan saran-saran yang telah diberikan selama penyusunan skripsi. Dengan hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr.Nur Efli Husda,S.KOM.,M.SI.selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Bobby Mandala Putra S.IP.,M.SI selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

3. Bapak Karol Teovani Lodan S.AP.,M.AP.selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan banyak membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dosen Administrasi negara Universitas Putera Batam yang banyak memberikan ilmu,masukan,arahan dan pengalaman selama menempuh perkuliahan di Universitas Putra Batam.
5. Bapak Diki Wijaya S.E.,M.SI Selaku Kepala Bagian Pengembangan Pendapatan di Dinas Pendapatan Daerah Batam Center yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dan membantu memberikan data untuk melengkapi penelitian ini.
6. Ibu Siti S.E selaku bagian pendapatan yang telah memberi izin penulis melakukan penelitian serta membantu penulis dalam pengambilan data melalui wawancara di Dinas Pendapatan Daerah.
7. Ibu Ira selaku bagian Staf yang telah membantu pengambilan data dan wawancara.
8. Masyarakat yang sudah membantu peneliti dalam memberikan pendapat melalui wawancara
9. Kepada kedua orang tua penulis,ayahanda M.Manurung dan T.Situmorang dan seluruh keluarga saya yang senantiasa telah mendoakan serta dukungan selama ini, sehingga saya tetap semangat dalam menyelesaikan perkuliahan saya serta dapat menyelesaikan penyusunan skripsi saya ini dengan baik.

10. Teman-teman seperjuangan selama menempuh masa pendidikan yang telah berbagai ilmu maupun berbagai pengalaman selama menempuh pendidikan ilmu administrasi Negara di Universitas Putera Batam.
11. Rio Efendi Saputra Nainggolan telah memberikan doa serta dukungan dan materi selama ini, sehingga saya tetap semangat dalam menyelesaikan perkuliahan dan dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
12. Ucapan terima kasih untuk yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan saran serta dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Skripsi ini bermamfaat bagi pembaca, serta kritik dan saran diterima oleh penulis dalam hal penyempurnaan Skripsi ini dan semoga tuhan yang maha esa selalu mencurahkan berkahnya yang melimpah bagi kita semua, Amin.

Batam, 16 Februari 2019

Desi Kristina Manurung

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kinerja	12
2.2.1 Pengertian Kinerja	12
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	14
2.2.3 Pengukuran Dan Evaluasi Kinerja	15
2.2 Pengertian Pajak Kendaraan Motor	20
2.3 Penelitian Terdahulu	22
2.4 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Fokus Penelitian	28
3.3 Sumber Data	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Teknik Analisis Data	31
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	32
3.6.1 Lokasi Penelitian	32
3.6.2 Jadwal Penelitian	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Pendapatan Daerah	34
4.1.2 Visi dan Misi	36

4.1.3	Tugas dan Fungsi	36
4.1.4	Sistem Struktur Organisasi.....	41
4.1.5	Keadaan Pegawai Provinsi Kepulauan Riau	42
4.1.6	Kinerja Dinas Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Kesadaran Membayar Pajak (Studi Pajak Kendaraan Motor).....	44
4.2	Pembahasan	62
4.2.1	Kinerja Dispenda Kepri dalam meningkatkan Kesadaran Membayar Pajak (Studi Pajak Kendaraan Bermotor).....	62
4.2.2	Faktor Pendukung Kinerja Dinas Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Kesadaran Membayar Pajak	66
BAB V PENUTUP.....		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Tingkat Pendidikan Pegawai (Pegawai Harian Lepas).....	43
Tabel 4.2 Tabel Tingkat Pendidikan Pegawai (Pegawai Tidak Tetap).....	43
Tabel 4.3 Tabel Tingkat Jabatan Pegawai Negeri Sipil	44
Tabel 4.4 Perkembangan Target Dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi KEPRI.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41
Gambar 4.2 Pembayaran Pajak dan Tabel setelah pemutihan diluncurkan 2018	47
Gambar 4.3 Sosialisasi regulasi pajak meningkatkan pendapatan daerah di hotel best western premier panbil	48
Gambar 4.4 Razia Dijalan Raya Satlantas Di Kawasan Jodoh Kecamatan Batu Ampar 2018.....	49
Gambar 4.5 Pajak Denda STNK Yang Dihapus	50
Gambar 4.6 STNK Motor Yang Menunggak daerah bengkong	50
Gambar 4.7 STNK yang belum Bea Balik Nama Gratis	51
Gambar 4.8 Penggunaan Teknologi.....	52
Gambar 4.9 Aplikasi Teknologi.....	52

DAFTAR SINGKATAN

UU	: Undang Undang
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
PKB	: Pajak Kendaraan Bermotor
APBD	: Anggaran Pendapatan Belanja Daerah
SAMSAT	: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
BPKB	: Bea Balik Nomor Kendaraan Bermotor
SPRI	: Surat Perjalanan Republik Indonesia
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
DP3	: Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan
SOP	: Standar Operasional Prosedur

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang terjadi saat ini, banyak di tandai berbagai perkembangan dan perubahan dan kemajuan yang signifikan. Perubahan tersebut dapat mempengaruhi proses pembangunan baik di tingkat nasional maupun daerah. Pembangunan dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “untuk memajukan kesejahteraan umum”, sehingga pembangunan yang dilakukan di daerah merupakan bagian dari pembangunan nasional. Salah satu aspek penunjang dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan nasional selain dari aspek sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sumber daya lainnya adalah ketersediaan dana pembangunan baik yang diperoleh dari sumber-sumber pajak maupun non pajak. Dengan pembangunan yang semakin meningkat diperlukan dana yang tidak sedikit jumlahnya. Pembangunan yang dilakukan di daerah menggunakan sumber pembiayaan dari penyelenggaraan pemerintahan daerah masing-masing yang tertuang dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004.

Suoth (2013: 1204) UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah menyebutkan bahwa salah satu pokok pembentukan daerah otonom adalah kemampuan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, untuk itu

daerah diberi hak untuk mengelola beberapa sumber pendapatan daerah yang memungkinkan daerah agar mampu menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan secara berdaya maka sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Otonomi daerah adalah penyerahan wewenang segala urusan pemerintah ke Kabupaten/Kota, sehingga diharapkan pemerintah Kabupaten/Kota dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan otonomi daerah adalah untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan, potensi maupun karakteristik di daerah masing-masing. Sehingga, setiap daerah diharapkan mampu mengelola potensi daerahnya sendiri karena potensi di setiap daerah berbeda daerah yang satu dengan daerah yang lain, untuk mengembangkan dan meningkatkan usaha di sektor potensial bagi kota atau daerah dalam meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi serta menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah daerah harus dapat menentukan langkah langkah serta strategis yang baik untuk daerah tersebut sehingga meningkatkan pendapatan daerah. Untuk menunjang kegiatan pembangunan daerah peranan pemerintah sangat dominan atau penting sehingga diperlukan pengaturan keuangan daerah yang baik dengan itu adanya pelimpahan dari pusat ke daerah.

Suoth (2013: 1206) Pendapatan asli daerah (PAD) merupakan sumber pendapatan yang potensial bagi daerah untuk membiayai semua pengeluaran pemerintah daerah. Pendapatan asli daerah terdiri dari penerimaan yang diperoleh dari sumber-sumber pendapatan asli daerah itu sendiri yang pungutannya berdasarkan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Sehingga dapat meminimalisasi ketergantungan terhadap pemerintah pusat. Dalam pelaksanaan otonomi daerah, sumber pendapatan Asli daerah yang paling banyak diterima yaitu pajak.

Rosidin (2015: 440) Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan otonomi daerah. Pajak daerah dan retribusi daerah adalah sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. permasalahan yang dihadapi daerah pada umumnya dalam kaitan penggalian sumber-sumber pajak daerah dan retribusi daerah, yang merupakan salah satu komponen dari PAD, adalah belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penerimaan daerah secara keseluruhan. Sedangkan Menurut Prof. Dr.Rochmat Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang besar sehingga digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pajak adalah kontribusi wajib terhadap Negara yang terutang dari orang pribadi atau sebuah badan yang memiliki sifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, yang mana orang tersebut tidak akan mendapatkan imbalan apapun secara langsung serta tujuannya untuk keperluan Negara yang sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat sedangkan Pemungutan pajak adalah suatu fungsi yang harus

dilaksanakan oleh negara sebagai salah satu cara untuk mendapatkan pendapatan. Dalam pemungutan pajak dari masyarakat masih kurang efektif dan banyak masalah yang dihadapi. Salah satunya, kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak Instansi pemerintah dalam pemungutan pajak pada masyarakat adalah Kantor DISPENDA. Pajak secara keseluruhan merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrak-prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak jika dilihat dari wewenang pemungutnya dibedakan menjadi 2 yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan daerah. Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan disamping pajak pemerintah pusat. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak mobil, pajak bangunan dan lainnya. Dari sekian banyak pajak daerah, salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Seperti yang telah diatur di Pasal 1 ayat (12) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 defenisi pajak kendaraan bermotor sebagai berikut: “Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan

bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Hal ini disebabkan karena pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dari pada kendaraan umum dalam menjalankan aktivitas mereka tidak hanya itu banyak masyarakat yang memiliki kendaraan lebih dari satu sehingga pertumbuhan kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan dan pertumbuhan kendaraan ini juga disebabkan karena begitu mudahnya masyarakat dalam memperoleh atau mendapatkan kendaraan bermotor yang mereka inginkan karena adanya sistem kredit yang diberikan oleh dealer kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya efektivitas dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan penghasilan asli daerah dalam membantu pembangunan daerah. Begitu pula halnya di Kota Batam yang merupakan salah satu Kota di Provinsi Kepulauan Riau yang ramai menggunakan kendaraan bermotor dan diberi kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kota diberikan kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di setiap kota yang ada di Provinsi Kepulauan Riau. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut berdasarkan PERDA Provinsi Kepulauan Riau Nomor 01 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah untuk jenis pungutan pajak kendaraan bermotor. Dalam pemungutan pajak

kendaraan bermotor itu sendiri pemerintah Provinsi Kepulauan Riau telah mengeluarkan peraturan untuk besaran tarif yang dikenakan untuk memungut pajak kendaraan bermotor dalam PERDA Provinsi Kepulauan Riau. Kemudian untuk pengalokasian dananya ke APBD yang diatur dalam PERDA Provinsi Kepulauan Riau Nomor 01 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah untuk jenis pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dalam pasal 10 yaitu Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor termasuk yang dibagi hasilkan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum. Sedangkan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor itu sendiri dipungut melalui kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) karena SAMSAT dibawah naungan Dispenda. Dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang diselenggarakan oleh unit pelayanan Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dalam proses pencatatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) dalam pengeluaran STNK, pembayaran Pajak, dan BBNKB (Bea Balik Nomor Kendaraan Bermotor) semuanya dilakukan dalam satu atap sehingga masyarakat mudah dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam proses pemungutan pajak kendaraan bermotor saat ini masih belum optimal karena masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dapat disebabkan oleh banyak faktor antara lain seperti kurang

giatnya aparat dalam melakukan penagihan dan sikap kesadaran dari masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak masih kurang, selain dari itu banyak wajib pajak yang berdomisili jauh dari kantor samsat sehingga sulit untuk menjangkau tempat tersebut. Mengingat jumlah kendaraan yang terus meningkat setiap tahunnya sehingga dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor harus lebih diefektifkan lagi terutama dalam penagihan pajak kendaraan bermotor. sedangkan pemerintah sudah melakukan kinerjanya semaksimal mungkin dengan melaksanakan program-program atau upaya upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu :

- a. Program pemutihan pajak
- b. Sosialisasi kepada masyarakat
- c. Melaksanakan razia
- d. Penghapusan denda pajak kendaraan bermotor
- e. Diskon 50% bagi pajak kendaraan yang menunggak
- f. Pembebasan bea balik nama gratis
- g. Penggunaan teknologi

Adapun syarat-syarat yang dilakukan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu membawa KTP asli, membawa surat tanda nomor kendaraan atau STNK, membawa buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB). Untuk itu setelah persyaratan itu sudah dilengkapi baru kita pergi ke samsat untuk membayar pajak kendaraan motor tersebut dengan langkah langkah sebagai berikut: petugas samsat akan memberikan formulir pendaftaran kepada wajib pajak, wajib pajak mengisi formulir

pendaftaran berupa identitas diri dan kendaraan yang akan dibayar pajaknya, wajib pajak menyerahkan formulir beserta persyaratan kepada petugas, petugas memeriksa kelengkapan formulir wajib pajak. Setelah pemeriksaan selesai wajib pajak bisa melakukan pembayaran pajak. Berikut presentase Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor bagi Pendapatan Asli Daerah Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana dalam tabel dibawah dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Perkembangan Target Dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Kepulauan Riau

KOTA	TAHUN	TARGET	REALISASI
BATAM	2016	231.318.624.307	232.374.275.271
	2017	246.952.853.579	250.483.786.025
	2018	275.782.269.654	291.091.977.381
TANJUNG PINANG	2016	43.546.925.905	44.302.221.784
	2017	47.309.172.221	47.584.618.944
	2018	52.390.593.504	54.797.442.099
Balai Karimun	2016	17.317.474.403	17.584.332.890
	2017	19.214.185.987	19.548.369.994
	2018	21.522.725.804	21.128.619.553
BINTAN	2016	9.141.443.454	9.487.711.387
	2017	10.112.729.467	9.141.443.454
	2018	11.093.745.973	13.068.654.960
NATUNA	2016	3.002.701.632	2.854.621.842
	2017	3.033.818.840	3.210.228.061
	2018	3.534.456.241	3.891.222.088
LINGGA	2016	2.126.181.500	2.185.370.891
	2017	2.325.927.777	2.466.681.085
	2018	2.715.812.145	2.751.343.254
TANJUNG BATU	2016	2.165.459.525	2.356.802.200
	2017	2.528.182.367	2.688.045.100
	2018	2.959.533.590	2.973.828.100
KIJANG	2016	5.461.712.710	4.600.186.500
	2017	5.056.364.733	5.044.208.100
	2018	5.553.665.491	5.111.235.550
ANAMBAS	2016	27.908.070	44.654.700
	2017	50.563.647	35.438.600
	2018	39.017.845	52.495.400

Sumber: Dispenda Kota Batam

Untuk lebih jelasnya saya akan menjelaskan target dan realisasi pajak kendaraan bermotor khususnya Kota Batam sebagai studi kasus yang saya teliti. Data diatas menunjukkan bahwa target dan realisasi di Kota Batam pada,-. Tahun 2016 realisasi penerimaan PKB sebesar Rp. 232.374.275.271,- melebihi target sebesar Rp. 231.318.624.307,- Tahun 2017 realisasi penerimaan PKB sebesar Rp. 250.483.786.025,- yaitu melebihi target dan selanjutnya Tahun 2018 realisasi

penerimaan PKB sebesar 291.091.977.381- melebihi target yaitu 275.782.269.654. Data target dan realisasi PKB di Provinsi Kepri khususnya Kota Batam mengalami peningkatan dari tahun 2016, 2017,2018 Dilihat dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Kepulauan Riau khususnya batam memiliki potensi yang cukup besar bagi penyumbang Pendapatan Asli Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Maka dari itu, penerimaan dari sektor pajak lebih ditingkatkan lagi supaya melebihi target sesuai yang diinginkan.melalui upaya penyuluhan maupun dari berbagai upaya atau program yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan, salah satunya adalah dengan menekan seminimal mungkin tunggakan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Kepulauan Riau. Maka dalam rangka mengatasi masalah tersebut penulis tertarik untuk mengkaji Skripsi yang berjudul **“KINERJA DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MEMBAYAR PAJAK (STUDI PADA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan yaitu:

1. Bagaimana kinerja Dinas Pendapatan daerah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kantor Dinas Pendapatan Daerah.

1. Untuk mendeskripsikan kinerja dinas pendapatan daerah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut :

1. Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan acuan untuk menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan administrasi Negara khususnya keuangan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain mengenai kinerja pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kantor DISPENDA.

2. Praktis

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan atau masukan bagi Dinas Pendapatan Daerah dalam menyusun strategi untuk mengefektifkan pemungutan pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Menurut Sembiring (2012: 81) Defenisi kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diproduksi dari fungsi-fungsi jabatan atau kegiatan tertentu selama kurang waktu tertentu. Pencapaian kinerja merupakan suatu proses yang memerlukan sejumlah sumber daya (*resources*) seperti uang, orang, alat, waktu dan sebagainya. Dengan demikian yang dimaksud dengan kinerja atau *performance* adalah tingkat pencapaian kebijakan, program kegiatan dengan menggunakan sejumlah sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh anggota organisasi atau perusahaan dalam rangka pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya. Semakin baik kinerja setiap individu dalam kelompok, maka dapat dikatakan pula kinerja kelompok tersebut baik pula. Oleh sebab itu, kinerja yang baik pada masing-masing kelompok dapat berpengaruh secara positif pula pada kinerja organisasi. Fatimah (2016: 16)

Menurut (Sinambela, 2012:8) Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai

dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan jika dikaitkan dengan kinerja sebagai kata benda dimana salah satu entrinya adalah sesuatu pekerjaan. Pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang oleh suatu perusahaan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Laksana (2016: 53) Menyatakan bahwa kinerja adalah sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan organisasi. Konsep kinerja LAN-RI lebih mengarahkan pada acuan kinerja yang dikemukakan LAN-RI lebih mengarahkan pada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yaitu dengan visi dan misi yang ingin dicapai.

Arti *performance* atau kinerja dapat disimpulkan menjadi sebagai berikut: *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Pendapat lain mengutarakan bahwa kinerja adalah terjemahan dari *performance* berarti perbuatan, pelaksanaan pekerjaan prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna. Disamping, kinerja (*performance*) diartikan sebagai hasil kerja seseorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara

keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Berikut ini adalah beberapa kata kunci dari definisi kinerja yaitu :

- a. Hasil kerja pekerja
- b. Proses atau organisasi
- c. Terbukti secara konkrit
- d. Dapat diukur
- e. Dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan

Berdasarkan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi dan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh setiap personil di dalam organisasi berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan suatu konstruksi multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Kinerja dapat dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam dan yang berasal dari luar.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap tingkat pencapaian organisasi

Sembiring(2012a) antara lain:

- a. Lingkungan
- b. Kepemimpinan
- c. Struktur organisasi

- d. Pilihan strategi
- e. Teknologi
- f. Kultur organisasi dan proses organisasi

Melihat bagaimana kinerja suatu organisasi yang telah dicapai diperoleh pengukuran dan evaluasi kinerja. Meithiana Indrasari (2017: 55) Pengukuran kinerja merupakan suatu proses organisasi untuk menilai kinerja pegawainya. Tujuan dilakukannya penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan umpan balik kepada karyawan dalam upaya memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan produktivitas organisasi, khususnya yang berkaitan dengan kebijaksanaan terhadap karyawan seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan dan latihan. Pengukuran organisasi mempunyai makna yaitu sebagai pengukuran kinerja organisasi kedua sebagai alat evaluasi kinerja untuk menentukan hal itu harus ditentukan tujuan dari program secara jelas, setelah disusun harus ada indikator kinerja sehingga dapat diukur tingkat keberhasilan suatu organisasi tersebut.

2.2.3 Pengukuran Dan Evaluasi Kinerja

Meithiana Indrasari (2017b: 55) Pengukuran kinerja merupakan suatu proses organisasi untuk menilai kinerja pegawainya. Tujuan dilakukannya penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan umpan balik kepada karyawan dalam upaya memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan produktivitas organisasi, khususnya

yang berkaitan dengan kebijaksanaan terhadap karyawan seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan dan latihan.

Zaenal Mukarom (2016: 54) Pengukuran kinerja pelayanan publik pada dasarnya digunakan sebagai penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kerja. Dengan kata lain pengukuran kinerja adalah metode untuk menilai kemajuan/hasil yang telah dicapai untuk dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sembiring (2012: 83-85) Pengukuran kinerja adalah informasi tentang kinerja apakah kinerja individu, kinerja kelompok, atau unit dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Kejelasan informasi tentang hal-hal yang akan diukur baik bagi individu, kelompok maupun organisasi secara keseluruhan, haruslah menjadi kesepakatan bersama maka dengan demikian sangat berpengaruh pada motivasi, sikap dan perilaku setiap anggota organisasi. Tujuan pengukuran kinerja organisasi sektor publik dikemukakan oleh Mahmudi :

1. Mengetahui tingkat pencapaian organisasi
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment*

5. Memotivasi pegawai
6. Menciptakan akuntabilitas publik

Dari berbagai hal dapat disimpulkan pengukuran kinerja sangat penting bagi pengembangan organisasi bagai mana mengukur tingkat keberhasilan dan program, strategi dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi. Selain itu jika pengukuran kinerja tidak ada mana yang harus dihargai dan diperbaiki dalam organisasi tersebut.

Laksana (2016: 60-61) Semua indikator pengukuran kinerja dikelompokkan menjadi dua yaitu : indikator yang berorientasi pada proses dan indikator yang berorientasi pada hasil.

A. Ukuran kinerja pada berorientasi pada proses

Menurut robin ada ada tujuh ukuran yang berorientasi pada proses yaitu :

1. Responsivitas, adalah kemampuan pemerintah untuk menggali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
2. Responsibilitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders.

4. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tangkap pemerintahan terhadap tuntutan perubahan yang terjadi dilingkungannya.
5. Kelangsungan hidup adalah seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.
6. Keterbukaan/transparansi adalah prosedur/tata cara, penyelenggaraan pemerintah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau pun tidak diminta.
7. Empati adalah perlakuan atau perhatian pemerintah atau terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

B. Ukuran kinerja yang berorientasi pada hasil

1. Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target sasaran jangka panjang maupun misi pemerintahan.
2. Produktivitas adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
4. Kepuasan adalah seberapa jauh pemerintah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.
5. Keadilan yang merata adalah cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

Dwiyanto mengemukakan Sembiring (2012a: 98-99) Beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik sebagai berikut :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*. Dalam hal ini konsep ukuran produktivitas dengan itu memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memberikan hasil yang diharapkan.

2. Kualitas Layanan

Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan utama melakukan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja karena informasi kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah yang dapat diperoleh melalui media massa.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas rendah menunjukkan ketidak seleraan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh masyarakat. Mengasumsinya ada bahwa pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat. Dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menyikapi hal yang disampaikan di atas bahwa penelitian ini menggunakan indikator kinerja dalam organisasi publik yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.

2.2 Pengertian Pajak Kendaraan Motor

Marihot Pahala Siahaan (2016: 7) Secara umum pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh Negara (pemerintah) berdasarkan Undang-Undang yang bersifat

dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontra prestasi/balas jasa) secara langsung yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Marihot Pahala Siahaan (2016: 175-176) Pajak kendaraan motor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan motor, kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat alat berat dan alat alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara parmanen serta kendaraan yang dioperasikan diair, pemungutan pajak kendaraan bermotor dewasa ini didasarkan pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3-8. Semula sesuai dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 ditetapkan pajak kendaraan bermotor, dimana pajak atas kendaraan diatas air dianggap telah dicakup didalamnya. Seiring dengan perubahan Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 menjadi Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 terminologi kendaraan bermotor diperluas dan dilakukan pemisahan secara tegas menjadi kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air. Hal ini membuat pajak kendaraan bermotor diperluas menjadi pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air, Amandemen Undang-Undang PDRD tahun 2009 menentukan perubahan nama pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air menjadi kembali sebagai pajak

kendaraan bermotor. Satu hal yang membedakan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 sebagai dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor adalah adanya ketegasan pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang memasukkan kendaraan diatas air sebagai bagian dari kendaraan bermotor.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Herlina, Soesilo Zauhar (2015) Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya, ISSN. 2442-6962, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 4, No. 3 (2015), **KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN KOTABARU KALIMANTAN SELATAN**, Penelitian ini hendak mengkaji secara empiris tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori kinerja birokrasi pelayanan public yang selanjutnya dikembangkan menjadi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan belumlah dapat dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil

yang cukup baik. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan masih dapat diatasi dengan berbagai cara, kecuali kendala eksternal yang berupa letak geografis dan kondisi lingkungan Kabupaten Kota baru.

Penelitian yang dilakukan Neselinda (2016), Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 4, Nomor 1, Januari-April 2016, ISSN 2303 - 341X **KINERJA DINAS PENDAPATAN DAN PENGELOLAAN KEUANGAN (DPPK) KOTA SURABAYA DALAM PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**, Pajak adalah penghasilan yang sangat penting dan dapat diandalkan untuk kebutuhan negara kita. Karena itu, setiap tahun pemerintah selalu menetapkan target yang diusahakan untuk dicapai. Sejak 2011, Pemerintah Kota Surabaya sebagai Pemerintah Daerah mendapat wewenang dari Pemerintah Pusat untuk memungut beberapa jenis pajak; salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan (PBB-P2). Surabaya adalah kota pertama yang menerima delegasi otoritas semacam ini tetapi sampai hari ini Pemerintah Kota Surabaya belum dapat mencapai target itu sendiri. Untuk itu, harus ada studi tentang kinerja keseluruhan organisasi publik menggunakan beberapa indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Hal ini dilakukan untuk melihat bagaimana Departemen Pendapatan dan Manajemen Keuangan Surabaya berfungsi sebagai agen resmi dalam melakukan pengumpulan Pajak Bumi dan Bangunan untuk Sektor

Perkotaan di Surabaya. Berdasarkan masalah penelitian, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan teknik dokumentasi. Informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive* dan *snowball*. Dan untuk mengecek validitas data itu sendiri penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data, sehingga data akan disajikan secara akurat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Pendapatan dan Manajemen Keuangan Kota Surabaya dalam mengumpulkan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan adalah relatif kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Dari kelima indikator tersebut, dua indikator menunjukkan hasil yang baik, dari faktor tanggung jawab dan akuntabilitas. Dan tiga indikator lainnya menunjukkan hasil yang buruk, dari produktivitas, kualitas layanan, dan daya tanggap.

Penelitian yang dilakukan Afriyandi (2014), eJournal Ilmu Administrasi Negara, ISSN 0000-0000 **STUDI TENTANG KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA SAMARINDA**, Metode yang diambil dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling dan Snowball Sampling. Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis bahwa, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda sebagai wadah pelayanan masyarakat umum yang melayani pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) yang biasa di sebut Paspor. Para pegawai Kantor Imigrasi Samarinda telah berhasil menjalankan tugasnya dengan baik, memberikan pelayanan secara prima namun dari segi fasilitas pemerintah sebaiknya merenovasi ulang bangunan agar memberikan kenyamanan kepada para pegawai Kantor Imigrasi dan

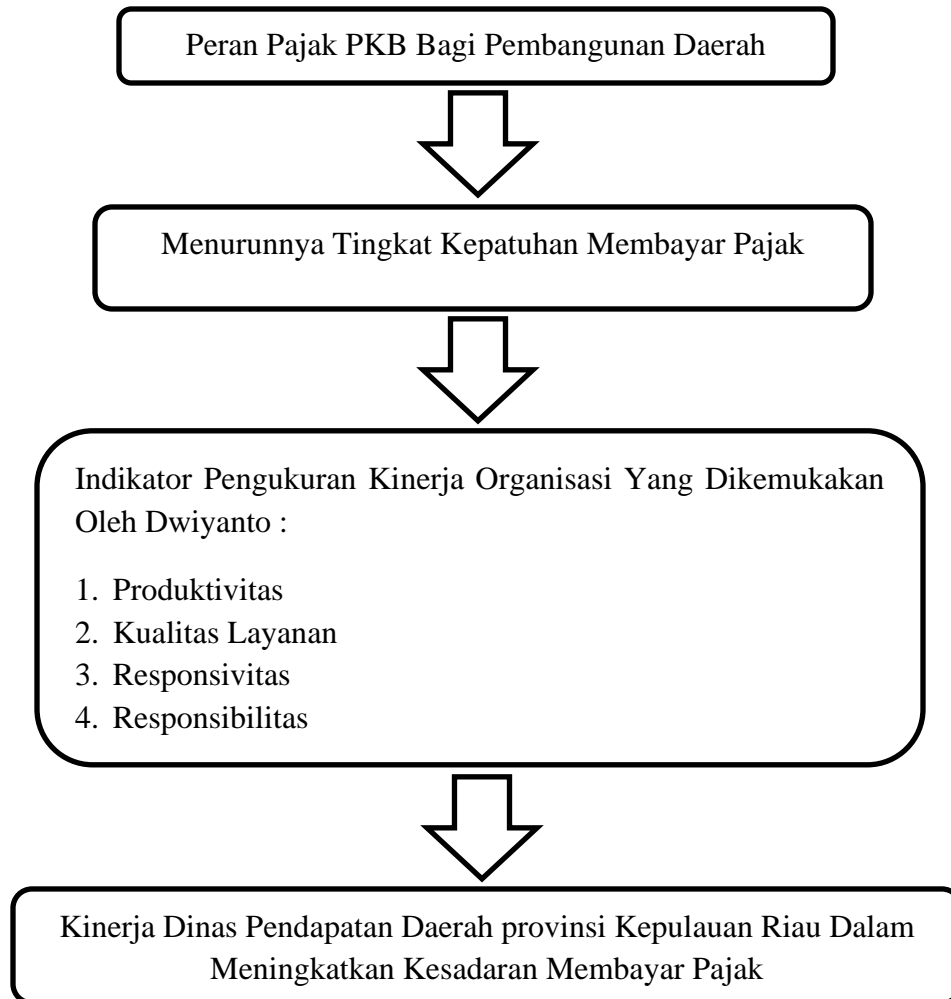
masyarakat yang berkunjung dikarenakan bangunan yang ada sekarang sudah kurang cukup memadai/sempit untuk pelaksanaan pembuatan Paspor. Dari segi pelayanannya ini perlu di jaga serta di tingkatkan lagi terus menerus agar selalu memberikan pelayanan yang baik di Wilayah Kota Samarinda.

Penelitian yang dilakukan Sagay(2013) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado, Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1165-1174 1165, ISSN 2303-1174, **KINERJA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA KABUPATEN MINAHASA SELATAN**, Berlakunya Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah memberikan kewenangan bagi daerah dalam mengelolah keuangannya yang dituangkan dalam APBD. Pengelolaan APBD yang baik harus berjalan secara ekonomis, efektif, dan efisien demi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan dalam mengelolah anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk tahun anggaran 2009-2011. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu dengan mengumpulkan data untuk menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian. Hasil dalam penelitian ini menunjukan kinerja pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan dalam mengelolah pendapatannya belum baik ini dilihat dari varians pendapatan yang menunjukan belum adanya realisasi pendapatan yang mencapai target. Kinerja pemerintah dalam

mengelolah anggaran belanja sudah cukup baik ini dilihat dari tidak adanya realisasi belanja yang melebihi dari yang diaanggarkan.

Suoth(2013), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado, ISSN 2303-1174, Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1203-1211, **KINERJA DINAS PENDAPATAN DAERAH DALAM PENGELOLAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KOTA BITUNG**, Diberlakukannya Undang-Undang Otonomi Daerah mengharuskan pemerintah daerah untuk mampu mengelola sendiri rumah tangganya baik di bidang pendapatan maupun pengeluaran. Kinerja merupakan suatu proses pencapaian kegiatan dari pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan. Pendapatan asli daerah merupakan pendapatan yang dipungut dari daerah itu sendiri, yang terdiri dari Pajak dan Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan Kekayaan Alam yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan yang sah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dari pemerintah daerah dalam pengelolaan pendapatan asli daerah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu mengumpulkan dan mengolah data. Hasil penelitian dengan menggunakan rasio efektifitas, pendapatan asli daerah kota Bitung terus mengalami peningkatan, sedangkan hasil penelitian dengan menggunakan rasio efisiensi, anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk memungut pendapatan asli daerah masih terlalu besar. Sehingga dapat disimpulkan, kinerja dari Dinas Pendapatan Daerah selama 5 tahun terakhir adalah baik

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Olah Data Kerangka Pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Harbani Pasolong, (2013: 70) Penelitian deskriptif kualitatif adalah nilai dari perubahan-perubahan yang tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka statistik. Jadi data kualitatif adalah data yang berupa kata, dan atau kalimat, gambar, skema yang belum di angkakan. Penelitian yang menggunakan data yang bukan rasio, tetapi dalam bentuk skala yang lebih, yaitu skala nominal, ordinal ataupun interval yang kesemuanya dapat dikategorikan, sehingga jelas apa yang akan disamakan dan dibedakan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Penggunaan fokus penelitian dalam penelitian kualitatif yaitu supaya peneliti lebih fokus terhadap masalah yang ada sehingga tidak meluas kepada masyarakat dan pemerintah. Dalam penggunaan penelitian skripsi ini peneliti berfokus pada kinerja Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau dalam meningkatkan kesadaran membayar pajak (studi pada pajak kendaraan bermotor di Kota Batam). Menurut

Spradly dalam Sugiono (2014: 208) Fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terikat dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus pada penelitian ini, lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Apabila tidak dibatasi maka penelitian tersebut tidak akan usai sebab data yang didapat dilapangan melebihi dari tujuan awal peneliti. Selain itu fokus penelitian juga berfungsi sebagai pedoman sebuah penelitian sehingga penelitian tersebut sesuai dengan tujuan awal penelitian. Dalam penggunaan penelitian ini, peneliti menggunakan teori indikator kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.

3.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu (Sugiyono, 2014) :

1. Data primer, berbagai informasi dan keterangan yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu para pihak yang dijadikan informan penelitian. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.
2. Data sekunder, berbagai teori dan informasi yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya, yaitu berbagai buku dan website yang berisi teori dan berbagai dokumen dan tulisan mengenai kinerja Dinas Pendapatan Daerah.

dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan juga data lainnya yang relevan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data Sugiyono, (2014:224). Sesuai dengan jenis penelitian yang dipakai, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam Gunawan, (2013:141) yakni:

- a. Observasi, istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Peneliti langsung turun kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian.
- b. Wawancara mendalam, merupakan teknik dimana peneliti dan informan bertatap muka langsung didalam wawancara yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti mengadakan wawancara langsung dengan Pegawai Dispenda Kota Batam. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

Tabel 3.1 Informan Penelitian Pada Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Khususnya Kota Batam

No	Nama	Jabatan	Alasan Pemilihan Informan
1	Diki Wijaya S.E,MSI	Kabid. Pengembangan Pendapatan	Kepala Bagian Pengembangan Pendapatan
2	Siti S.E	Staf Bagian Pendapatan	Bagian Pendapatan
3	Ira	Staff Sekretariat	Yang menangani setiap harinya dalam surat masuk keluar
4	Candra	Masyarakat Piayu (Pintu 3)	Masyarakat yang pernah membayar pajak
5	Seven Siahaan	Masyarakat Batu Aji (Perum Masebah)	Masyarakat yang pernah membayar pajak
6	Rangkuti	Masyarakat Bengkong (Pelita 7)	Masyarakat yang pernah Membayar pajak
7	Ana Nurjalimah	Masyarakat (Batu Aji)	Masyarakat yang pernah membayar pajak
8	Rio Efendy	Masyarakat (Batu aji)	Masyarakat yang pernah membayar pajak

Sumber: Olah Peneliti 2018

- c. Dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa bentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan buat peneliti. Peneliti menggunakan buku yang mendukung penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah seperti Miles and Huberman Jamaluddin Ahmad (2015: 212) yang terdiri dari tiga tahapan yaitu reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan, terutama memeriksa informasi yang didapatkan dilapangan,

berdasarkan berbagai dokumen hasil kegiatan perencanaan dan data-data lapangan. Uji kepercayaan dilakukan dengan memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, dan menggunakan bahan referensi.

Untuk rencana uji keabsahan data yang akan dilakukan. Uji keabsahan dapat meliputi :

1. Kredibilitas data (validitas internal)
2. Depenabilitas (reliabilitas data)
3. Transperabilitas (validitas eksternal)
4. Komfirmabilitas (obyektifitas)

Namun yang utama adalah uji kredibilitas data. Uji kredibilitas dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman dan analisis kasus negatif.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Gedung Graha Kepri Dinas Pendapatan Daerah Jln.Raja Isa No.8 Batam Center. Alasan peneliti memilih lokasi ini karna sesuai dengan judul atau masalah yang akan diteliti yaitu mengenai kinerja Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau dalam meningkatkan kesadaran membayar pajak (studi pada pajak kendaraan bermotor di Kota Batam) dimana masih

