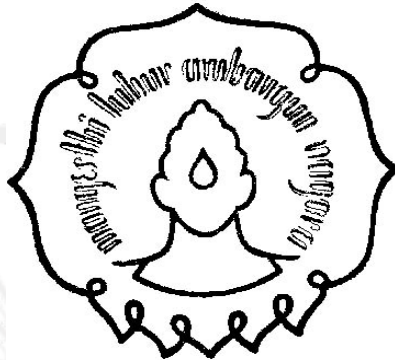


**UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PADA MASYARAKAT  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN  
PENDAPATAN DAN PEMBERDAYAAN ASET DAERAH (UP3AD)  
KABUPATEN SUKOHARJO**



Penulisan Hukum  
(Skripsi)

**Disusun Dan Diajukan Untuk  
Melengkapi Sebagian Persyaratan guna Meraih Derajat Sarjana S1  
dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret  
Surakarta**

*Oleh:*

**NOVITA DIAN ERMASARI**  
**NIM. E 1105108**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

**2010**

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PADA MASYARAKAT  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN  
PENDAPATAN DAN PEMBERDAYAAN ASET DAERAH (UP3AD)  
KABUPATEN SUKOHARJO**

Penulisan Hukum

(Skripsi)

**Disusun Dan Diajukan Untuk  
Melengkapi Sebagian Persyaratan guna Meraih Derajat Sarjana S1  
dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret  
Surakarta**

*Oleh:*

**NOVITA DIAN ERMASARI  
NIM. E 1105108**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

**2010**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Penulisan Hukum (Skripsi)

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PADA MASYARAKAT  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN  
PENDAPATAN DAN PEMBERDAYAAN ASET DAERAH (UP3AD)  
KABUPATEN SUKOHARJO**

Oleh:

**NOVITA DIAN ERMASARI  
NIM. E 1105108**

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum  
(Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Januari 2010

Dosen Pembimbing

**WASIS SUGANDHA, SH., MH.**  
**NIP. 196502131990021001**

**PENGESAHAN PENGUJI**

Penulisan Hukum (Skripsi)

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PADA MASYARAKAT  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN  
PENDAPATAN DAN PEMBERDAYAAN ASET DAERAH (UP3AD)  
KABUPATEN SUKOHARJO**

Oleh :

**NOVITA DIAN ERMASARI  
NIM. E 1105108**Telah diterima dan dipertahankan dihadapan  
Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)  
Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 4 Februari 2010**DEWAN PENGUJI****Ketua**

1. **WIDA ASTUTI., S.H.** : .....  
**NIP. 196007151988032001**

**Sekretaris**

2. **Dr. I GUSTI AYU KETUT R.H., S.H., M.M.** : .....  
**NIP. 197210082005012001**

**Anggota**

3. **WASIS SUGANDHA., S.H., M.H.** : .....  
**NIP. 196502131990021001**

Mengetahui

Dekan,

**Moh. Jamin, S.H., M.Hum**  
**NIP. 196109301986011001**

**PERNYATAAN**

Nama : Novita Dian Ermasari

NIM : E 1105108

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (skripsi) berjudul : **UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PADA MASYARAKAT WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAN PEMBERDAYAAN ASET DAERAH (UP3AD) KABUPATEN SUKOHARJO** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam penulisan hukum (skripsi) ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan penulisan hukum (skripsi) dan gelar yang saya peroleh dari penulisan hukum (skripsi) ini.

Surakarta, Januari 2010

Yang membuat pernyataan

Novita Dian Ermasari

NIM E 1105108

## ABSTRAK

**Novita Dian Ermasari, E 1105108. 2010. UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PADA MASYARAKAT WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAN PEMBERDAYAAN ASET DAERAH (UP3AD) KABUPATEN SUKOHARJO. Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.**

Pelayanan terhadap wajib pajak sangatlah perlu diperhatikan khususnya kinerja pelayanan. Hal ini terkandung maksud guna lebih memberikan kemudahan bagi para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kondisi pelayanan yang sekarang lebih maju menyebabkan pelayanan di kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo maksimal, pola pelayanannya telah diatur dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah nomor 3 tahun 2002 tentang pajak kendaraan bermotor dan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah nomor 4 tahun 2002 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Peraturan daerah tersebut juga mengatur tentang pelaksanaan pelayanan yang sebaik-baiknya menyangkut kinerjanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami kinerja pelayanan pada masyarakat bagi wajib pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo.

Jenis penelitian bersifat empiris dan deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui kepustakaan dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis data kualitatif dengan model interaktif.

Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil kesimpulan, yaitu upaya-upaya peningkatan kinerja dilakukan pada aspek yang belum terpenuhi dengan penjelasan, sebagai berikut: (1) Inisiatif, antara lain: gaji yang cukup, dengan memperoleh gaji yang cukup, pimpinan berusaha bijaksana dengan cara mempertahankan dan menjamin ketenangan bekerja. (2) Kerja sama, *community Policing* dijadikan dasar pada usaha bersama antara pegawai UP3AD dan masyarakat dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam masyarakat. (3) Disiplin: pembudayaan kedisiplinan, keteladanan, membiasakan kedisiplinan, pemberian Penghargaan, dan pembenahan peraturan atau mekanisme.

Kata Kunci : Kinerja, UP3AD, Sukoharjo

## ABSTRACTION

**Novita Dian Ermasari, E 1105108. 2010.** EFFORT MAKE-UP OF PERFORMANCE SERVICE AT SOCIETY TAXPAYER MOTOR VEHICLE IN UNIT SERVICE EARNINGS AND ENABleness OF ASSET AREA (UP3AD) SUB-PROVINCE SUKOHARJO. Faculty of Law University Sebelas Maret.

Service to taxpayer very require to be paid attention specially service performance. This matter consist in intention utilize more is giving of amenity to all taxpayer in fulfilling its obligation. Condition of service which now more go forward to cause service [in] Unit Service Earnings office and enableness Asset Area (maximal UP3AD) Sub-Province Sukoharjo, its service pattern have been arranged with By Law Province Central Java number 3 year 2002 about motor vehicle lease and By Law Province Central Java number 4 year 2002 about Sales tax Motor Vehicle. The By law also arrange about service execution which as well as possible concerning its performance

This research to know and comprehend service performance society to motor vehicle taxpayer in Unit Service Earnings and Enableness of Asset Area (UP3AD) Sub-Province Sukoharjo.

Research type have the character of empiric and is descriptive, because this research is meant to give data which as accurately as about human being, other symptoms or situation. Source of data obtained from primary data and sekunder. Technique data collecting pass interview and bibliography. Data analysis use data analysis qualitative with interactive model.

Pursuant to this research is obtained by result of conclusion, that is efforts of is make-up of performance done by at aspect which not yet fu filled with clarification, the following: (1) Initiative, for example: salary which enough, by obtaining salary which enough, head try wisdom by maintaining and guarantying calmness work. (2) is same activity, Policing community made by base at effort with between UP3AD officer and society in finishing existing problem in society. (3) Discipline: discipline culture, byword, accustoming discipline, appreciation gift, and correction of mechanism or regulation.

Keyword: Performance, UP3AD, Sukoharjo

**MOTTO**

Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah, maka pintu akan dibukakan Bagimu.

(Matius 7 : 7)

Orang yang rendah hati akan makan dan kenyang, orang yang mencari Tuhan akan memuji-muji Dia ; biarlah hatimu hidup untuk selamanya.

(Mazmur 22 : 27)

Kebodohan adalah kesukaan bagi yang tidak berakal budi, tetapi orang yang pandai akan berjalan lurus.

(Amsal 15 : 21)

Hati yang gembira membuat muka berseri-seri tetapi kepedihan hati mematahkan semangat.

(Amsal 15 : 13)

Janganlah merancang kejahatan dalam hatimu seorang terhadap yang lain dan janganlah mencintai sumpah palsu.

(Zakharia : 17a)

Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan dan bertekunlah dalam Doa.

(Roma 12 : 12)



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu yang paling aku sayang
2. Kakak-kakakku yang terkasih
3. Chayankq yang selalu mendampingiku
4. Sahabat-sahabat setiaku
5. Almamaterku “VIVA JUSTICIA”  
Kami Bangga Ada Disini”.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat yang telah tercurah dan kasih-Nya yang telah diberikan sehingga penulisan hukum (skripsi) yang berjudul “UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PADA MASYARAKAT WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAN PEMBERDAYAAN ASET DAERAH (UP3AD) KABUPATEN SUKOHARJO” dapat terselesaikan.

Adapun maksud dan tujuan disusunnya penulisan hukum ini adalah sebagai syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. DR. Much. Syamsul Hadi, dr, Sp.Kj., selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Moh. Jamin, S.H, M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum UNS yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Wasis Sugandha, S.H., M.H., selaku Pembimbing I penulisan skripsi yang telah menyediakan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan bagi tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Dr. I Gusti Ayu Ketut Rahmi Handayani, S.H., M.M., selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara.
5. Bapak Pius Tri Wahyudi, S.H., M.Si., selaku Pembimbing Akademik penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh karyawan Fakultas Hukum UNS.
7. Bapak Sri Suyanto (Alm) yang selalu aku banggakan dan Ibu Sri Haryati yang selalu aku sayangi yang telah memberikan doa dan dukungan demi keberhasilan penulis.
8. Kakak-kakakku Dodit dan Sakti yang telah memberikan dukungan dan terima kasih atas segala doanya.

9. Roni yang selalu disampingku, yang selalu mensupport aku, yang selalu aku sayang terima kasih atas segala dukunganmu. Lho ini aku dah lulus.
10. Teman-temanku semua angkatan 2005, Maya, Tantri, Ceri, Erna, Okta, Christin, Cha-cha, Dodi, Uzzu, Hanif, Dion, Ndut, Wisnu, Anik, Inge, Lucky, Mbak Via dan semua yang belum aku sebut terima kasih atas dukunganmu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu dengan lapang dada penulis ingin mengharapkan segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan penulisan hukum ini.

Surakarta, Februari 2010

**Penulis**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN.....</b>	i
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	v
<b>ABSTRAK.....</b>	vi
<b>MOTTO.....</b>	viii
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	ix
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	x
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan Hukum.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kerangka teori .....	11
1. Tinjauan Umum Kinerja .....	11
2. Tinjauan Umum Tentang Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo	18
3. Tinjauan Umum Tentang Pajak Kendaraan Bermotor .....	28
B. Kerangka pemikiran.....	32
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A Diskripsi Lokasi Penelitian yaitu Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo.	34
1. Pelayanan Kinerja Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	

	xiii
di Samsat Kabupaten Sukoharjo .....	34
2. Struktur Organisasi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukoharjo .....	36
3. Kinerja Pelayanan Pada Masyarakat Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sukoharjo Dalam Pengaturannya .....	39
B. Hasil Penelitian.....	40
1. Peraturan Kinerja Pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo ...	40
2. Upaya peningkatan kinerja pelayanan pada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor di unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo	43
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN- LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Analisis Interaktif .....	9
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	32





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia merupakan negara kesatuan yang berbentuk Republik. Tujuan Negara Indonesia berdasarkan pembukaan UUD 1945 alenia ke-4, antara lain: memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta menjaga ketertiban dunia. Untuk mencapai tujuan tersebut maka dibentuk pemerintahan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Indonesia sebagai negara yang sedang membangun berusaha untuk melakukan pembangunan di segala bidang kehidupan untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Salah satu tujuan pembangunan nasional adalah untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur secara merata baik materiil maupun spiritual di mana pembangunan seluruh masyarakat Indonesia. Pembangunan tersebut diharapkan dapat dilaksanakan secara merata bagi seluruh rakyat yaitu sesuai dengan asas keadilan sosial.

Searah dengan diberlakukannya otonomi daerah (Otda) melalui penetapan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah, ditetapkan bahwa tiap daerah diberi wewenang atau kekuasaan untuk mengatur dan mengelola kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ada beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian serius dalam pelaksanaan otonomi daerah antara lain pelayanan publik, formasi jabatan, pengawasan keuangan daerah dan pengawasan independen. Oleh sebab itu, pemerintah daerah diberi wewenang untuk membuat kebijakan sendiri yang disesuaikan dengan keadaan masyarakat yang disebut Peraturan Daerah (Perda), termasuk untuk mengatur keuangan daerah.

Daerah dalam mengatur keuangan menurut Pasal 81 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, yaitu tentang Keuangan Daerah menyebutkan bahwa "Penyelenggaraan tugas Pemerintah Daerah dan DPRD dibiayai dari dan atas beban Anggaran Pendapatan Belanja Daerah" (Kaloh, 2005:67). Adapun sumber



pendapatan daerah menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 diperoleh dari:

- a. pendapatan asli daerah, yaitu:
  - 1) hasil pajak daerah
  - 2) hasil retribusi daerah
  - 3) hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan
  - 4) lain-lain pendapatan daerah yang sah
- b. dana perimbangan;
- c. pinjaman daerah; dan
- d. lain-lain pendapatan daerah yang sah (Pasal 81 UU Nomor 32 Tahun 2004).

Berdasarkan acuan tersebut, salah satu pendapatan asli daerah adalah hasil pajak daerah. Hasil pajak daerah diperoleh dari masyarakat yang berkewajiban membayar pajak. Salah satu kewajiban masyarakat dalam membayar pajak, khususnya bagi pemilik kendaraan bermotor adalah wajib membayar pajak kendaraan bermotor.

Kewajiban membayar pajak yang seharusnya setiap tahun ini kadang-kadang terlupakan, satu dan lain hal mungkin disebabkan oleh karena tingkat kesibukan kerja atau banyaknya jumlah kendaraan yang dimiliki atau kemungkinan pelayanan yang kurang memuaskan terhadap wajib pajak sehingga para wajib pajak merasa malas datang ke kantor tempat membayar pajak. Pembayaran pajak kendaraan bermotor yang merupakan kewajiban setiap pemilik, bukan pengguna atau pemakai (pembeli), seringkali mengalami keterlambatan dalam membayar pajaknya, misal terjadi rasia kendaraan bermotor pasti akan kena sanksi tilang.

Pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak perlu harus dilakukan sendiri oleh pemiliknya. Jika memang tidak sempat atau kekurangan waktu tetapi dapat diwakilkan orang lain. Salah satu kemungkinan orang lain yang dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah pemegang atau pengguna kendaraan yang bersangkutan atau melalui perantara jasa pelayanan. Pelayanan terhadap wajib pajak sangatlah perlu diperhatikan khususnya kinerja pelayanan. Hal ini terkandung maksud guna lebih memberikan kemudahan bagi para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kondisi pelayanan yang sekarang lebih maju menyebabkan pelayanan di kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan

Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo maksimal, pola pelayanannya telah diatur dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah nomor 3 tahun 2002 tentang pajak kendaraan bermotor dan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah nomor 4 tahun 2002 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Peraturan daerah tersebut juga mengatur tentang pelaksanaan pelayanan yang sebaik-baiknya menyangkut kinerjanya.

Berkaitan dengan sikap pelayanan sebagai kinerja pihak kepolisian, Masduki (2007:2) telah melakukan penelitian mengenai kinerja Pajak di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UP3AD) yang menangani bea balik nama kendaraan bermotor. Pegawai UP3AD sebagai lembaga institusi saat ini dalam pelayanannya belum dibuktikan dengan tindakan konkrit dan konsekuen. Sebagai institusi penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, instansi dan aparat kepolisian justru sering menampilkan citra semakin buruk di masyarakat. sehingga masyarakat cenderung apriori. Fakta kinerja dan sistem kerja dalam tubuh kepolisian yang masih bersifat hirarkis dan otoriter, konsepsi mengenai loyalitas yang sempit di mana laporan terhadap atasan bersifat "ABS" (Asal Bapak Senang), serta penolakan terhadap nilai-nilai demokrasi (kritik dianggap sebagai pembangkangan), masih kuat dalam tubuh kepolisian. Dengan melihat struktur birokrasi dan kultur UP3AD, pemahaman mengenai penyimpangan kinerja maupun korupsi di tubuh kepolisian Indonesia sebagai lembaga pelayanan publik dapat dilihat secara komprehensif. Pola dan perilaku korupsi dalam tubuh kepolisian dapat dianalisa dari proses pelayanan kinerja Polri dalam penyediaan surat-surat penting yang dibutuhkan masyarakat antara lain pembayaran pajak, STNK, SIM, dan pelayanan masyarakat (Yanmas), membuat polisi harus menyediakan sebuah mekanisme pelayanan bagi masyarakat.

Pelayanan-pelayanan harus lebih optimal demi memberikan kepercayaan dan kenyamanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat sadar akan pentingnya membayar pajak. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis mencoba menyusun skripsi dengan judul : "UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PADA MASYARAKAT WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN

DAN PEMBERDAYAAN ASET DAERAH (UP3AD) KABUPATEN SUKOHARJO”.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut di atas maka dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut :

”Bagaimana upaya peningkatan kinerja pelayanan pada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor di unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai sebagai jawaban atas permasalahan yang dihadapi (tujuan objektif) dan untuk memenuhi kebutuhan (tujuan subjektif). Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Tujuan Objektif**

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami kinerja pelayanan pada masyarakat bagi wajib pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo.

#### **2. Tujuan Subyektif**

- a. Untuk memperoleh data dan pengetahuan sebagai hasil penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada dalam rangka penyusunan penulisan hukum yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dibidang ilmu hukum Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- b. Untuk menambah wawasan dalam memperluas pemahaman akan arti penting ilmu hukum dalam teori dan praktek.
- c. Untuk meningkatkan serta mendalami berbagai materi yang diperoleh didalam maupun di luar perkuliahan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Merupakan salah satu sarana bagi penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penyusunan skripsi guna melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar kesarjanaan di bidang ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
  - b. Untuk memberi pikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum pada khususnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Dengan penulisan skripsi ini diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan penulis dalam bidang hukum sebagai bekal untuk terjun ke dalam masyarakat nantinya.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti.

#### **E. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah "suatu tulisan atau karangan mengenai penelitian disebut ilmiah dan dipercaya kebenarannya apabila pokok-pokok pikiran yang dikemukakan disimpulkan melalui prosedur yang sistematis dengan menggunakan pembuktian yang meyakinkan, oleh karena itu dilakukan dengan cara yang obyektif dan telah melalui berbagai tes dan pengujian" (Winarno Surachman, 1990 : 26).

Dalam suatu penelitian diperlukan suatu data yang dapat menunjang penyelesaian penelitian itu sendiri, sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan, oleh karena itu diperlukan suatu metode tertentu. Metode adalah pedoman cara seorang ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi (Soerjono Soekanto, 2001: 6).

Maka metode penelitian adalah cara yang teratur dan berpikir secara runtut dan baik dengan menggunakan metode ilmiah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan guna menguji kebenaran maupun ketidakbenaran dari suatu pengetahuan, gejala atau hipotesa. Adapun metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris. Penelitian empiris adalah penelitian yang menggunakan data primer sebagai data utama dimana penulis langsung terjun ke lokasi penelitian.

#### 2. Sifat Penelitian

Penelitian yang penulis susun adalah termasuk penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Prof. Soerjono Soekanto adalah suatu penelitian yang dimaksud untuk memberikan data seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Maksudnya adalah terutama mempertegas hipotesa-hipotesa, agar dapat membantu memperkuat teori-teori lama, atau di dalam kerangka penyusunan kerangka baru (Soerjono Soekanto, 2001 : 10).

Dalam pelaksanaan penelitian deskriptif ini tidak terbatas hanya sampai pengumpulan dan penyusunan data saja, tetapi juga meliputi analisa dan interpretasi data yang pada akhirnya dapat diambil kesimpulan-kesimpulan yang dapat didasarkan penelitian data itu.

#### 3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang dilakukan oleh peneliti dengan mendasarkan pada data-data yang dinyatakan responden secara lisan atau tulisan, dan juga perilaku yang nyata, diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh. (Soerjono Soekanto, 2001 : 250).

#### 4. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan, maka penulis melakukan penelitian dengan mengambil lokasi di Kantor Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo.

#### 5. Jenis Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### a. Data Primer

Adalah sejumlah keterangan atau fakta yang diperoleh secara langsung melalui penelitian lapangan, baik dengan wawancara dan observasi terhadap responden dalam penelitian.

##### b. Data Sekunder

Adalah sejumlah keterangan atau fakta yang diperoleh secara tidak langsung tetapi melalui penelitian kepustakaan.

#### 6. Sumber Data

Sumber data adalah tempat ditemukan data. Adapun penelitian ini diperoleh dari dua sumber, yaitu pertama sumber data primer yaitu Petugas Kantor Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo, data sekunder terdiri dari :

##### a. Bahan Hukum Primer

Yaitu norma atau kaidah dasar, peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini yang menjadi bahan ukuran primer adalah :

- 1) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 3 tahun 2002 tentang pajak kendaraan bermotor.
- 2) Peraturan daerah Provinsi Jawa Tengah No. 4 tahun 2002 tentang Bea Balik Nama Kendaraan

##### b. Bahan Hukum Sekunder

Yaitu hasil karya dari kalangan hukum, hasil-hasil penelitian, artikel, orang dan internet serta bahan lain yang berkaitan dengan pokok bahasan.

c. Bahan Hukum Tersier atau penunjang

Yaitu bahan yang memberi penjelasan terhadap hukum privat dan sekunder, yakni Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia dan sebagainya.

7. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam suatu penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam penulisan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Data Primer

Untuk mendapatkan data primer, adalah dengan cara wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini penulis akan secara langsung mewawancarai petugas Kantor Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) kabupaten Sukoharjo wawancara yang dilakukan adalah wawancara yang terarah dan mendalam sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti guna memperoleh hasil berupa data informasi yang lengkap adalah wajib pajak.

b. Data Sekunder

Untuk memperoleh data sekunder adalah dengan meneliti atau kepustakaan atau library research guna memperoleh bahan-bahan hukum.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan pengurutan data dalam pola, kategori dan uraian dasar, sehingga akan ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. (Lexy, J. Maleong, 2003 : 103).

Penulis menggunakan model analisis interaktif (interaktif model of analysis), yaitu data yang dikumpulkan akan dianalisa melalui 3 tahap, yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Dalam model ini dilakukan suatu proses siklus antar tahap-tahap, sehingga data yang terkumpul akan berhubungan dengan satu sama lain dan benar-benar data yang mendukung penyusunan laporan penelitian. (HB. Sutopo, 2002 : 25).



Tiga tahap tersebut adalah :

a. Reduksi Data

Kegiatan ini merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian yang bertujuan untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting yang muncul dari catatan pengumpulan data. Proses ini berlangsung terus menerus sampai laporan akhir selesai.

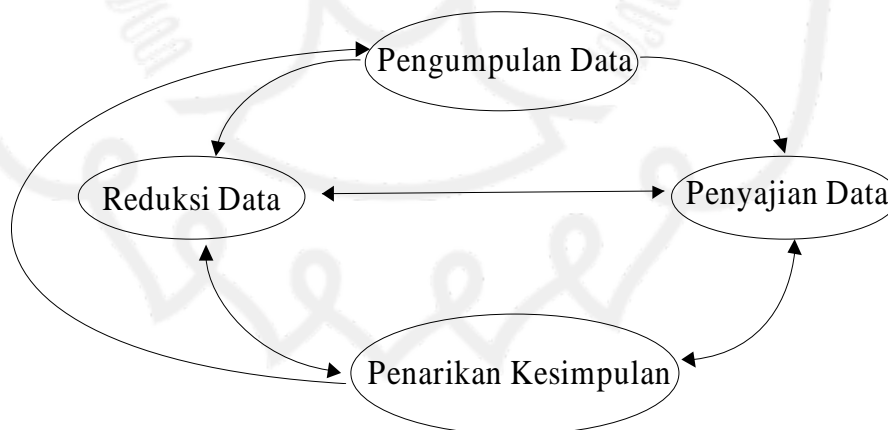
b. Penyajian Data

Sekumpulan informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilaksanakan.

c. Menarik Kesimpulan

Setelah memahami arti dari berbagai hal yang meliputi berbagai hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan-pencatatan, peraturan, pernyataan-pernyataan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, akhirnya peneliti menarik kesimpulan. (HB. Sutopo, 2003 : 37).

Berikut ini penulis memberikan ilustrasi bagan dari tahap analisis data :



**Gambar 1 : Bagan Model Analisis Interaktif**

(HB. Sutopo, 2002 : 37)



## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai sistematika penulisan karya ilmiah, maka penulis menyiapkan suatu sistematika penulisan hukum. Adapun sistematika penulisan hukum terbagi dalam 4 (empat) bab yang saling berkaitan dan berhubungan. Sistematika dalam penulisan hukum ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

- A. Latar belakang masalah
- B. Perumusan masalah
- C. Tujuan penelitian
- D. Manfaat penelitian
- E. Metode penelitian
- F. Sistematika skripsi

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

- A. Kerangka teori
  - 1. Tinjauan Umum Kinerja
  - 2. Tinjauan Umum Tentang Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo
  - 3. Tinjauan Umum Tentang Pajak Kendaraan Bermotor
- B. Kerangka pemikiran

### **BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Diskripsi Lokasi Penelitian Yaitu Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo
- B. Hasil Penelitian

### **BAB IV: SIMPULAN DAN SARAN**

- A. Simpulan
- B. Saran

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kerangka teori**

#### **4. Tinjauan Umum Kinerja**

##### **a. Pengertian Kinerja**

Rivai (2004:301) menyatakan bahwa kinerja diartikan sebagai kesuksesan yang dicapai seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang ditekuni oleh individu. Performansi kinerja dalam hal ini mengarah pada pengertian prestasi kerja yang dicapai oleh individu dalam proses kerja.

Kinerja atau prestasi kerja adalah kegiatan seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan yang mencakup kemampuan kerja, disiplin, hubungan kerja, prakarsa, kepemimpinan, dan hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatinya (Soeprihanto, 2001:68). Vroom (dalam Sari, 2004:112) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkatan keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Anoraga (2006) menyatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja berkaitan erat dengan tujuan dalam arti sebagai suatu hasil dari perilaku kerja seseorang. Kinerja diberikan batasan sebagai hasil dari pola-pola tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai standar yang telah ditetapkan, baik kualitas dan kuantitas.

Kesimpulan kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan peran dalam tugasnya.

##### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja**

Sumber daya manusia (SDM) sangat penting dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. SDM yang dimaksud meliputi segenap potensi yang berupa energi, bakat dan pengetahuan manusia yang dapat

digunakan untuk tujuan-tujuan produksi, barang dan jasa-jasa yang bermanfaat. Hal ini berarti manusia memegang kendali atas timbulnya ide, gagasan, kreativitas dan inovasi baru yang mendorong terjadinya perubahan.

Seperti dikatakan oleh Mankunegara (2001:15) bahwa peningkatan produktivitas kerja erat kaitannya dengan peningkatan SDM yaitu pengembangan potensi yang ada pada manusia menjadi usaha-usaha efektif untuk mencapai tujuan, produktif, kreatif dan profesional. Kemudian Munandar (1991:117) mengemukakan bahwa sumber daya manusia dalam kedudukannya sebagai manusia pembangunan, pemanfaatannya secara optimal tidak saja tergantung pada sarana dan lingkungan yang tersedia tetapi juga kondisi karyawan itu sendiri.

Rivai (2001:317) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

- 1) Keterampilan kerja. Seseorang mempunyai ketrampilan kerja yang tinggi akan tinggi pula produktivitasnya dan sebaliknya, jika ketrampilan kerja rendah maka produktivitasnya pun akan rendah.
- 2) Pendidikan. Seseorang yang mempunyai pendidikan yang tinggi maka produktivitasnya juga tinggi, demikian sebaliknya.
- 3) Inteligensi. Jika inteligensi seseorang rendah, maka produktivitasnya cenderung rendah dan sebaliknya.
- 4) Kesempatan kerja. Seseorang mempunyai kesempatan berprestasi besar maka produktivitas kerjanya akan lebih besar dibanding orang yang kurang atau terhambat dalam mendapatkan kesempatan kerja.
- 5) Lingkungan kerja. Seseorang yang bekerja di lingkungan kerja yang baik akan mempunyai produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang bekerja ditempat kerja yang serba tidak teratur.
- 6) Kepuasan kerja. Seseorang yang merasa memperoleh kepuasan kerja dalam bekerja akan lebih produktif dibandingkan dengan orang yang tidak memperoleh kepuasan dalam bekerja.

Pendapat ini didukung oleh Anaroga (2002:63) menyatakan bahwa yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, adalah:

- 1) Rasa aman, yaitu adanya kepastian karyawan untuk memperoleh pekerjaan tetap, memangku jabatan di perusahaan selama mungkin seperti yang diharapkan.
- 2) Kesempatan untuk maju dan berkembang, yaitu adanya kemungkinan bagi karyawan untuk maju, naik pangkat, kedudukan dan keahlian atau pengalaman.
- 3) Gaji atau uang, yaitu perusahaan yang memberikan kebanggaan kepada karyawan apabila mereka bekerja di perusahaan yang bersangkutan.
- 4) Nama baik tempat kerja, yaitu perusahaan yang memberikan kebanggaan kepada karyawan apabila mereka bekerja di perusahaan yang bersangkutan.
- 5) Kesempatan berprestasi dan pengakuan diri, yaitu perusahaan yang memberikan kesempatan untuk dapat mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya sehingga mencapai tingkat kerja yang maksimal.

Blum (1996: 37) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

- 1) Ketrampilan kerja. Seseorang mempunyai ketrampilan kerja yang tinggi akan tinggi pula produktivitasnya dan sebaliknya, jika ketrampilan kerja rendah maka produktivitasnya pun akan rendah.
- 2) Pendidikan. Seseorang yang mempunyai pendidikan yang tinggi maka produktivitasnya juga tinggi, demikian sebaliknya.
- 3) Inteligensi. Jika inteligensi seseorang rendah, maka produktivitasnya cenderung rendah dan sebaliknya.
- 4) Kesempatan kerja. Seseorang mempunyai kesempatan berprestasi besar maka produktivitas kerjanya akan lebih besar dibanding orang yang kurang atau terhambat dalam mendapatkan kesempatan kerja.

- 5) Lingkungan kerja. Seseorang yang bekerja di lingkungan kerja yang baik akan mempunyai produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang bekerja ditempat kerja yang serba tidak teratur.
- 6) Kepuasan kerja. Seseorang yang merasa memperoleh kepuasan kerja dalam bekerja akan lebih produktif dibandingkan dengan orang yang tidak memperoleh kepuasan dalam bekerja.

Berdasar pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor lingkungan, manajemen, rasa aman, gaji, kesempatan untuk maju dan berkembang, kesempatan berprestasi, rekan kerja, dan promosi.

### c. Aspek-aspek kinerja

Aspek-aspek penilaian kinerja yang diterapkan menurut Soeprihanto (2001:64), yaitu:

- 1) Pengetahuan dan keterampilan, artinya kemampuan dan keterampilan kerja yang dimiliki karyawan sehingga karyawan tersebut dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien sesuai target yang diinginkan.
- 2) Inisiatif, artinya semangat dan motivasi yang mendorong peningkatan hasil kerja dan kualitas kerja.
- 3) Kerja sama, artinya keharmonisan kerja dengan karyawan lain baik karyawan selevel atau bawahan serta kemampuan komunikasi secara lisan ataupun tulisan.
- 4) Kehadiran, artinya kerajinan yang berhubungan dengan absensi, tepat waktu, kedatangan dan kepulangan serta ijin-ijin kerja.
- 5) Disiplin, artinya kepatuhan terhadap peraturan-peraturan dan ketentuan yang dikeluarkan perusahaan atau manajemen.
- 6) Kejujuran, artinya keikhlasan dalam melakukan tugas yang diberikan oleh atasan.

Rivai (2004:324) memberi penjelasan bahwa kinerja karyawan dapat diketahui melalui penilaian sebagai berikut:

- 1) Keahlian, merupakan faktor penting dan harus dimiliki oleh pengawas pelaksana maupun pimpinan.
- 2) Pengalaman, faktor pengalaman sangat erat hubungannya dengan inteligensi, uji kesanggupan karyawan dan menyelesaikan tugas-tugas tertentu dengan hasil yang tidak saja ditentukan oleh pengalaman tertentu tapi juga harus didukung oleh inteligensi.
- 3) Umur, umumnya karyawan yang sudah berumur lanjut mempunyai tenaga fisik relatif terbatas daripada karyawan yang masih muda, untuk itu lebih banyak menggunakan karyawan yang lebih muda karena fisiknya lebih kuat.
- 4) Keadaan fisik, hal ini erat hubungannya dengan tugas yang dihadapi, misalnya pekerjaan yang membutuhkan tenaga fisik yang kokoh, kuat, serta penglihatan yang tajam.
- 5) Pendidikan, faktor ini sering dihubungkan dengan latihan yang umumnya menunjukkan kesanggupan kerja.
- 6) Bakat dan temperamen. Mempunyai peranan penting dalam kesuksesan kerja. Bakat dan temperamen berhubungan dengan sifat-sifat khusus dari kepribadian seseorang dan dianggap bukan dipengaruhi oleh alam sekitar.

Menurut Gibson, dkk (1990:112) ada lima kategori kriteria untuk menentukan keefektifan perusahaan dalam penilaian kinerja, yaitu:

- 1) Produksi, yaitu mengacu pada ukuran kewarnaan utama oraganisasi.
- 2) Efisiensi, yaitu mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya langka oleh organisasi.
- 3) Kepuasan, yaitu merupakan ukuran keberhasilan organisasi memenuhi kebutuhan karyawan dan anggotanya.
- 4) Keadaptasian, yaitu suatu ukuran kesanggupan orang terhadap tuntutan perubahan.
- 5) Pengembangan, yaitu mengukur tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Dari uraian di atas dapat diambil simpulan bahwa aspek-aspek kinerja meliputi keahlian, pengalaman, umur, keadaan fisik, pendidikan, bakat dan temperamen, keterampilan kerja, inteligensi, keahlian, keadaan fisik, dan temperamen individu.

d. Kinerja Unit Pelayanan Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD)

Kinerja Unit Pelayanan Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) berperan dalam menyangga kewibawaan pemerintah daerah serta penciptaan situasi kondusif dalam kehidupan pembangunan bangsa. Karena itu, eksistensi para pegawainya, baik sebagai personil maupun institusi yang menangani bidang ketenteraman dan ketertiban umum, akan mengalami perkembangan sejalan dengan luasnya cakupan tugas dan kewajiban kepala daerah dalam menyelenggarakan bidang pemerintahan, dalam kaitan dengan pembinaan keamanan, tentunya peran Polri tidak dapat diabaikan begitu saja, sebaliknya diharapkan mempunyai tingkat tinggi dalam kinerjanya.

Masduki (2008: 8) menyatakan bahwa kinerja yang tinggi berhubungan keprofesionalisme individu dalam bekerja, khususnya sebagai aparat pemerintah. Profesionalisme yang tinggi dan selalu bersinergi dengan aparat pemerintah dan alat-alat khusus lainnya serta bermitra dengan masyarakat, yang dapat diwujudkan melalui berbagai tindakan preventif, seperti kegiatan penyuluhan, pembinaan dan penggalangan masyarakat. Upaya ini dapat diterapkan guna mencegah secara dini gangguan ketertiban masyarakat dan ketenteraman masyarakat sekaligus dapat menyelesaikan berbagai persoalan yang bersinggungan dengan masyarakat secara arif dan bijaksana. Di samping itu, pola-pola preventif pun dapat diupayakan guna menanggulangi faktor *police hazard* yang potensial memunculkan berbagai gangguan Kamtibmas. Khusus berkaitan dengan eksistensi Pegawai negeri sebagai perangkat pemerintah daerah, memiliki kontribusi sangat diperlukan guna mendukung suksesnya pelaksanaan Otonomi Daerah. Dengan demikian aparat pemerintah yang



bekerja Unit Pelayanan Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) diharapkan menjadi motivator dalam menjamin kepastian pelaksanaan peraturan daerah dan upaya menegakannya ditengah-tengah masyarakat, sekaligus membantu dalam menindak segala bentuk penyelewengan dan penegakkan hukum.

Sesuai dengan paradigma baru aparat pemerintah dalam menangani perpajakan yaitu menjadi aparat yang ramah, bersahabat, dapat menciptakan suasana batin dan nuansa kesejukan bagi masyarakat, namun tetap tegas dalam bertindak demi tegaknya peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, dalam rangka mengantisipasi perkembangan dan dinamika masyarakat seiring dengan tuntutan era globalisasi dan otonomi daerah, setiap personil dituntut untuk semakin meningkatkan kinerjanya.

Professional aparat pegawai negeri, khususnya dalam rangka mewujudkan perannya dalam pembinaan dan penegakkan hukum. Yudhawati (2008: 4) menyatakan ada beberapa upaya yang dapat dilakukan, di antaranya:

- 1) Memantapkan wawasan, keterampilan, dan *performance* SDM menuju sosok profesionalisme dalam pelaksanaan tugas, salah satunya dengan cara mengubah sistem rekrutmen dan pendidikan aparat pemerintah;
- 2) Setiap anggota aparat pemerintah harus dibekali kemampuan dan keterampilan taktis dan teknis kepamongprajaan yang memadai. Tujuannya adalah supaya gerak langkah anggota aparat pemerintah dalam melaksanakan perannya semaksimal mungkin terhindar dari tindakan-tindakan yang menyimpang;
- 3) Evaluasi terhadap pola pendekatan yang selama ini diterapkan untuk menilai kadar efektifitasnya, sekaligus guna meminimalisir kemungkinan terjadinya penyimpangan;
- 4) Memantapkan pedoman, arah, dan kewenangan yang jelas dan sinergis dengan unsur terkait, sehingga terjalin mekanisme operasional yang efektif dalam mewujudkan situasi yang kondusif wilayahnya;



- 5) Menjalinkan kerja sama dengan seluruh aparat keamanan dan ketertiban serta aparat penegak hukum lainnya agar tercipta hubungan yang sinergis, mengingat beberapa kewenangan yang melekat pada Polri melekat pula ada institusi lain;
- 6) Menjalinkan kerja sama dengan seluruh unsur masyarakat dalam upaya-upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.

## **5. Tinjauan Umum Tentang Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo**

### **a. Tugas Pokok Dipenda**

Kantor Dipenda Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo merupakan salah satu cabang Dipenda Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai wilayah kerja di satu atau beberapa daerah dan tugas daerah yang ada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dipenda Provinsi Jawa Tengah.

Dalam penyelenggaraan tugas-tugasnya, salah satu tugas pokok Dipenda Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo melaksanakan tugas pungutan pelayanan daerah, antara lain pajak daerah yang meliputi :

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor
- 2) Bea balik nama kendaraan bermotor
- 3) Tunggakan pajak
- 4) Denda Pajak

Pajak daerah yang merupakan faktor penunjang APBD Jawa Tengah, diharapkan penerimaan akan selalu meningkat, harapan tersebut tentunya akan dapat terwujud apabila ada partisipasi dari masyarakat. Pemilik kendaraan bermotor selaku wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu. Sebagai salah satu pungutan pajak adalah pungutan yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat memaksa, tanpa ada kontra prestasi secara langsung, sehingga diharapkan semua

warga negara dapat memenuhi dan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **b. Fungsi Dipenda**

Dipenda berfungsi sebagai Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) yang berada di Kepolisian Resort (Polres) dan Sektor (Polsek), anggota SPK dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja dan profesionalitasnya, agar masyarakat dapat merasakan keberadaan polisi adalah sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Untuk menelaah anggota SPK beserta Kesatuan Fungsi (Satfung) terkaitnya, mengetahui dan memahami peran dan fungsi kepolisian.

Dipenda Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo sebagai pelaksana sebagian tugas Dipenda Jawa Tengah dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya dan pelaksana tugas lain yang diberikan kepada Dipenda Provinsi Jawa Tengah. Dimana fungsi dari Dipenda Provinsi Jawa Tengah sebagai perencana, pelaksana, koordinator dan pengawas meliputi segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan pengawasan teknis atas pelaksanaan tugas pokoknya sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Kepala Dipenda serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Aparat pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam melaksanakan tugasnya juga harus memiliki nilai-nilai integritas yang baik, di mana aparat tersebut harus mampu menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam upaya peningkatan kemampuan aparat pemerintah dipandang perlu untuk mengetahui lebih jauh mengenai apa yang menjadi sumber motivasi kerja.

Yudhawati (2008: 6) menyatakab bahwa sumber-sumber motivasi ada dua faktor atau disebut juga *motivation hygiene theory*. Teori ini mengatakan bahwa suatu pekerjaan selalu berhubungan dengan dua aspek, yaitu: (a) Berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri (*job content*). (b) Berhubungan dengan lingkungan kerja (*job context*).

Dunn (1991: 35) berpendapat bahwa untuk membangun SDM yang profesional dalam upaya meningkatkan citra organisasi, melalui perbaikan dan peningkatan kualitas kinerja personil, selain pendidikan formal dan kejuruan yang memadai, diperlukan dukungan:

- 1) Kesejahteraan pegawai dan keluarganya yang baik,
- 2) Sarana dan prasarana penunjang pekerjaan yang memadai,
- 3) Perhargaan atas keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar,
- 4) Komunikasi insani (*human communication*) yang baik dan lancar,
- 5) Motivasi dan inovasi dalam menjalani pekerjaan sehingga manajemen kompetensi, pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan, pembinaan mental dan spiritual, perlu dilakukan secara berkala, bersinambungan, berkelanjutan, dan berjenjang.

Winarno (1995: 29) berpendapat bahwa profesionalitas insani selain berhubungan dengan pendidikan, umur, dan pengalaman dalam pekerjaan, juga didukung oleh perkembangan pribadi dan keseimbangan mental, yang semuanya ini tercermin dalam kedewasaan berfikir, berbuat, dan bertindak. Salah satu segi yang mendukung untuk ketercapaian adalah kemampuan komunikasi insani dan menumbuhkembangkan inovasi dan motivasi. Berdasarkan teori psikologi orang dewasa, kedewasaan berfikir, berbuat, dan bertindak, secara umum akan tumbuh-kembang pada kisaran umur 25 sampai 40 tahun, dan pada kisaran umur 40 sampai 60 tahun merupakan fase pematapan sehingga personil mempunyai masa kerja cukup di bidangnya.

Aparat pemerintah berhubungan langsung dengan masyarakat dalam segi pelayanan atas pengaduan dan pelaporan, perlindungan dari gangguan kamtibmas, dan pengayoman pada tatanan kehidupan dan penghidupan masyarakat, sehingga untuk meningkatkan kinerja dan profesionalitas personilnya, diperlukan dukungan dari segi:

- 1) Pendidikan formal yang cukup dan memadai.

- 2) Pendidikan kepolisian dan kejuruan ilmu kepolisian yang berkelanjutan.
- 3) Sarana mobilisasi, kesenjataan, dan alat komunikasi yang cukup, layak, dan memadai.
- 4) Kesinergian dengan Satker dan jajaran pimpinan.
- 5) Komunikasi insani yang baik dan benar dengan anggota masyarakat.

Selanjutnya untuk menilai kualitas kerja, dapat dilakukan dari tiga segi pelayanan, dengan variabel yang diukur

- 1) Sikap pada saat menerima masyarakat pelapor.
- 2) Keberadaan petugas pada saat masyarakat membutuhkannya.
- 3) Kesigapan dan kelancaran berkomunikasi insani.
- 4) Pemahaman pada materi laporan dan proses penindaklanjutannya.

### **c. Struktur Organisasi**

Suatu organisasi pasti terdapat suatu penyusunan struktur organisasi dalam satu rangkaian hierarki, artinya adalah suatu dalam organisasi terdapat atasan yang mempunyai bawahan. Suatu perusahaan dalam menjalankan tugas dan aktivitasnya pasti memerlukan struktur organisasi yang baik dan teratur untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan itu sendiri, didalamnya terdapat susunan dan hubungan pertanggungjawaban dan wewenang pimpinan sampai pada masing-masing bagian. Dengan demikian akan mempermudah dalam pelaksanaan tugas. Dalam penyusunan struktur organisasi harus memperhatikan beberapa prinsip seperti perumusan tujuan dengan jelas, pembagian tugas, delegasi wewenang dan tanggung jawab, tingkat kekuasaan, kesatuan perintah dan koordinasi (Manulang, 1998: 18).

Struktur organisasi merupakan kerangka dasar dari setiap bentuk usaha. Adapun corak organisasi tergantung dari luas dan sempitnya kegiatan usaha dan kebijaksanaan yang dianut perusahaan. Struktur organisasi dapat di definisikan sebagai gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama dari orang-orang yang terdapat dalam wadah

kerangka usahanya untuk mencapai tujuan. Untuk itu, manajemen komunikasi dalam pekerjaan, harus terjalin dengan baik dan sistematis, jelas dalam segi fungsi dan peran masing-masing.

Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Struktur Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo, antara lain :

- 5) Kepala UP3AD
- 6) Kasubagian Tata Usaha
- 7) Kasi Pajak Kendaraan Bermotor
- 8) Kasi Pajak Bukan Kendaraan Bermotor
- 9) Kasi Retribusi Penerimaan lain-lain
- 10) Kasi Penagihan Pelaporan

**d. Visi dan Misi Dipenda**

1) Visi Dipenda

Tiada arti kerja keras kecuali berusaha menjadikan masyarakat puas, berkat mutu pelayanan teratas.

2) Misi Dipenda

Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat wajib pajak/retribusi:

- a) Mengupayakan tercapainya target pendapatan daerah.
- b) Meningkatkan kelancaran mekanisme kerja pemungutan pendapatan daerah.
- c) Melakukan pengawasan dan pembinaan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak/retribusi sekaligus pengamanan pendapatan daerah.

#### e. Strategi Pungutan PAD

Sistem pemerintahan Indonesia pasca proklamasi kemerdekaan selalu mengalami perkembangan. Saat sekarang ini sistem pemerintahan didasarkan pada Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah. Sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan berdasar pada UUD 1945 yang menganut asas desentralisasi memberikan kesempatan dan keleluasan kepada daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Kewenangan otonomi yang luas adalah keleluasan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan dalam segala bidang. Dalam otonomi yang bertanggung jawab dan sebagai perwujudan pertanggungjawaban sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus dipikul oleh daerah.

Sistem pemerintahan menekankan pada otonomi daerah maka kewajiban dan tanggung jawab pemerintah daerahlah untuk menggali sumber-sumber pendapatan daerah dan mengelolanya untuk kepentingan daerah pula.

Sumber pendapatan daerah menurut Pasal 81 UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah menerangkan bahwa:

Sumber pendapatan daerah terdiri atas:

a. pendapatan asli daerah, yaitu:

- 1) hasil pajak daerah;
- 2) hasil retribusi daerah;
- 3) hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan

- 4) lain-lain pendapatan daerah yang sah
- b. dana perimbangan;
- c. pinjaman daerah; dan
- d. lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Pasal 81 huruf a UU Nomor 32 Tahun 2004 mengenai sumber pendapatan asli daerah yang diperoleh dari hasil ajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, perusahaan milik daerah. Komponen dari pendapatan asli daerah terdiri dari beberapa bagian atau unsur sumber pendapatan asli daerah, seperti pajak daerah, retribusi daerah, perusahaan daerah. Komponen dari berbagai unsur sumber pendapatan daerah tersebut berfungsi sebagai sumber pendapatan untuk pembangunan daerah.

Adapun strategi Pungutan PAD, antara lain:

1. peningkatan pelayanan dengan mendekatkan tempat pelayanan kepada masyarakat (di setiap UP3AD Kabupaten).
2. Perbaikan dan penyederhanaan sistem administrasi intern dan ekstern secara terus menerus.
3. Evaluasi berbagai peraturan daerah dan penyempurnaannya.
4. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) secara kontinyu.
5. Peningkatan kerja sama dengan instansi terkait dan pihak ke III.

#### **f. Menentukan Obyek dan Subyek Pajak**

Pasal 81 ayat (1) huruf a dan b UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, bahwa PAD diperoleh dari pajak dan retribusi daerah.

Pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah.



Jadi, yang dimaksud dengan pajak daerah adalah penyerahan uang dari masyarakat kepada pemerintah daerah karena telah mempergunakan tempat umum untuk menghentikan kendaraan beberapa lama.

Pajak adalah sebagai uang atau daya beli yang diserahkan oleh masyarakat kepada pemerintah, di mana terhadap penyerahan uang atau daya beli tersebut pemerintah tidak memberikan balas jasa langsung (Prawirodiharjo, 1990: 17). Penyerahan uang dari masyarakat kepada pemerintah yang berupa pajak pada akhirnya akan dirasakan pula oleh masyarakat atau si wajib bayar pajak. Balas jasa yang diterima masyarakat tidak secara langsung.

Kesimpulan dari ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak menurut Brotodihardjo (1998: 7), adalah:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan hukum yang berupa undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kotraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun daerah.
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, untuk pembangunan.
- 5) Pajak mempunyai dua tujuan yaitu budgeter dan mengatur.

Pajak di Indonesia mempunyai fungsi ganda, yaitu:

- 1) Fungsi budgeter atau memasukkan uang dalam kas negara yang merupakan sumber anggaran pendapatan negara yang penting.
- 2) Fungsi mengatur, yaitu mengatur demi kebaikan seperti mengurangi jurang pemisah antara si kaya dan si miskin.

Dilanjutkan oleh Brotodihardjo (1998: 7) bahwa pajak dibedakan atas pajak langsung dan pajak tak langsung. Pajak langsung adalah pajak yang dikenakan berdasarkan atas surat ketetapan pajak (kohir) dan pengenaannya dilakukan secara berkala, misalnya tiap-tiap tahun. Sedangkan pajak tak langsung adalah pajak yang pemungutannya tidak



dilakukan berdasarkan atas surat ketetapan yang penggunaannya tidak dilakukan secara berkala. Mardiasmo (1992: 124) menambahkan agar pelaksanaan pajak dapat berjalan baik dan tidak memberatkan masyarakat, maka dalam Pajak Bumi dan bangunan ada 4 azaz, yaitu (1) memberikan kemudahan dan kesederhanaan, (b) adanya kepastian hukum, (c) mudah dimengerti dan adil, dan (d) menghindari pajak berganda.

#### 1) Obyek Pajak

Pengertian objek adalah suatu sasaran, tujuan, yang menjadi pokok pembicaraan (Poerwadarminta, 1992: 671). Obyek pajak adalah pemilikan atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Daerah termasuk kepemilikan dan atau penguasaan Kendaraan Bermotor dibagi atas :

- a) Setiap penyerahan Kendaraan Bermotor akibat perjanjian dua pihak atau lebih atau perbuatan sepihak yang berakibat pemindahan hak milik atau penguasaan yang dilakukan melalui jual, beli, warisan, hibah, lelang, eks Dump TNI/Polri dan lain sebagainya.
- b) Penguasaan Kendaraan yang dikuasai oleh orang pribadi atau badan yang bukan pemiliknya untuk jangka waktu lebih dari 12 (dua belas) bulan dihitung sejak saat penguasaan, kecuali jika penguasaan, itu adalah akibat dari perjanjian sewa-menyewa termasuk leasing atau sebagai akibat jabatannya.
- c) Perubahan bentuk kendaraan Bermotor yang mengakibatkan bertambahnya nilai jual Kendaraan bermotor yang bersangkutan.
- d) Pergantian Mesin Kendaraan Bermotor baik mesin baru maupun mesin lama.

Objek pajak daerah dan tarif pajak daerah menggunakan dua sistem pemunguitan pajak, yaitu *sistem official assesment* dan *sistem self assessment* (Suandi, 2000: 126), dengan uraiannya sebagai berikut:

a) *Sistem official assesment*

Pemungutan pajak daerah berdasarkan ketetapan Kepala Daerah dengan menggunakan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) atau dokumen lain. Wajib pajak setelah menerima SKPD melakukan pembayaran menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) pada kantor pos atau bank persepsi.

b) *Sistem self assesment*

Wajib pajak menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak daerah yang terutang. Dokumen yang digunakan adalah Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). SPTPD adalah formulir untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang.

Dalam pelaksanaannya, pembayaran bea pajak sistem *self-assessment* memiliki kelemahan. Kelemahan tersebut pada penerbitan surat ketetapan pajak hanya terbatas pada WP tertentu yang disebabkan oleh ketidakbenaran dalam pengisian SPT atau karena diketemukan data fisik yang tidak dilaporkan oleh WP. Dengan berlatar belakang pada kelemahan pelaksanaan pemungutan bea pajak sistem *self-assessment* yang secara langsung merugikan negara, maka pemerintah melakukan perubahan-perubahan dalam penetapan dan ketetapan pajak.

2) Subyek Pajak

Subjek yang berupa manusia harus memenuhi syarat umum untuk dapat melakukan suatu perbuatan hukum yang sah, yaitu harus sudah dewasa dan sehat pikiran (Prodjodikoro, 1996: 37). Subyek pajak adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor. Untuk merubah bentuk dan ganti mesin subyek pajaknya adalah yang memiliki kendaraan bermotor.

Yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a) Untuk orang pribadi adalah orang yang bersangkutan kuasanya atau ahli warisnya.
- b) Untuk badan adalah pengurus atau kuasanya.

Sumber pendapatan asli daerah yang diperoleh dari Retribusi Tempat Khusus Parkir merupakan pendapatan kerja sama antara pemerintah daerah dengan perorangan atau badan/lembaga. Semakin baik kerja sama yang melibatkan dua pihak tersebut, maka akan semakin tinggi hasil Retribusi Tempat Khusus Parkir bagi daerah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula sumber pendapatan asli daerah yang diperoleh dari Retribusi Tempat Khusus Parkir dan secara langsung Retribusi Tempat Khusus Parkir ini akan memberi kontribusi atau sumbangan kepada pemerintah daerah sebagai sumber pendapatan asli daerah.

## **6. Tinjauan Umum Tentang Pajak Kendaraan Bermotor**

### **a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor**

Pasal 1 nomor 12 Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Dilanjutkan dengan bunyi Pasal 1 nomor 13 Nomor 18 Tahun 2009 menjelaskan arti kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengan yang digunakan 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 besar dalam operasinya menggunakan roda dan motor, dan tidak melekat secara permanent serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu dari beberapa jenis pajak yang ada di Indonesia. Selain pajak sebagai salah satu unsur dalam APBD, pajak juga merupakan suatu tuntutan dari pada sikap pengabdian pada negara untuk menunjukkan pembangunan bangsa dan negara.

#### **b. Tarif Pajak**

Salah satu syarat pemungutan pajak adalah keadilan, dengan adanya keadilan pemerintah dapat menciptakan keseimbangan sosial dan penentuan tarif merupakan salah satu untuk mencapai keadilan. Pajak ditentukan oleh kebijakan pemerintah. Kebijakan tarif pajak mempunyai hubungan yang erat dengan fungsi pajak dalam masyarakat, yaitu fungsi budgeter dan fungsi regulend (mengatur). Peranan pemerintah dalam menentukan kebijakan pajak ini sangat penting, sebab pajak merupakan salah satu pemasukkan uang kas Negara (Suandi, 2000: 46).

Dilanjutkan oleh Suandi (2000: 51) bahwa tarif pajak yang dikenalkan dan diterapkan selama ini dibedakan menjadi:

- a. Tarif tetap
- b. Tarif proporsional atau sebanding
- c. Tarif progresif
- d. Tarif regresif.

Keterangan dari perbedaan tarif tersebut sebagai berikut:

- a. Tarif tetap adalah tarif pajak yang jumlah nominal tetap walaupun dasar pengenaan pajaknya berbeda atau berubah sehingga jumlah pajak yang terutang selalu tetap.
- b. Tarif proporsional atau sebanding adalah tarif pajak yang merupakan persentase yang tetap, tetapi jumlah yang terutang akan berubah secara sebanding dengan dasar pengenaan pajaknya, contohnya PPN 10%.
- c. Tarif progresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin besar jika dasar pengenaan pajaknya meningkat. Jumlah pajak yang terutang akan berubah sesuai dengan perubahan tarif dan perubahan dasar pengenaan pajaknya.

- d. Tarif degresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin besar jika dasar pengenaan pajaknya meningkat. Jumlah pajak yang terutang akan berubah sesuai dengan perubahan tarif dan perubahan dasar pengenaan pajaknya.

Mardiasmo (1992: 116) menjelaskan bahwa perbandingan harga untuk menentukan pengenaan pajak dengan objek lain berdasarkan 3 pendekatan atau metode, yaitu:

- a. Penentuan nilai jual: suatu objek pajak dengan cara membandingkan harga dengan objek lain yang sejenis yang letaknya berdekatan dan fungsinya sama juga telah diketahui harga jualnya.
- b. Nilai perolehan baru: suatu pendekatan atau metode penentuan nilai jual suatu objek pajak dengan cara menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh objek tersebut saat penilaian dilakukan.
- c. Nilai jual pengganti: adalah suatu pendekatan atau metode penentuan nilai jual pengganti yang berdasarkan pada hasil produksi pajak tersebut.

Dasar tarif pengenaan pajak kendaraan bermotor termuat pada Pasal 5 ayat (1) Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tentang Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari dua unsur pokok, yaitu (a) Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan (b) Bobot yang mencerminkan secara relative tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.

Selanjutnya, untuk tarif pajak masing-masing kendaraan dijelaskan pada Pasal 6 ayat (1), ayat (3), dan ayat (4) Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pasal 6 ayat (1)

- a. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:
  - (a) Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah

sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen).

- (b) Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tariff dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

Pasal 6 ayat (3)

- (3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, social keagamaan, lembaga social dan keagamaan, Pemerinta/TNI POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan daerah ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).

Pasal 6 ayat (4)

- (4) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

### **c. Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

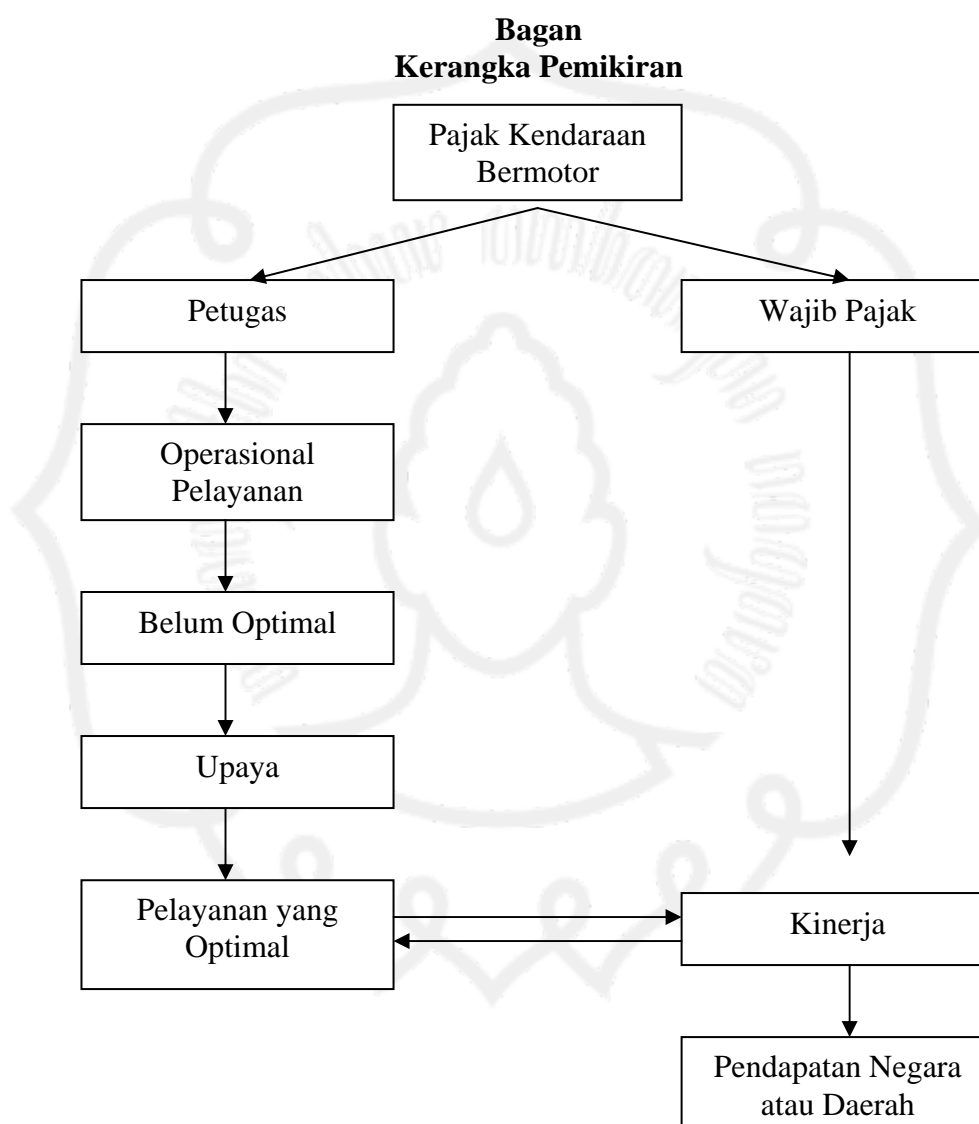
- 1) Pemilki kendaraan bermotor setelah menyiapkan syarat-syarat, kemudian mengajukan permohonan pajak di kantor UP3AD, dengan mengambil fomulir yang sudah disediakan.
- 2) Menandatangani surat permohonan.
- 3) Mendaftarkan surat permohonan.
- 4) Membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan.

Syarat-syarat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor:

- 1) Foto kopi identitas diri (KTP) atau Surat Ijin Mengemudi (SIM) pemilik kendaraan bermotor.
- 2) Foto kopi Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BKKB).
- 3) Foto kopi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

## B. Kerangka pemikiran

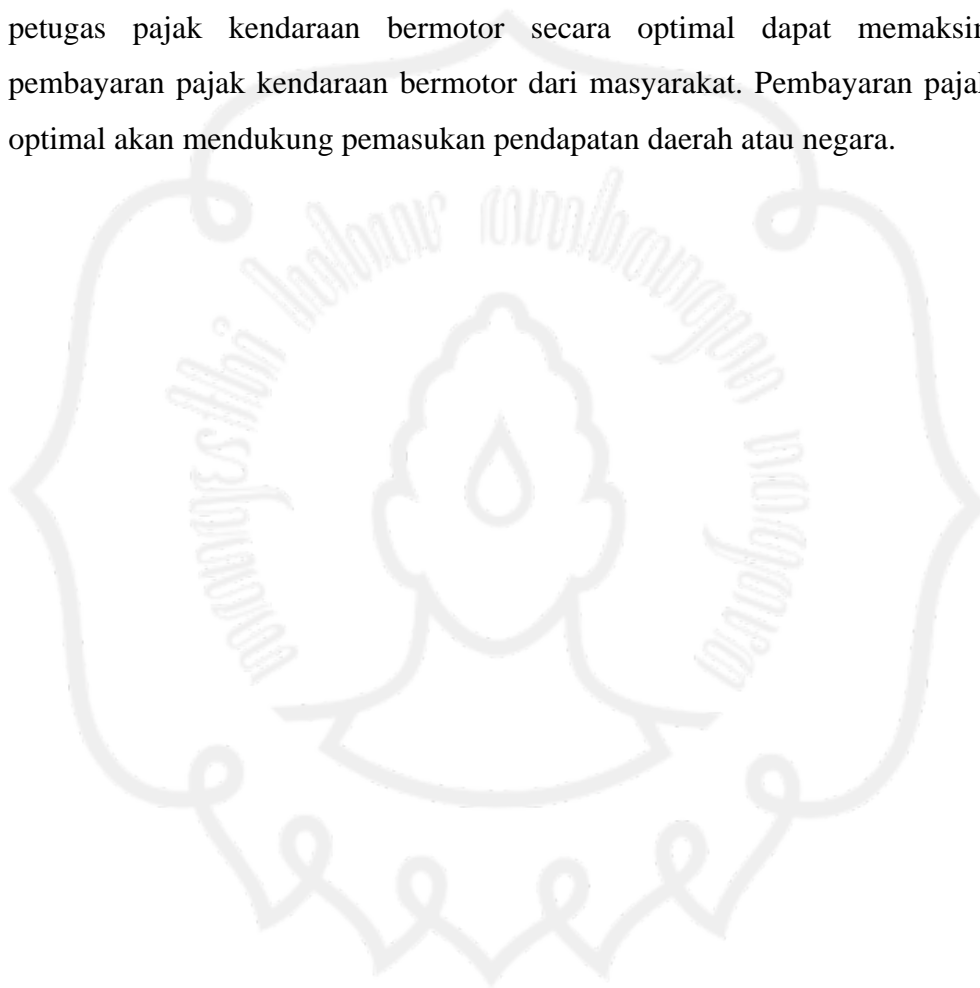
Djarwanto (2001:19) kerangka pikir adalah skema sederhana (paradikma) yang memuat pokok-pokok unsur dan tata hubungan antara pokok-pokok unsur tersebut. Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan :

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan kewajiban setiap masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dilayani oleh petugas. Petugas pajak kendaraan bermotor dalam menjalani kewajibannya

melayani masyarakat berdasarkan pada peraturan yang diberlakukan. Akan tetapi dalam kenyataannya, para petugas ada yang belum mentaati peraturan kerja dan kurangnya sikap yang profesional sehingga kinerja petugas pajak kurang optimal. Untuk mengoptimalkan kinerja petugas perlu dilakukan upaya-upaya, antara lain disiplin kerja, jujur, dan bertanggung jawab. Adanya upaya-upaya tersebut diharapkan kinerja petugas pajak kendaraan bermotor dapat optimal. Kinerja petugas pajak kendaraan bermotor secara optimal dapat memaksimalkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari masyarakat. Pembayaran pajak yang optimal akan mendukung pemasukan pendapatan daerah atau negara.





### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **C. Diskripsi Lokasi Penelitian yaitu Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo**

##### **1. Pelayanan Kinerja Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo**

Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu dari beberapa jenis pajak yang ada di Indonesia. Selain pajak sebagai salah satu unsur dalam APBD, pajak juga merupakan suatu tuntunan daripada sikap pengabdian pada Negara untuk menunjukkan pembangunan bangsa dan Negara.

Kinerja Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sangatlah berpengaruh terhadap dalam pembangunan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Samsat. Memang tidak bisa dipungkiri, bahwa Pajak Kendaraan Bermotor sangat banyak memberikan bantuan terhadap pembangunan bangsa ini. Dan kesadaran akan taat terhadap pelaksanaan kewajiban membayar pajak oleh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sangat dituntut untuk memenuhi pembayaran pajak tepat pada waktunya.

Seperti pengertian Wajib Pajak yang dilontarkan oleh PJA Adriani: "Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung yang dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan Pemerintahan".

Oleh karena itu pajak adalah hal yang sangat penting dalam manfaat yang telah didapat, pajak sebagai pungutan yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat memaksa, pajak juga tidak mengenal atau tanda ada unsur kontra prestasi secara langsung, sehingga sangat diharapkan semua warga Negara dapat melaksanakan atau

memenuhi kewajiban dengan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam kaitannya dengan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor di Kabupaten Sukoharjo sampai saat ini memang belum bisa dikatakan sadar pajak atau belum bisa memenuhi kewajiban untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Banyaknya masyarakat Sukoharjo yang belum bisa memenuhi kewajibannya untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor tersebut bisa disebabkan oleh beraneka ragam faktor, antara lain adalah:

- a. Kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor).
- b. Kurangnya petugas operasional dilapangan dalam melaksanakan pungutan pajak, diperlukan koordinasi antara aparat pelaksana dan instansi terkait. Mengingat dalam pelaksanaan pungutan pajak perlu adanya koordinasi antara Jasa Raharja, pegawai UP3AD dan Dipenda UPPD Kabupaten Sukoharjo.
- c. Letak dari atau lokasi tempat pembayaran kendaraan bermotor tidak strategis atau sangat tidak terjangkau oleh transportasi. Sehingga Wajib Pajak malas untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan memilih alternatif pembayaran lewat calo atau menunda pembayaran sampai pembayaran pajak berikutnya.

Setiap tahun terdapat banyak sekali wajib pajak yang belum melaksanakan kewajibannya melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya, dengan berbagai macam alasan dan sebab. Sehingga dalam perhitungan pajak berikutnya wajib pajak yang terlambat membayar, apabila terkena denda atas keterlambatannya selalu proses dengan berbagai macam bentuk.

Berdasarkan data dari Administrasi Kantor Cabang Dinas Kabupaten Sukoharjo pada bulan Desember 2009 masih terdapat tunggakan Pajak sebesar 3.970 obyek dengan perincian sebagai berikut:

No	Jenis K B M	Jumlah Obyek
1	A1 = Sedan, Station, Jeep (Plat hitam)	981
2	A2 = Sedan, Station, Jeep (Plat kuning)	38
3	B1 = Bus, microbus (Plat hitam)	0
4	B2 = Bus, Microbus (Plat kuning)	40
5	C1 = Truck, Pick up box (plat hitam)	216
6	C2 = Truck, Pick up box (Plat kuning)	6
7	E = Sepeda motor	2.689
		3.070

## **2. Struktur Organisasi Kantor Dinas Pendapatan Daerah Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukoharjo**

Dalam suatu organisasi pasti terdapat suatu penyusunan struktur organisasi, dan terdapat adanya pemisahan tugas secara fungsional. Struktur organisasi tersebut dalam suatu rangkaian hierarki, artinya adalah suatu dalam organisasi terdapat atasan yang mempunyai bawahan.

Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

Dengan demikian dari adanya pembagian yang tugas tersebut, maka dalam suatu organisasi akan dapat diketahui dengan jelas dan pasti mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian tersebut.

Adapun mengenai struktur organisasi dari Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Tengah dan Kantor Dinas Pendapatan Daerah unit Pelayanan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat pada gambar bagan di halaman berikut :

### Organisasi DIPENDA

#### a. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah Nomor 29 Tahun 2002, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah.

#### b. Struktur Kantor Pusat

- 1) Kepala Dinas (Eselon II. a)
- 2) Wakil Kepala Dinas (Eselon II. a)
- 3) Bagian Tata Usaha (Eselon III. a)
- 4) Sub Dinas Pajak (Eselon III. a)
- 5) Sub Dinas Retribusi (Eselon III. a)
- 6) Sub Dinas Pendapatan Lain-lain (Eselon III. a)
- 7) Sub Dinas Perencanaan dan Pengembangan (Eselon III. a)
- 8) Sub Dinas Pengawasan dan Pembinaan (Eselon III. a)
- 9) Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian (Eselon IV. a)

#### b. Lokasi Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD)

Kantor UPPD Dipenda Propinsi Jateng terdapat di setiap Kabupaten/Kabupaten.

#### c. Struktur Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD)

- 1) Kepala UPPD (Eselon III. a)
- 2) Kasubagian Tata Usaha (Eselon IV. b)
- 3) Kasi Pajak Kendaraan Bermotor (Eselon IV. b)
- 4) Kasi Pajak Bukan Kendaraan Bermotor (Eselon IV. b)
- 5) Kasi Retribusi Penerimaan Lain-lain (Eselon IV. b)
- 6) Kasi Penagihan Pelaporan (Eselon IV. B)

#### d. Jumlah Personal Dipenda

Jumlah personal Dipenda Propinsi Jateng sebanyak 1.446 orang, terdiri dari :

- Kantor Pusat : sebanyak 166 orang
- Kantor UPPD Kabupaten/Kabupaten : sebanyak 1.280 orang

e. Visi dan Misi Dipenda

1) Visi Dipenda

Tiada arti kerja keras kecuali berusaha menjadikan masyarakat puas, berkat mutu pelayanan teratas.

2) Misi Dipenda

Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat wajib Pajak/Retribusi; Mengupayakan tercapainya target pendapatan Daerah; Meningkatkan kelancaran mekanisme kerja pemungutan pendapatan daerah;

Melakukan pengawasan dan pembinaan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak/Retribusi sekaligus pengamanan pendapatan Daerah.

f. Strategi Pungutan PAD

1. Peningkatan Pelayanan dengan mendekatkan tempat pelayanan kepada masyarakat (di setiap UPPD Kabupaten-Kabupaten).
2. Perbaikan dan penyederhanaan sistem administrasi intern dan extern secara terus-menerus.
3. Evaluasi berbagai Peraturan daerah dan Penyempurnaannya.
4. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) secara kotinyu.
5. Peningkatan kerja sama dengan instansi terkait dan pihak ke III.

g. Sistem Pengaturan

1) Pajak Daerah;

2) Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik nama Kendaraan Bermotor; Dilaksanakan secara terpadu di bawah satu atap (UP3AD) bersama unsur Pegawai UP3AD dan Jasa Raharja;

3) Retribusi Daerah; Dilaksanakan oleh Dinas/Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat atas penggunaan/kewenangan jasa umum, jasa Usaha dan Perijinan tertentu pemerintah daerah.

## **2. Kinerja Pelayanan Pada Masyarakat Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor UP3AD Kabupaten Sukoharjo Dalam Pengaturannya**

Untuk lebih memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada para wajib pajak bermotor. Maka tak ada salahnya apabila dari pihak Pemberi pelayanan (dalam hal ini adalah kantor UP3AD) maka sangat diperlukan sekali beberapa sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja untuk pelayanan yang akan diberikan dengan dikompliti dengan beberapa hal yang dianggap sangat diperlukan untuk memperlancar jalannya pelayanan terhadap para wajib pajak tersebut dengan di latar belakang oleh diterbitkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, menunjukkan bahwa setiap daerah Kabupaten/Kabupaten harus menyelenggarakan sendiri pungutan pajaknya guna peningkatan Pendapatan Asli Daerahnya (PAD), sehingga pelayanan terhadap wajib pajak sangatlah perlu diperhatikan khususnya kinerja pelayanannya.

Kabupaten Sukoharjo terdiri dari 11 Wilayah Kecamatan sebagai berikut :

1. Kecamatan : Sukoharjo
2. Kecamatan : Grogol
3. Kecamatan : Baki
4. Kecamatan : Kartosuro
5. Kecamatan : Mojolaban
6. Kecamatan : Polokarto
7. Kecamatan : Bendosari
8. Kecamatan : Nguter
9. Kecamatan : Bulu
10. Kecamatan : Tawang Sari
11. Kecamatan : Weru

Dari sebelas kecamatan tersebut pihak Kabupaten Sukoharjo perlu memberikan pelayanan kepada pembayar wajib pajak secara maksimal. Akan tetapi dalam kenyataan si wajib pajak masih merasa ditelantarkan dengan pihak UP3AD Kabupaten Sukoharjo agar ada perhatian khusus peningkatan kinerja pelayanan pada masyarakat bagi wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor UP3AD Kabupaten Sukoharjo dalam pengaturannya.

## **B. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini membahas tentang upaya meningkatkan kinerja pelayanan pada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor di unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo, sebagai berikut:

### **1. Peraturan Kinerja Pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo**

Kinerja atau prestasi kerja adalah kegiatan seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan yang mencakup kemampuan kerja, disiplin, hubungan kerja, prakarsa, kepemimpinan, dan hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatinya atau ditekuni. Salah satunya jenis pekerjaan yang sebagai aparat pemerintah yang melayani masyarakat. Setiap individu yang bekerja dalam suatu lembaga dan untuk mengetahui kinerja diperlukan peraturan tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai di UP3AD, Sukoharjo (3 Januari, 2009) bahwa kinerja berhubungan langsung dengan masyarakat dalam melayani dan menyelesaikan pengaduan masyarakat, khususnya dalam pembayaran pajak sehingga keprofesionalan personil yang memberikan pelayanan dapat memuaskan masyarakat, sangat diharapkan dan menjadi tuntutan utama. Keramahan, kesiapan dan kesigapan personil UP3AD dalam menghadapi masyarakat yang menyampaikan laporan atau pengaduannya, sangat dituntut baik dari segi



kualitas maupun kuantitasnya, sehingga masyarakat tidak merasa takut dan sungkan untuk melaporkan dan mengadukan setiap gangguan dalam pembayaran pajak. Karena hal ini selain akan memperbaiki dan meningkatkan citra pegawai di masyarakat, juga akan membantu pemerintah dalam upaya memperbaiki tatanan kehidupan dan penghidupan rakyatnya, sebagai akibat resesi sosial-ekonomi yang berkepanjangan.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik dan profesional merupakan aset yang sangat diperlukan untuk memperbaiki dan meningkatkan citra pegawai negara di masyarakat. Untuk membangun SDM yang profesional dalam upaya meningkatkan citra organisasi, melalui perbaikan dan peningkatan kualitas kinerja personil, selain pendidikan formal dan kejuruan yang memadai, diperlukan dukungan:

- a. Kesejahteraan pegawai dan keluarganya yang baik,
- b. Sarana dan prasarana penunjang pekerjaan yang memadai,
- c. Perhargaan atas keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar,
- d. Komunikasi insani (*human communication*) yang baik dan lancar,
- e. Motivasi dan inovasi dalam menjalani pekerjaan. sehingga manajemen kompetensi, pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan, pembinaan mental dan spiritual, perlu dilakukan secara berkala, bersinambungan, berkelanjutan, dan berjenjang.

Profesionalitas insani selain berhubungan dengan pendidikan, umur, dan pengalaman dalam pekerjaan, juga didukung oleh perkembangan pribadi dan keseimbangan mental, yang semuanya ini tercermin dalam kedewasaan berfikir, berbuat, dan bertindak. Salah satu segi yang mendukung untuk ketercapaian adalah kemampuan komunikasi insani dan menumbuh-kembangkan inovasi dan motivasi.

Peningkatan Sistem Pelayanan Aparatur Negara (PS PAN) yang sedang dilaksanakan ini, telah di rumuskan 17 perilaku (termasuk persepsi, sikap dan cara kerja) sebagai indikator peningkatan budaya kerja yaitu perilaku-perilaku yang dianggap perlu ditingkatkan untuk peningkatan



fungsi pelayanan aparatur negara (baik kepada masyarakat, maupun ke dalam instansi sendiri dan antar instansi pemerintah). Ke-17 perilaku tsb adalah :

- a. Komitmen terhadap visi, misi, organisasi, tujuan dan konsistensinya dalam pelaksanaan kebijakan negara serta peraturan perundangan yang berlaku.
- b. Wewenang dan tanggung jawab
- c. Keikhlasan dan kejujuran
- d. Integritas dan profesionalisme
- e. Kreativitas dan kepekaan (sensitivitas) terhadap lingkungan tugas
- f. Kepemimpinan dan keteladanan
- g. Kebersamaan dan dinamika kelompok/organisasi
- h. Ketepatan (keakurasian) dan kecepatan
- i. Rasionalitas dan emosi
- j. Keteguhan dan ketegasan
- k. Disiplin dan keteraturan bekerja
- l. Keberanian dan kearifan dalam mengambil keputusan / mengenai konflik
- m. Dedikasi dan loyalitas
- n. Semangat dan motivasi
- o. Ketekunan dan kesabaran
- p. Keadilan dan keterbukaan
- q. Penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas/pekerjaannya.

Pegawai UP3AD sebagai aparatur pemerintah adalah salah satu SDM di Indonesia yang mempunyai peranan kunci, yang harus secepatnya diperbaiki kualitas kerjanya, karena aparatur pemerintah merupakan salah satu motor penggerak yang terpenting dari pembangunan negara dan bangsa Indonesia. Dalam hubungan itu, perlu dipikirkan suatu paradigma baru untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, setelah berbagai upaya dan cara pendekatan semasa Orde Baru tidak kunjung membuahkan

hasil. Paradigma baru itu adalah pendekatan kebudayaan. Asumsinya adalah: jika selama ini upaya untuk mengembangkan kinerja aparatur negara melalui pendekatan perilaku, baik berupa pemberian ganjaran (memberi tanda jasa, promosi jabatan, berbagai insentif finansial/material seperti rumah dinas, mobil dinas dsb.), maupun hukuman (mutasi, penundaan kenaikan pangkat, DP3 yang jelek dsb.) tidak memberikan hasil, maka perlu diusahakan melalui intervensi kebudayaan. Diharapkan dengan perubahan kebudayaan kerja itu, akan berubah juga perilaku individu, sehingga pada gilirannya akan meningkat juga kinerja aparatur pemerintah.

## **2. Upaya peningkatan kinerja pelayanan pada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor di unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo**

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu dari beberapa jenis pajak yang ada di Indonesia. Selain pajak sebagai salah satu unsur dalam APBD, pajak juga merupakan suatu tuntutan dari pada sikap pengabdian pada negara untuk menunjukkan pembangunan bangsa dan negara. Kinerja wajib pajak kendaraan bermotor sangatlah berpengaruh terhadap dalam pembangunan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD).

Menurut Rahmanto (anggota masyarakat yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UP3AD Sukoharjo, hasil wawancara 5 Januari, 2009) memberikan bukti kinerja pegawai UP3AD memiliki kecenderungan negatif. Rahmanto sebagai pemohon membayar pajak kendaraan bermotor berniat mengurus Pajak di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo. Di kantor UP3AD Rahmanto ditawari oleh calo di depan petugas loket pembayaran, Calo tersebut langsung menawarkan jasanya dengan untuk mempercepat proses pembayaran pajak dan pegawai UP3AD Kabupaten

Sukoharjo yang melihat hanya mendiamkan perilaku calo yang membujuk pembayar pajak.

Berdasarkan hasil informasi langsung dari salah satu pembayar pajak (wawancara, 2009) dapat diketahui bahwa pembayar pajak tersebut pernah kehilangan KTP sebagai salah satu syarat dalam pembayaran pajak. Karena pembayar pajak tidak ingin terlambat membayar dan mengurus KTP yang hilang memerlukan waktu, maka atas jasa calo yang mengenal pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo dan melancarkan proses pembayaran pajak.

Berdasarkan ilustrasi tersebut dapat diketahui bahwa pegawai UP3AD membiarkan calo menjalankan pekerjaannya yang menjual jasa untuk mencari pembayar pajak yang menggunakan jasanya dengan imbalan uang guna memperlancar proses pembayaran pajak. Percaloan muncul di pembayaran pajak karena prosedur perizinan yang berbelit-belit. Pelayanan yang berbelit-belit secara langsung maupun tidak langsung membuka peluang percaloan di kantor UP3AD. Secara umum, baik buruknya kinerja dan citra pegawai UP3AD memang dipengaruhi kualitas dan kuantitas sumber daya manusianya.

Kinerja pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo yang cenderung negatif menimbulkan permasalahan-permasalahan dalam tubuh apart pemerintah sering terjadi dan bahkan lebih sering terekspose ke publik sebagai berita yang hangat, masyarakat menuntut aparat pemerintah atau pegawai UP3AD untuk segera berubah, berbagai masalah muncul sebagai akibat daripada tuntutan masyarakat yang menginginkan perubahan secara instan dengan mengatasnamakan reformasi. Dampaknya terhadap instansi dan pegawai UP3AD adalah mereka merasa tertekan dengan perubahan dan dinamika yang berkembang di masyarakat. Perubahan dan tuntutan yang sebegitu cepat dan kuatnya dari masyarakat akan menimbulkan suatu sikap yang awalnya tidak menyenangkan. Sikap itu merupakan bagian dari suatu siklus atau tahapan menuju kepada perubahan yang diyakini akan

membawa kepada arah yang positif selama terus dipandu dan disikapi dengan bijaksana.

Penjelasan tersebut searah dengan survey yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) bekerja sama dengan konsultan independen MUC Consulting Grup - lembaga yang terafiliasi dengan Russel Bedford Internasional menyebutkan bahwa selain BPN, Dinas Perhubungan dan Samsat menempati peringkat atas sebagai instansi yang rawan biaya tidak resmi dalam pelayanan kepada publik. Hasil survey tersebut disampaikan dalam seminar bertajuk efektivitas Implementasi Inpres No 5 Tahun 2004 di hotel Aryaduta, Jakarta (2009). Hal yang senada juga disampaikan Ketua Indonesia Police Watch, Neta S Pane (*Berita Indonesia*, 2009), yang menilai perilaku pegawai UP3AD belum berubah meskipun mengalami reformasi dengan menerapkan paradigma baru. Sebab masyarakat belum merasakan perubahan yang diminta dari pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo. Pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo tetap dipersepsikan negatif oleh masyarakat dengan cara gemar pungli dan mencari-cari kesalahan warga. Hal tersebut semua terjadi karena mentalitas dan moralitas pegawai UP3AD yang kurang terpuji, yang belum dapat dibenahi oleh instansi Pegawai UP3AD sejak awal. Seharusnya pembenahan di kepegawaian UP3AD Kabupaten Sukoharjo dimulai dari awal, sejak rekrutmen. Sistem rekrutmen mestinya dilakukan secara ketat, kata Neta, jika ingin membenah mentalitas dan moralitas pegawai UP3AD.

Atas dasar hasil wawancara dan observasi, serta didukung adanya berita di surat kabar tersebut dapat diketahui catatan buruk yang masih melekat pada institusi UP3AD dalam pembayaran pajak, yang memiliki kecenderungan melakukan pungutan-pungutan liar, yang lebih besar dari biaya pajak.

Berdasarkan hasil permasalahan tersebut, maka dapat diketahui kinerja pegawai UP3AD berdasarkan aspek-aspek penilaian kinerja menurut Soeprihanto (2001:64), yaitu pengetahuan dan keterampilan,

inisiatif, kerja sama, kehadiran, disiplin, dan kejujuran, dengan penjelasannya sebagai berikut:

a. Pengetahuan dan keterampilan

Pengetahuan dan keterampilan artinya kemampuan dan keterampilan kerja yang dimiliki karyawan sehingga karyawan tersebut dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien sesuai target yang diinginkan.

Pendidikan adalah pendidikan atau latihan yang telah diperoleh guna penunjang langsung terhadap pelaksanaan pekerjaan. Dalam pengembangan karier seorang karyawan, pendidikan atau latihan sangat menentukan. Umumnya semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan semakin luas kemungkinan mencapai pangkat dan jabatan yang lebih tinggi. Dalam hal ini pendidikan dapat dibedakan berdasarkan tujuan yaitu pendidikan dan latihan untuk syarat guna menduduki jabatan tertentu atau persiapan promosi kejabatan yang lebih tinggi. Dan pendidikan untuk meningkatkan ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo yang bekerja di UP3AD atau pegawai dalam pendidikan diambil dari berbagai bidang pendidikan formal setingkat SMA dan Perguruan Tinggi. Bagi pegawai yang lulusan SMA atau SMK diinstruksikan untuk bersekolah lagi melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi. Adapun pendidikan non formal dilakukan secara diklat atau seminar-seminar yang dapat mendukung dan meningkatkan kemampuan pengetahuan pegawai UP3AD.

Usaha-usaha untuk meningkatkan pengetahuan tersebut juga untuk mendukung keterampilan kerja pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo. Sedangkan keterampilan berhubungan dengan pengalaman kerja dan mempunyai pengaruh terhadap hasil kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo yang lebih lama masa kerjanya mempunyai pengalaman yang lebih baik dan

produktivitasnya jika juga lebih baik dibandingkan dengan pegawai UP3AD yang baru masuk atau belum lama masa kerjanya. Masalah ini dapat dilihat terutama pada pegawai UP3AD yang membutuhkan keterampilan.

Sehubungan dengan pendidikan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo bahwa pegawai dalam pendidikan sudah memenuhi kriteria aspek pengetahuan dan keterampilan.

b. Inisiatif

Inisiatif artinya semangat dan motivasi yang mendorong peningkatan hasil kerja dan kualitas kerja. Inisiatif adalah sarana objektif yang mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan, dorongan atau keinginan seseorang. Beberapa kebutuhan, khususnya kebutuhan vital biologis merupakan unsur pembawaan, namun mayoritas dari kebutuhan-kebutuhan manusia itu diperolehnya dalam proses interaksi sosial dan pengalaman hidup sehari-harinya.

Berdasarkan hasil perolehan dapat diketahui bahwa untuk aspek inisiatif dalam kinerja pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo belum terpenuhi. Alasannya, (a) pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo membiarkan foto kopi form pembayaran pajak kurang jelas, ada beberapa tulisan yang hilang sehingga pembayar pajak tidak dapat membaca dan perlu bertanya pada pegawai UP3AD. (b) Pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo tidak menyediakan tempat khusus foto kopi form pembayaran pajak sehingga apabila pegawai pajak tidak ada di tempat, pembayar pajak harus menunggu. (c) Pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo tidak menegur calo yang bekerja di dalam lingkungan kantor UP3AD karena tidak adanya perintah dari pimpinan.

c. Kerja sama

Kerja sama artinya keharmonisan kerja dengan karyawan lain baik karyawan atau bawahan serta kemampuan komunikasi secara



lisan ataupun tulisan. Kerja sama memerlukan interaksi sosial dengan orang-orang lain. Orang-orang tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya akan dapat menimbulkan suatu suasana yang lebih baik, misalnya: suasana yang penuh dengan rasa persahabatan, komunikasi antara para pekerja dapat lebih terbuka. Kerja sama sebagai kebutuhan sosial antara lain: kebutuhan untuk mendapatkan status, kebutuhan untuk mendapatkan penghargaan, kebutuhan untuk mendapatkan sekuritas emosional.

Kinerja yang dilakukan oleh pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo sehubungan dengan kerja sudah terjalin baik antara pegawai satu dengan pegawai lainnya. Adanya kesamaan dalam kinerja membuat pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo melakukan kerja sama baik dengan pegawai lainnya. Akan tetapi, di sisi lain kerja sama pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo dengan masyarakat kurang berjalan harmonis. Hal ini dapat terjadi karena sikap pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo dalam memberikan pelayanan kurang memuaskan pembayar pajak, seperti saat ditanya oleh pembayar pajak bersikap kurang senang dengan pertanyaan tersebut sehingga menimbulkan persepsi negatif masyarakat.

d. Kehadiran

Kehadiran artinya kerajinan yang berhubungan dengan absensi, tepat waktu, kedatangan dan kepulangan, serta izin kerja apabila tidak masuk kantor.

Kehadiran dan kerajinan pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo sebagian besar sudah berjalan baik, seperti datang tepat waktu, tutup kantor tepat waktu, dan apabila tidak masuk kerja ada surat izin. Kehadiran dari para pegawai UP3AD sesuai dengan peraturan yang diberlakukan. Untuk mengetahui pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo tepat waktu saat masuk dan pulang kantor dilakukan dengan cara tanda tangan atau paraf pada buku absensi. Surat izin tidak masuk kerja hanya diperbolehkan apabila pegawai UP3AD Kabupaten

Sukoharjo membawa surat keterangan sakit dan perlu istirahat dari dokter.

e. Disiplin

Disiplin artinya kepatuhan terhadap peraturan-peraturan dan ketentuan yang dikeluarkan perusahaan atau manajemen. Disiplin sebagai perwujudan tata aturan perilaku, disiplin merupakan bagian yang amat penting dalam kehidupan sosial masyarakat. Pengertian disiplin menurut Djojonegoro (dalam Soemarmo, 1998) tentang disiplin adalah “suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban”.

Sesuai dengan peringkat manusia (individu, kelompok, masyarakat, bangsa), disiplin dapat dipilah dalam tiga kategori, yaitu:

- 1) **Disiplin pribadi sebagai perwujudan disiplin yang lahir dari kepatuhan atas aturan-aturan yang mengatur perilaku individu.**
- 2) **Disiplin kelompok sebagai perwujudan disiplin yang lahir dari sikap taat patuh terhadap aturan-aturan (hukum) dan norma-norma yang berlaku pada kelompok atau bidang-bidang kehidupan manusia.**
- 3) **Disiplin nasional yakni wujud disiplin yang lahir dari sikap patuh yang ditunjukkan oleh warga negara terhadap aturan-aturan, nilai yang berlaku secara nasional.**

Disiplin para pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo sehubungan dengan kinerja dalam pemungutan pajak sebagian sudah terpenuhi dan sebagian belum terpenuhi. Untuk disiplin kinerja yang sudah terpenuhi dapat diketahui melalui pencatatan rutin pada buku absen pegawai yang disertai dengan waktu dan tanggal jam saat masuk dan pulang kerja. Selain itu, para pegawai sudah bekerja sesuai dengan bidang atau jabatan masing-masing. Sedangkan disiplin yang belum terpenuhi dapat diketahui melalui sikap kinerja pegawai UP3AD Kabupaten



Sukoharjo dalam melakukan pelayanan kurang memiliki disiplin dalam kinerjanya secara individu, seperti meninggalkan tempat kerja saat jam dinas kerja. Disiplin lainnya yang belum terpenuhi saat calo yang melaksanakan pembayaran pajak tanpa ada KTP atau kurang syarat diperlancar dalam pembayaran pajak

Hal tersebut dapat terjadi karena individu kurang memperhatikan, yaitu (1) pemahaman, (2) sikap mental dan (3) perilaku. Pemahaman yang baik mengenai sistem aturan dan norma, yang menumbuhkan kesadaran dan ketaatan pada aturan, norma, kriteria atau standar, yang merupakan syarat untuk mencapai keberhasilan. Sikap mental, yang merupakan sikap taat dan tertib sebagai hasil atau pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran dan pengendalian watak. Perilaku yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati, untuk mentaati segala hal secara cermat dan tertib.

f. Kejujuran

Kejujuran artinya keikhlasan dalam melakukan tugas yang diberikan oleh atasan. Kejujuran berhubungan dengan konsep diri sebagai bagian terpenting dalam diri individu menjadi bagian yang perlu dipertimbangkan. Konsep diri sangat erat kaitannya dengan kemampuan individu dalam kejujuran. Dalam bidang pekerjaan, keterampilan psikologis secara langsung maupun tidak langsung dapat berhubungan dengan komitmen dan kinerja. Kejujuran mempunyai kaitan langsung terhadap moral yang rendah atau tinggi dari pegawai.

Pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo dalam kejujuran cenderung rendah, karena pegawai UP3AD dalam melaksanakan tugas kadang tidak mengembalikan uang pembayaran pajak. Sikap kejujuran lainnya yang belum terpenuhi adalah sikap komunikasi yang kurang transparan dari pegawai UP3AD dalam menerangkan besar biaya pembayaran pajak, pegawai UP3AD menerangkan hanya seperlunya sehingga pembayar pajak kadang kurang memahami penjelasan pegawai UP3AD.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas dapat diketahui kinerja pelayanan pada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor di unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo, sebagai berikut:

- a. Pengetahuan dan keterampilan, pegawai dalam pendidikan sudah terpenuhi dengan mengembangkan ilmu melalui pendidikan formal untuk melanjutkan ke Perguruan tinggi bagi pegawai lulusan SMA atau SMK dan pendidikan non formal melalui diklat dan seminar.
- b. Inisiatif, kinerja pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo belum terpenuhi. Alasannya, (a) pegawai membiarkan foto kopi form pembayaran pajak kurang jelas, (b) Pegawai tidak menyediakan tempat khusus foto kopi form pembayaran pajak (c) Pegawai tidak menegur calo yang bekerja di dalam lingkungan kantor UP3AD karena tidak adanya perintah dari pimpinan.
- c. Kerja sama, adanya kesamaan dalam kinerja membuat pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo melakukan kerja sama baik dengan pegawai lainnya. Akan tetapi, di sisi lain kerja sama pegawai UP3AD dengan masyarakat kurang, karena sikap pegawai UP3AD dalam memberikan pelayanan kurang komunikatif sehingga menimbulkan persepsi negatif masyarakat.
- d. Kehadiran, kehadiran dan kerajinan pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo sudah berjalan baik, seperti datang tepat waktu, tutup kantor tepat waktu, dan apabila tidak masuk kerja ada surat ijin dari dokter.
- e. Disiplin, disiplin para pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo dalam pemungutan pajak sudah terpenuhi. Hal ini dapat diketahui melalui pencatatan rutin pada buku absen pegawai yang disertai dengan waktu dan tanggal jam saat masuk dan pulang kerja. Selain itu, para pegawai sudah bekerja sesuai dengan bidang atau jabatan masing-masing.
- f. Kejujuran, Pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo dalam kejujuran cenderung rendah, karena pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo

dalam melaksanakan tugas kurang transparan dan tidak ada komunikasi dengan masyarakat pembayar pajak.

Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa kinerja pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo di kabupaten Sukoharjo searah dengan aspek-aspek yang digunakan untuk menilai kinerja untuk pengetahuan dan keterampilan, dan kehadiran sudah terpenuhi, sedangkan aspek lainnya yaitu inisiatif, kerja sama, disiplin, dan kejujuran belum terpenuhi.

Dipenda Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo sebagai pelaksana sebagian tugas Dipenda Jawa Tengah dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya dan pelaksana tugas lain yang diberikan kepada Dipenda Provinsi Jawa Tengah. Dimana fungsi dari Dipenda Provinsi Jawa Tengah sebagai perencana, pelaksana, koordinator dan pengawas meliputi segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan pengawasan teknis atas pelaksanaan tugas pokoknya sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Kepala Dipenda serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kinerja UP3AD kabupaten Sukoharjo berdasarkan aspek-aspek yang digunakan untuk menilai kinerja dan belum terpenuhi, yaitu tentang inisiatif, kerja sama, disiplin, dan kejujuran, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja sesuai dengan aspek yang belum terpenuhi. Adapun upaya-puaya tersebut, sebagai berikut:

a. Inisiatif

Diupayakan untuk membangun prasarana dan sarana yang diharapkan mampu memberikan dukungan yang penuh serta merencanakan pengembangan organisasi pelayanan di setiap wilayah yang berdekatan dengan wajib pajak. Dicarikan lokasi/tempat pelayanan atau kantor yang representative, sebagai upaya peningkatan pelayanan yang lebih baik dengan mempertimbangkan halaman parkir dan lingkungan yang nyaman, serta tata kerja yang berorientasi pada kecepatan pelayanan secara terbuka.

Pimpinan berusaha mengerti keinginan dan sifat bawahan, berusaha agar bawahannya tidak hanya mampu bekerja sama tetapi juga harus melakukan kerja sama. Memberikan dorongan untuk bekerja sebaik-baiknya dan memberi motivasi pada bawahan agar mau bekerja pada tugas yang diserahkan padanya. Jadi pimpinan harus bisa menyesuaikan antara keinginan karyawan dengan tujuan. Upaya yang dilakukan oleh pimpinan, antara lain:

- 1) Gaji yang cukup, dengan memperoleh gaji yang cukup maka bisa untuk memenuhi kebutuhannya.
- 2) Pekerjaan yang aman secara ekonomis. Maksudnya adalah pekerjaan yang dapat memberikan penghasilan yang tetap.
- 3) Pengharapan terhadap pekerjaan. Dapat diwujudkan dengan memberi hadiah, pujian dan lain sebagainya.
- 4) Memberikan kesempatan untuk maju.
- 5) Pimpinan berusaha bijaksana dengan cara mempertahankan dan menjamin ketenangan bekerja.

b. Kerja sama

Pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo tidak dapat melepaskan dirinya dari tuntutan reformasi yang sedang diperjuangkan oleh rakyat Indonesia, sebagai suatu lembaga negara maka wajib menjaga jalannya perjuangan reformasi dengan cara mereformasi dirinya dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dan memperbaiki kinerjanya yang selama ini sering menjadi pusat perhatian masyarakat. Dalam upaya menghadapi berbagai permasalahan yang menimpa tubuh kepegawai UP3AD Indonesia saat ini, maka Pegawai UP3AD dalam rangka mereformasi dirinya seperti telah diungkapkan di atas harus dapat menerapkan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparan, tanggap, berorientasi pada masyarakat, bertanggungjawab, berdasarkan pada kaidah hukum, dan lain sebagainya. Selain itu maka Pegawai UP3AD pun mau tidak mau harus rela setiap gerakan atau langkahnya

selalu diawasi oleh masyarakat, hal ini demi terciptanya *community policing* yang modern dan berwibawa.

Untuk dapat mewujudkan hubungan pegawai UP3AD dan masyarakat yang ideal bukan merupakan hal yang mudah. Ada yang berproses sangat cepat dan ada pula yang lambat. Namun yang lebih penting lagi adalah bagaimana kepegawai UP3AD mampu mencegah berkembangnya angka kejahatan dengan memperoleh dukungan maksimal dari masyarakat. Sehingga dalam tulisan ini akan membahas mengenai integritas kegiatan perpegawai UP3AD gaya "*Community Policing*" *Community Policing* adalah gaya perpegawai UP3AD yang mendekatkan pegawai UP3AD kepada masyarakat yang dilayaninya. Namun dapat juga didefinisikan sebagai cara atau gaya atau model pemolisian dimana pegawai UP3AD bekerjasama dengan masyarakat setempat untuk mengidentifikasi penyelesaian masalah sosial dalam masyarakat. Selain penjelasan diatas diperlukan juga pemahaman terhadap sistem manajemen kepegawaian UP3AD, tindakan dan kebijakan kepegawaian UP3AD Kabupaten Sukoharjo dalam pemberian pelayanan keamanan. Termasuk didalamnya pemahaman mengenai sistem hukum dan sistem peradilan pidana yang mengikat tugas kepegawai UP3AD. Hal tersebut diatas merupakan unsur-unsur yang saling terkait dalam hubungan fungsional antara kepentingan, kekuasaan dan kewenangan yang dapat digunakan untuk menjelaskan gaya pemolisian yang terfokus dalam *Community Policing*.

*Community Policing* dijadikan dasar pada usaha bersama antara pegawai UP3AD dan masyarakat dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam masyarakat. Sehingga pemolisian tidak dilakukan untuk melawan kejahatan, tetapi untuk mencari dan melenyapkan sumber kejahatan.

Pendekatan kemasyarakatan disebut *Communtly Based Crime Prevention* yaitu segala langkah ditujukan untuk memperbaiki kapasitas masyarakat untuk mengurangi kejahatan dengan jalan

meningkatkan kapasitas mereka / potensi masyarakat untuk menggunakan control sosial informal (Kemal Darmawan,1994: 17).

Terdapat suatu pandangan kuat yang menyebutkan bahwa tanpa adanya peran serta dan kerja sama dari masyarakat maka pegawai UP3AD akan sangat mustahil dapat melaksanakan strategi penanggulangan kejahatan secara efektif. Apapun yang pegawai UP3AD atau aparat pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo lakukan dalam usahanya sangat bergantung pada adanya kerjasama dan peran serta masyarakat. Kenyataan menunjukkan bahwa pegawai UP3AD tidak akan mungkin membuahkan suatu kemampuan yang menyamai kemampuan kolektif yang dimiliki masyarakat. Pendapat tersebut diatas juga diperkuat dengan pendapat Sir Robert Pell (dalam Kemal Darmawan, 1994: 102) bahwa “Pegawai UP3AD haruslah bekerjasama dengan masyarakat, melindungi hak-hak, melayani kepentingan, serta berusaha mendapatkan kepercayaan masyarakat dimana mereka melaksanakan tugas kepegawai UP3AD”.

Untuk memperoleh dukungan dan apresiasi dari masyarakat maka pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo wajib dan harus siap menerima berbagai masukan dari instansi lain ataupun masyarakat pada umumnya, di samping itu pegawai UP3AD pun harus bersifat terbuka dan kooperatif apabila suatu saat masalah menimpa beberapa anggotanya yang terlibat kasus atau skandal tertentu. Keterbukaan adalah langkah awal terciptanya demokratisasi di dalam tubuh kepegawaian UP3AD Indonesia yang selama ini cenderung dianggap tertutup oleh masyarakat, hal ini juga bertujuan agar pegawai UP3AD benar-benar menjadi suatu lembaga yang didambakan masyarakat.

#### c. Disiplin

Disiplin sebagai suatu “tatakrama” perilaku menuntut pembinaan dan upaya penanaman melalui proses belajar. Dengan demikian perlu ditempuh melalui jalur pelatihan dan pengarahan serta jalur keteladanan. Untuk jalur pelatihan memerlukan perancangan strategi



dan materi yang dapat mendekatkan perbedaan pandangan tentang pengertian disiplin. Sedangkan pengarahannya perlu dicari metode pendekatan yang mengarah pada pembujukan (Suparno, 2003).

1) Pembudayaan kedisiplinan

Pembudayaan kedisiplinan diperlakukan bagi segenap pegawai. Individu secara ikhlas dan dengan penuh kesadaran, mentaati semua peraturan yang diwujudkan dalam sikap perilaku disertai rasa tanggung jawab yang tinggi, sehingga perwujudan sikap sebagai individu siswa dapat dijadikan teladan bagi orang lain.

2) Keteladanan

Sikap keteladanan dari para pimpinan atau orang mengenai kedisiplinan sangat diperlukan. Kedisiplinan yang diterapkan dan dilakukan oleh seseorang akan memberikan gambaran yang positif bagi orang lain yang melihat. Dengan memberi teladan sikap kedisiplinan dapat mempengaruhi sikap dan kedisiplinan pada masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

3) Membiasakan kedisiplinan

Kegiatan yang dilakukan dengan kesadaran dan dijalani setiap hari, akan membuat seorang individu dalam melakukan suatu tindakan tidak merasa terbebani. Kebiasaan-kebiasaan disiplin dalam setiap tindakan yang dilakukan sehari-hari akan membuat seorang individu dapat melaksanakan kegiatan dengan baik.

4) Pemberian Penghargaan

Pemberian penghargaan seseorang yang telah melakukan kedisiplinan merupakan salah satu unsur untuk menarik orang lain melakukan kedisiplinan dan sekaligus, dapat meningkatkan kedisiplinan seseorang sebab ada tujuan untuk mendapatkan penghargaan dari orang lain atas apa yang telah diperbuatnya.

#### 5) Pembinaan peraturan atau mekanisme

Agar tingkat kedisiplinan semakin meningkat, selain ditekankan perbaikan sikap pada orangnya sebagai subjek juga perlu adanya pembinaan atau perubahan mekanisme atau peraturan yang diterapkan dalam masyarakat, peraturan yang dibuat tidak memberatkan masyarakat sehingga masyarakat dapat meningkatkan sikap kedisiplinannya.

Dalam membantu menegakkan dan meningkatkan disiplin dilakukan dengan cara:

- 1) Tata tertib hendaknya dibuat secara musyawarah. Dengan musyawarah semua pihak akan berpartisipasi dan semua ikut bertanggung jawab dalam melaksanakan tata tertib tersebut.
- 2) Pimpinan harus memberi contoh dalam melaksanakan tata tertib terlebih dahulu. Jika karyawan tidak pernah melanggar, maka pihak-pihak lain akan berusaha untuk tidak melanggar.
- 3) Jika terjadi pelanggaran harus segera diadakan tindakan tanpa pandang jabatan dan tindakan tersebut harus secepatnya diambil, maksudnya siapa yang melanggar tata tertib harus secepatnya ditegur atau ditindak.
- 4) Hukuman diberikan kepada pelanggar bukan didasarkan pada balas dendam, tetapi untuk membuat jera, sehingga tidak melakukan perbuatan yang melanggar peraturan itu lagi.

Dalam memberikan hukuman dilakukan dengan cara:

- 1) Hukuman harus selaras dengan kesalahannya.
- 2) Hukuman harus adil.
- 3) Hukuman harus secepatnya dijalankan agar individu mengerti benar apa sebab ia dihukum dan apa maksud hukuman itu.
- 4) Hukuman harus sesuai dengan perbuatan yang dilakukan seseorang.
- 5) Hukuman harus disertai keterangan-keterangan.



d. Kejujuran

Kejujuran seseorang berhubungan dengan moral. Moral diartikan sebagai norma yang dijunjung tinggi oleh masyarakat, nilai moral dapat meningkatkan perbuatan, perilaku, dan sikap serta kewajiban moral dalam masyarakat, baik seperti: budi pekerti, akhlak, dan etika. Nilai moral erat kaitannya dengan tanggung jawab individu pada lingkungannya. Pada umumnya, orang yang tidak memiliki moral akan dikucilkan dari pergaulan di lingkungannya.

Moral berhubungan dengan dengan keyakinan keagamaan masing-masing individu. Keyakinan kepada Tuhan yang terdapat pada seorang individu akan berpengaruh terhadap perilaku individu tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Agama sebagai wujud ajaran keyakinan kepada Tuhan memuat ajaran yang penting dilakukan dan ajaran yang dilarang, dengan melakukan tindakan sesuai ajaran agama dapat mempengaruhi perilaku individu pada perbuatan baik dan buruk.

Adapun upaya yang dilakukan oleh pimpinan UP3AD Kabupaten Sukoharjo agar pegawai dapat memiliki kejujuran dilakukan kegiatan-kegiatan yang sehubungan dengan keagamaan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab III tentang upaya peningkatan kinerja pelayanan pada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor di unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo, dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **1. Kinerja Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo**

Kinerja pegawai UP3AD di kabupaten Sukoharjo searah dengan aspek-aspek yang digunakan untuk menilai kinerja untuk kehadiran sudah terpenuhi, sedangkan aspek lainnya yaitu pengetahuan dan keterampilan, inisiatif, kerja sama, disiplin, dan kejujuran belum terpenuhi.

- a. Pengetahuan dan keterampilan, pegawai dalam pendidikan sudah terpenuhi dengan mengembangkan ilmu melalui pendidikan formal untuk melanjutkan ke Perguruan tinggi bagi pegawai lulusan SMA atau SMK dan pendidikan non formal melalui diklat dan seminar.
- b. Inisiatif, kinerja pegawai belum terpenuhi. Alasannya, (a) pegawai membiarkan foto kopi form pembayaran pajak kurang jelas, (b) Pegawai tidak menyediakan tempat khusus foto kopi form pembayaran pajak (c) Pegawai pajak tidak menegur calo yang bekerja di dalam lingkungan kantor karena tidak adanya perintah dari pimpinan.
- c. Kerja sama, adanya kesamaan dalam kinerja membuat pegawai melakukan kerja sama baik dengan pegawai lainnya. Akan tetapi, di sisi lain kerja sama pegawai dengan masyarakat kurang, karena sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kurang komunikatif sehingga menimbulkan persepsi negatif masyarakat.
- d. Kehadiran, kehadiran dan kerajinan pegawai sudah berjalan baik, seperti datang tepat waktu, tutup kantor tepat waktu, dan apabila tidak masuk kerja ada surat ijin dari dokter.

- e. Disiplin, disiplin para pegawai dalam pemungutan pajak sudah terpenuhi. Hal ini dapat diketahui melalui pencatatan rutin pada buku absen pegawai yang disertai dengan waktu dan tanggal jam saat masuk dan pulang kerja. Selain itu, para pegawai sudah bekerja sesuai dengan bidang atau jabatan masing-masing.
  - f. Kejujuran, Pegawai dalam kejujuran cenderung rendah, karena pegawai Samsat dalam melaksanakan tugas kurang transparan dan tidak ada komunikasi dengan masyarakat pembayar pajak.
2. Upaya-upaya dalam meningkatkan kinerja

Searah dengan aspek-aspek yang digunakan untuk menilai kinerja untuk pengetahuan dan keterampilan, dan kehadiran sudah terpenuhi, sedangkan aspek lainnya yaitu inisiatif, kerja sama, disiplin, dan kejujuran belum terpenuhi, maka upaya-upaya peningkatan kinerja dilakukan pada aspek yang belum terpenuhi dengan penjelasan, sebagai berikut:

a. Inisiatif

Upaya yang dilakukan oleh pimpinan, antara lain: gaji yang cukup, dengan memperoleh gaji yang cukup maka bisa untuk memenuhi kebutuhannya. Pekerjaan yang aman secara ekonomis. Maksudnya adalah pekerjaan yang dapat memberikan penghasilan yang tetap. Pengharapan terhadap pekerjaan. Memberikan kesempatan untuk maju. Pimpinan berusaha bijaksana dengan cara mempertahankan dan menjamin ketenangan bekerja.

b. Kerja sama

*Community Policing* dijadikan dasar pada usaha bersama antara pegawai UP3AD dan masyarakat dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam masyarakat

c. Disiplin

Upaya untuk meningkatkan disiplin, antara lain:

- 1) Pembudayaan kedisiplinan
- 2) Keteladanan
- 3) Membiasakan kedisiplinan

- 4) Pemberian Penghargaan
- 5) Pembentukan peraturan atau mekanisme

d. Kejujuran

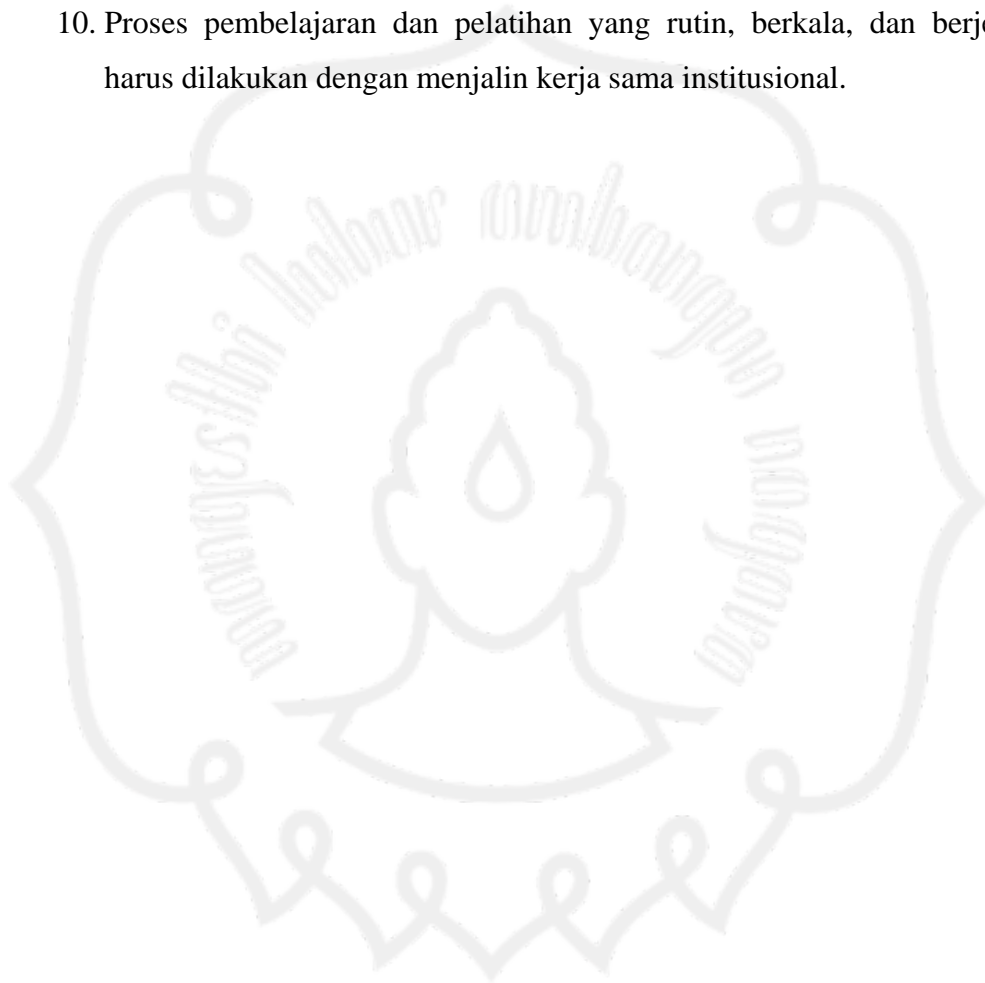
upaya yang dilakukan oleh pimpinan Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo agar pegawai dapat memiliki kejujuran dilakukan kegiatan-kegiatan yang sehubungan dengan keagamaan, antara lain dengan cara diwajibkan bagi pegawai laki-laki untuk sholat berjamaah pada hari Jum'at di kantor bagi yang beragama Islam, dilakukan pengajian secara rutin tiap bulan.

## **B. Saran**

Kinerja UP3AD tidak akan berjalan dengan baik jika tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang layak dan memadai. Berdasarkan data Untuk meningkatkan peran pegawai UP3AD sebagai pelayan masyarakat, dalam penelitian ini responden masyarakat diharapkan menyampaikan masukan mengenai pendapat dan harapannya pada pegawai Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo, dan dari sekian banyak saran yang disampaikan, substansinya adalah seperti di bawah ini

1. Diharapkan meningkatkan kinerja yang tinggi.
2. Melakukan pembinaan kepada pegawai UP3AD muda agar diintensifkan, karena masyarakat menilai banyak pegawai UP3AD muda yang berperilaku kurang baik dan tidak ramah.
3. Profesionalitas dan kinerja pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo agar selalu ditingkatkan dan diperbaiki.
4. Tindakan pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo kepada pelanggar peraturan agar tegas dan tidak pilih-kasih.
5. Pengetahuan dan pemahaman pegawai UP3AD Kabupaten Sukoharjo terhadap hukum-hukum dasar agar ditingkatkan.
6. Kuantitas dan kualitas personil dan sarana operasional agar ditingkatkan secara berjenjang dan proporsional.

7. Pegawai UP3AD agar menghilangkan sikap dan perilaku seperti militer.
8. Kesejahteraan petugas agar ditingkatkan, supaya “pegawai UP3AD nakal” berkurang.
9. Peran dan fungsi pegawai UP3AD agar ditumbuh-kembangkan, sehingga mereka dapat dijadikan mediator masyarakat dengan kepegawaian UP3AD.
10. Proses pembelajaran dan pelatihan yang rutin, berkala, dan berjenjang harus dilakukan dengan menjalin kerja sama institusional.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Anoraga P. 2006. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Blum, M.L. 1996. *Industrial Psychology and Its Social Foundation*. New York: Harper and Row.
- Djarwanto. 2001. *Metode Penelitian Skripsi*. Yogyakarta: BPFN.
- Dunn D.F. 1991. "Organizational Culture and Leadership", New Jersey, Prentice-Hall.
- Gibson, J.L., Ivancevich dan Donnelly, Jr. Jh. 1990. *Organisasi dan Manajemen* (terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- HB. Sutopo, 2001. *Pengantar Penelitian Kualitatif (Dasar-dasar Teoritis dan Praktis)*. Pusat Penelitian Surakarta.
- J. Kaloh. 2002. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, Jakarta: Rineka Cipta
- Lexy J. Moelong, 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mankunegara M. 2001. *Produktivitas dan Manajemen*. Jakarta: Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produksi.
- Manullang, M. 1998. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta: Liberty.
- Masduki. 2007. *UU Ketenagakerjaan Pantas Meresahkan Buruh*. Jakarta: Komisi Pembaharuan Hukum Perburuhan.
- Munandar, A.S. 1991. *Psikologi Industri: Materi pokok ADNII 4410/3514/Modul 1-5*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Prawirodiharjo, K. 1990. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:
- Prodjodikoro,R. 1996. *Wirjono.Asas-asas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju.
- W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, PN. Balai Pustaka, 1992

- Rivai Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sari, D.N. 2004. *Hubungan Antara Performance Appraisal dengan Produktivitas Kerja*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Santoso Brotodihardjo. 1998. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Bandung: Refika Aditama.
- Soerjono Soekanto, 2001. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia UI-Pres.
- Soeprihanto, J. 2001. *Penilaian Kinerja dan pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Soemarmo. 1998. *Pedoman Pelaksanaan Disiplin Nasional dan Tata Tertib Sekolah*, Jakarta, Mini Jaya Abadi.
- Suparno. 2003. *Pendidikan Kedisiplinan*, Jakarta: Eresco.
- Suandi, W. 2000. *Perpajakan Di Indonesia*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Winarno Surachman, 1990. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito.
- Yudhawati. 2008. *Ketenagakerjaan dalam Perspektif Perlindungan Buruh*, Komisi Pembaharuan Hukum Buruh.

#### **Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah. Bandung: Citra Umbara.
- Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah No. 3 Tahun 2002 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 4 Tahun 2002 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

***Jurnal Internasional dan Nasional***

Pratopo, Wahyudi Marhaen. 2009. Benahi Kinerja Polisi. Jurnal Nasional. <http://www.evaldatabase/files/2009>.

Yudhawati, Ine. 2008. Analisis Pengaruh motivasi dan Integritas Terhadap Kinerja Polisi Kehutanan di Departemen Kehutanan. *Jurnal Manajemen*. Bogor: Institut Pertanian.

Weisburd, David, Badi Hasisi, Tal Jonanthan, dan Gali Aviv. 2009. Terrorist Threats and Police Performance: A Study of Israeli Communities. *British Journal of Criminology Advance Access Publised*. 20 Nopember.

Weisburd, David. 2009. Police Roles: What is Internasional Policing?. <http://www.evaldatabase/files/2009>.

