

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING  
DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT  
KOTA PINANG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**JENNI PURNAMA LUBIS**

**NPM 1603100086**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

**Konsentrasi : Pembangunan**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA  
UTARA  
MEDAN  
2020**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **JENNI PURNAMA LUBIS**  
N.P.M : 1603100086  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT KOTA PINANG**

Medan, 17 Juni 2020

Dosen Pembimbing

  
**DEDI AMRIAL, S.Sos., M.Si**

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi

  
**NALIL KHAIIRIAH, S.IP, M.Pd**

Dekan,

  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **JENNI PURNAMA LUBIS**  
N P M : 1603100086  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, tanggal : Senin, 15 Juni 2020  
W a k t u : Pukul 10.00 WIB s/d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. H. Syafrizal, MSi., Ph.D

(.....)

PENGUJI II : Syafruddin, S.Sos, MH

(.....)

PENGUJI III : Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si

(.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom

## PERNYATAAN

### *Bismilahirrohmaniirrohim*

Dengan ini saya, JENNI PURNAMA LUBIS, NPM 1603100086 menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 15 Juni 2020

Yang menyatakan,



JENNI PURNAMA LUBIS



## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVIRAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT KOTA PINANG**

Oleh:

**JENNI PURNAMA LUBIS**

**1603100086**

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang pendapatannya cukup besar, maka dari itu Samsat UPT Kota Pinang melakukan program samsat keliling agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dipilihnya program samsat keliling sebagai objek penelitian dikarenakan program ini merupakan salah satu program yang sedang berjalan di Samsat UPT Kota Pinang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Kota Pinang sudah berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya faktor pendukung dalam pelaksanaan program samsat keliling. Faktor pendukungnya adalah hari atau jadwal yang ditetapkan dan lokasi yang dipilih sangat strategis dan faktor penghambatnya adalah waktu atau jam yang ditetapkan, masyarakat beranggapan tidak adanya transparansi terhadap penggunaan uang pajak dan jaringan yang tidak lancar. Simpulan dari penelitian ini adalah: a) Kantor Samsat UPT Kota Pinang sudah melakukan tahapan penyusunan program samsat keliling dengan cepat dan baik, b. memiliki kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, c) memiliki ukuran yang jelas dalam efektivitas program samsat keliling, d) memiliki objek pajak kendaraan bermotor sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Program, Efektivitas Program, Efektivitas Program Kerja, Kepatuhan, Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.

## **KATA PENGANTAR**

### **Bismillahirrahmanirrahim**

Maha suci Allah SWT yang menganugrahkan setiap orang yang menjalani hidup di dunia ini yang berbeda. Maha indah karunia-Nya telah memberikan masing-masing orang dengan potensi yang beraneka rupa. Puji dan syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas karunia, hidayah dan anugrah-Nya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan selesainya skripsi ini dengan judul “ **Efektivitas Program Samsat Keliling dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Kota Pinang** “. Salawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan akhirat kelak.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa dan yang utama serta paling tercinta dan tersayang kepada orang tua saya yaitu Ayahanda **Parsaulian Lubis** dan Ibunda **Rosmeriati Sihombing** yang telah mendukung dan membantu saya baik dari segi moril maupun materil. Yang selalu mendukung, memotivasi serta doa restu kepada saya untuk terus maju mencapai cita-cita saya. Mereka adalah sumber inspirasi dan motivasi saya dalam

melangkah kedepan untuk menjadi pribadi yang jauh lebih baik. Karena dengan doa restu dan tetesan keringatmu wahai orangtua ku, saya bisa mencapai cita-cuku hari ini telah kudapati apa yang aku impikan yang telah ku tempuh dengan cucuran keringat , keyakinan dan kesabaran, engkau telah mengantarkanku ke hari depan. Sebuah karya kecil dari perjalananku, saya persembahkan juga kepada kakak saya, **Eva Mayasari Lubis, S.E, Novi Herawati Lubis, S.E, Fitriana Lubis, S.Pd, Rika Merlina Lubis** dan adik saya **Desi Andriani Lubis** yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepada saya. Dalam penyelesaian pendidikan saya sampai akhir penulisan skripsi ini kumohon ya Allah semoga mereka selalu dalam lindungan-Mu amin...

Serta penulis juga mengucapkan terimakasih setulusnya kepada:

1. Bapak **Drs.Agussani, M.AP** selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP** selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Drs. Zulfahmi, M.I Kom** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu **Nalil Khairiah, S.Ip.,M.Si** selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak **Ananda Mahardika, S.Sos., M.Pd** selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi dan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen seluruh staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh pegawai staff biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis.
9. Para Pegawai di Kantor Samsat UPT Kota Pinang yang telah banyak membantu penulis dalam pelaksanaan riset.
10. Seluruh saudara kandung penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penyelesaian skripsi..
11. Kepada Seluruh tema-teman kelas A IAN Sore Pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
12. Untuk teman-teman seperjuangan **Puspa Madalin, Tari, Juni Arini** dan **Riska Putri**.



13. Teman-teman terdekat penulis yang selalu menghibur penulis dan selalu mendukung penulis selama penyusunan skripsi. Para Genk Kampung Kubur **Feby Veronika, Riski Ardiansyah, Edi Arianto, dan Kurnia Sandi**. Semoga kita masih tetap kompak selamanya.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga mendapat balasan dari Allah SWT serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang selama penulis duduk diperkuliahan sampai akhirnya penyelesaian skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya amin.

Medan, 15 Juni 2020

Jenni Purnama Lubis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>	
2.1 Efektivitas .....	8
2.1.1 Aspek-Aspek Efektivitas.....	9
2.1.2 Indikator Efektivitas.....	10
2.2 Program .....	10
2.3 Efektivitas Program.....	11
2.3.1 Ukuran Efektivitas Program.....	13
2.4 Efektivitas Program Kerja.....	13
2.4.1 Tahapan Penyusunan Program Kerja .....	15
2.5 Kepatuhan .....	15
2.5.1 Bentuk Kepatuhan.....	16

2.5.2	Macam-macam Kepatuhan.....	17
2.6	Pajak.....	16
2.6.1	Fungsi Pajak.....	17
2.6.2	Jenis Pajak.....	18
2.6.3	Tarif Pajak.....	19
2.7	Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.7.1	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
2.7.2	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
2.7.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
2.8	Pajak Kendaraan Bermotor .....	23

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2	Kerangka Konsep.....	27
3.3	Defenisi Konsep.....	28
3.4	Kategorisasi Penelitian.....	29
3.5	Informan Penelitian.....	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7	Teknik Analisis Data.....	30
3.8	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	31
3.9	Deskripsi Objek Penelitian.....	31
3.9.1	Sejarah Ringkas Labuhanbatu Selatan.....	31
3.9.2	Sejarah Singkat Samsat UPT Kota Pinang.....	32
3.9.3	Manfaat dan Persyaratan Samsat Keliling .....	35
3.9.4	Visi, Misi dan Moto Samsat.....	35
3.9.5	Tugas dan Fungsi Samsat UPT Kota Pinang .....	37

3.9.6 Struktur Organisasi UPT Samsat .....	39
--	----

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Penyajian Data .....	41
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara .....	44
4.3 Pembahasan.....	53

#### **BAB V PENUTUP**

5.1 Simpulan .....	61
5.2 Saran.....	61

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang.....	4
Tabel 4.1.1 Deskripsi Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.1.2 Deskripsi Narasumber Menurut Umur.....	42
Tabel 4.1.3 Deskripsi Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan.....	42

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.2.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	27
Gambar 3.9.6 Bagan Struktur Organisasi Samsat UPT Kota Pinang .....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran III : Daftar Jawaban Wawancara
- Lampiran IV : SK-1 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran V : Permohonan Perubahan Judul Skripsi
- Lampiran VI : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran VII : SK-3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran VIII: SK-4 Undangan Seminar Proposal
- Lampiran IX :SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran X : Surat Izin Penelitian
- Lampiran XI : Surat Keterangan Penelitian Oleh Samsat UPT Kota Pinang
- Lampiran XII : SK-10 Undangan Panggilan Ujian Skripsi



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber penghasilan penting negara yang berasal dari rakyat, maka pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya untuk mewujudkan sebuah kenaikan pendapatan negara.

Dari sekian banyaknya pajak daerah, salah satu pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah diatur di Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah. Definisi pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Peraturan pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor merupakan tugas dari organisasi publik atau pemerintah. Berbicara tentang organisasi pelayanan publik tersebut, salah satu wadah atau organisasi publik yang berhubungan langsung dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Setiap tahunnya samsat selalu membuat inovasi dalam memberikan pelayanan dengan mengikuti perkembangan yang semakin meningkat.

Sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi

Menunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang bertujuan sesuai dengan Pasal 2 adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif.

Pada jaman dahulu, pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di kantor masing-masing instansi yaitu polri, dinas pendapatan provinsi, jasa raharja, dan Bank Jabar Banten. Proses pembayaran pajak tersebut dirasakan sebagai proses yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, berdasarkan keputusan pemerintah, sejak tahun 1974-1976 dilakukan uji coba pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di satu gedung yang dinamakan kantor bersama samsat. Dengan adanya kantor samsat diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hingga saat ini pelayanan organisasi publik khusus kantor bersama samsat sudah melakukan perubahan agar memuaskan wajib pajak. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat saat ini jauh lebih baik dibanding sebelumnya, karena proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut hanya membutuhkan waktu cukup 20-30 menit dan tidak perlu mendatangi kantor masing-masing instansi.

Banyaknya wajib pajak sebagai pemilik kendaraan bermotor yang membuat pelayanan samsat menjadi tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu pemerintah merancang suatu inovasi baru untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam

segi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Samsat keliling harus semakin kompetitif untuk memberi pelayanan prima kepada kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat, maka dari itu pemerintah menyediakan pelayanan mudah, cepat, dan biaya rasional yang relatif murah. Selain itu dengan adanya pelayanan Ini merupakan cara terbaik dalam memberikan tingkat kepuasan kepada wajib pajak kendaraan bermotor.

Sejatinya jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya yang tentunya akan membuat Pendapatan Asli Daerah meningkat dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, jumlah pertumbuhan kendaraan bermotor juga harus diikuti oleh kepatuhan membayar pajak. Agar pendapatan pajak kendaraan bermotor meningkat, maka pemerintah membuat program samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Di UPT Kota Pinang, program samsat keliling mulai dilakukan pada tahun 18 Mei 2016. Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor kembali kepada kesadaran masyarakat. Tentunya jika masyarakat patuh dalam membayar pajak, maka manfaatnya juga akan dirasakan oleh masyarakat.

**Tabel 1.1 Total Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase Realisasi</b>
2014	Rp.13.541.219.248	Rp.14.330.881.602	105,8%
2015	Rp.14.718.004.117	Rp.14.068.350.388	95,8%
2016	Rp.15.119.256.162	Rp.14.586.758.853	96,47%
2017	Rp.14.651.029.300	Rp.15.685.289.390	107,05%

**Sumber Data Wawancara Tahun 2020**

Berdasarkan Tabel di atas maka dapat diketahui persentase penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT Kota Pinang mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada Tahun 2014-2015 persentase realisasi mengalami penurunan hingga 10%. Target pada tahun 2017 juga mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan program samsat keliling. Adapun yang menjadi faktor pendukungnya adalah jadwal/hari yang ditetapkan dan lokasi yang dipilih sangat strategis. Sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya adalah waktu/jam yang ditetapkan, masyarakat beranggapan tidak adanya transparansi terhadap penggunaan uang pajak dan jaringan yang terkadang memperlambat proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan apa yang dikemukakan di atas, mengingat pentingnya program Samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor,

penulis tertarik untuk lebih jauh meneliti sehingga judul penelitian yang diambil adalah **“Efektivitas Program Samsat Keliling dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Agar peneliti dapat dilaksanakan dengan sebaik baiknya maka harus dirumuskan masalahnya terlebih dahulu apa yang menjadi masalahnya terlebih dahulu. apa yang menjadi masalahnya sehingga jelas dari mana yang harus dimulai. Perumusan masalah dilakukan agar peneliti mengetahui arah batasan penelitian serta pokok yang akan dibahas dalam suatu penelitian.

Berkaitan dengan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **Bagaimanakah Efektivitas Program Samsat Keliling dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor UPT di Kota Pinang?**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian haruslah mempunyai arah dan tujuan yang jelas, tanpa adanya tujuan yang jelas maka penelitian yang dilakukan tidak akan mencapai sasaran sebagaimana yang diharapkan. Selaras dengan perumusan masalah yang peneliti kemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah **Untuk mengetahui Efektivitas Program Samsat Keliling dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Kota Pinang.**

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan kesempatan bagi penulis untuk lebih memperdalam pengetahuan yang berkaitan dengan efektivitas program samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Kota Pinang.
- b. Menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain yang juga melakukan dengan judul penelitian yang bersangkutan khususnya di bidang ilmu administrasi negara.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada samsat keliling dalam melakukan program samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di desa Sidodadi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Masalah.

### **BAB II: URAIAN TEORITIS**

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang melandasi penelitian. Teori-teori yang diuraikan antara lain: efektivitas, program, efektivitas program, samsat keliling, kepatuhan wajib pajak, pajak kendaraan bermotor.

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

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Bab ini memuat tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber.

### **BAB V: PENUTUP**

Pada bab ini membuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang diteliti.



## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Efektivitas**

Menurut Bungkaes (2013:46), efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan “Efektivitas”. Bagaimana definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya : (1) ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti: manjur; mujarab; mempan; (2) penggunaan metode/cara,sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal).

Menurut Susanto (2005:156), efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi. Menurut pengertian tersebut, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Menurut Mahmudi (2015:86), efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Jika ekonomi berfokus pada input dan efisiensi pada output atau proses maka efektivitas berfokus pada

outcome (hasil). Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dan prosedur dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dan berfokus pada hasil, dimana kegiatan dapat dikatakan berhasil apabila tujuan yang direncanakan sesuai dengan yang diharapkan.

### **2.1.1 Aspek-aspek efektivitas**

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010: 13), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain: (1) aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik; (2) aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif; (3) aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan guru maupun yang berhubungan dengan peserta didik, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif; dan (4) aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu

program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai oleh peserta didik.

### **2.1.2 Indikator Efektivitas**

Adapun yang menjadi indikator efektivitas organisasi menurut Sutrisno (2010:149), yaitu: 1) produksi, produksi barang maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya; 2) efisiensi, agar organisasi bisa survival perlu memperhatikan efisiensi. Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara keluaran dengan masukan; 3) kepuasan, banyak manager berorientasi pada sikap untuk dapat menunjukkan sampai berapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan para karyawannya, sehingga mereka merasakan kepuasannya dalam bekerja; 4) adaptasi, kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu menterjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstern yang ada, kemudian akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan; 5) perkembangan, perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (*survive*) dalam jangka panjang. Untuk itu organisasi harus mampu memperluas kemampuannya, sehingga mampu berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya.

## **2.2 Program**

Menurut Binanto (2009:1), program merupakan himpunan atau kumpulan instruksi tertulis yang dibuat oleh programmer atau sesuatu bagian executable dari

suatu software. Menurut Yulikuspartono (2009:29), program merupakan sederetan instruksi atau statement dalam bahasa yang dimengerti oleh komputer yang bersangkutan. Menurut Sugyono (2005:21), program adalah suatu rangkaian instruksi-instruksi dalam bahasa komputer yang disusun secara logis dan sistematis. Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai program, dapat disimpulkan bahwa program adalah sekumpulan instruksi yang dapat dipahami komputer yang disusun secara logis dan sistematis.

Menurut Munir (2011:13), bahasa pemrograman dibagi menjadi empat tingkatan, yaitu: (1) bahasa mesin, bahasa pemrograman yang hanya dapat dimengerti oleh mesin komputer yang didalamnya terdapat central processing unit yang hanya mengenal dua keadaan yang berlawanan, yaitu: a) bila terjadi kontak atau ada arus bernilai 1, b) bila tidak terjadi atau arus bernilai 0; (2) bahasa tingkat rendah, karena banyak keterbatasan yang dimiliki bahasa mesin maka dibuatlah simbol yang mudah diingat yang disebut dengan mnemonic (pembantu untuk mengingat); (3) bahasa tingkat menengah, bahasa pemrograman yang menggunakan aturan-aturan gramatikal dalam penulisan pernyataannya, mudah untuk dipahami, dan memiliki instruksi-instruksi tertentu yang dapat langsung diakses oleh komputer; (4) bahasa tingkat tinggi, bahasa pemrograman yang dalam penulisan pernyataannya mudah dipahami secara langsung

### **2.3 Efektivitas Program**

Menurut Handoko (2001:44), efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut

Martoyo (2002:4), efektivitas adalah suatu kondisi atau keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan.

Menurut Handayani (2002:16). Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran yaitu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pengertian efektivitas menurut beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan dimana jika ingin mencapai tujuan yang ditetapkan, maka harus memilih tujuan yang tepat yang disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat.

Menurut Westra (1989:236), program adalah rumusan yang membuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta petunjuk cara-cara pelaksanaannya. Secara konseptual menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, program diartikan sebagai rancangan mengenai asas serta usaha yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu kelompok tertentu. Menurut Shelly dan Vermaat (2012:664), program komputer adalah sekumpulan perintah yang memberitahukan komputer bagaimana mengerjakan tugas-tugasnya. Berdasarkan pengertian program menurut beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa program adalah suatu rancangan yang berisi petunjuk cara pelaksanaannya yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu kelompok.. Berdasarkan pengertian efektivitas dan pengertian program di atas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas program adalah kemampuan dalam memilih tujuan yang ditentukan

sebelumnya dengan membuat gambaran pekerjaan yang akan dilakukan oleh seseorang atau kelompok.

### **2.3.1 Ukuran Efektivitas Program**

Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut: (a) ketetapan sasaran program, yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya; (b) sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya; (c) pencapaian tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya; (d) pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

### **2.4 Efektivitas Program Kerja**

Menurut Gie (2007:2), efektivitas mengandung arti terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki. Jadi perubahan seseorang yang efektif ialah perubahan yang menimbulkan akibat sebagaimana dikehendaki oleh orang itu. Setiap pekerjaan yang efisien tentu berarti efektif juga, karena dilihat dari segi usaha, hasil yang dikehendaki telah tercapai dan bahkan penggunaan unsur minimal.

Menurut Susanto (1975:156), efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi.

Menurut pengertian Susanto tersebut, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Menurut Effendy (1989:14), indikator efektivitas adalah tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Menurut Kurniawan (2005:109), efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasional kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketergantungan diantara pelaksananya. Menurut Schemerhon (1986:35), efektivitas adalah pencapaian target output yang diukur dengan cara membandingkan output anggaran atau seharusnya (OA) dengan output realisasi atau sesungguhnya (OS), jika  $(AO) > (OS)$  disebut efektif. Jadi dapat disimpulkan berdasarkan pendapat para ahli di atas efektivitas dapat diartikan sebagai tolak ukur berhasil atau tidaknya tujuan-tujuan yang telah ditentukan dan sesuai dengan apa yang menjadi sasarannya.

Menurut Umar (2009:65), program kerja merupakan kegiatan atau proses membuat rencana yang kelak dipakai perusahaan dalam rangka melaksanakan pencapaian tujuannya. Menurut Jaya (1999:116), program kerja adalah suatu proses yang diorganisasi dan dilaksanakan secara sistematis dengan menggunakan pengetahuan yang ada sesuai keputusan yang telah ditetapkan bersama. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan program kerja



adalah suatu proses membuat rencana secara sistematis dengan keputusan yang telah ditetapkan bersama untuk melaksanakan pencapaian tujuan.

Berdasarkan kesimpulan mengenai efektivitas dan program kerja yang ada di atas, maka dapat dikatakan bahwa efektivitas program kerja adalah tolak ukur berhasil atau tidaknya tujuan-tujuan telah direncanakan secara sistematis dengan keputusan yang telah ditetapkan bersama untuk melaksanakan pencapaian tujuan.

#### **2.4.1 Tahapan Penyusunan Program Kerja**

Adapun yang menjadi tahapan penyusunan program kerja menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, yaitu: 1) identifikasi visi, misi dan sasaran strategis kementerian atau lembaga; 2) identifikasi kinerja K/L(impact), dan indikator kinerja K/L; 3) penyusunan indikator kinerja program (outcome); 4) penanaman program.

#### **2.5 Kepatuhan**

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Menurut Taylor (2006:266), kepatuhan adalah permintaan orang lain, didefinisikan sebagai suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan berdasarkan keinginan orang lain atau melakukan apa-apa yang diminta oleh orang lain, kepatuhan mengacu pada perilaku yang terjadi sebagai respons terhadap permintaan langsung dan berasal dari pihak lain.

Menurut Maradona (2009:39), kepatuhan terjadi ketika seseorang menerima pengaruh tertentu karena ia berharap mendapatkan reaksi yang menyenangkan dari orang yang berkuasa atau kelompok. Tindakan tersebut hanya ketika diawasi oleh pihak yang berwenang. Berdasarkan pengertian kepatuhan menurut beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan adalah suatu tindakan yang dilakukan dengan taat kepada perintah yang dilakukan berdasarkan keinginan orang lain karena ia berharap dapat menyenangkan orang yang memberinya perintah.

### **2.5.1 Bentuk Kepatuhan**

Sarwono dan Meinarno (2011:105) membagi kepatuhan dalam tiga bentuk perilaku, yaitu: a) konformitas, yaitu individu mengubah sikap dan tingkah lakunya agar sesuai dengan cara melakukan tindakan yang sesuai dan diterima dengan tuntutan sosial; b) penerimaan, yaitu individu melakukan sesuatu atas permintaan orang lain yang diakui otoritasnya; c) ketaatan, yaitu individu melakukan tingkahlaku atas perintah orang lain. Seseorang mentaati dan mematuhi permintaan orang lain untuk melakukan tingkahlaku karena ada unsur power.

### **2.5.2 Macam-macam Kepatuhan**

Menurut Rahayu (2010:138) ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material: 1) kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Perpajakan; 2) kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni, sesuai isi dan jiwa Undang-undang Perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

### **2.6 Pajak**

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pajak adalah pungut wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang dan sebagainya. Menurut Andriani (2011:2), pajak adalah iuran kepada negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan profesi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara menyelenggarakan pemerintahan. Berdasarkan pengertian pajak menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran

rakyat yang diberikan kepada negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan pemungutannya yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

### **2.6.1 Fungsi Pajak**

Terdapat dua fungsi pajak menurut Resmi (2014:3), yaitu sebagai berikut:

a) fungsi budgetair (sumber keuangan negara), pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan; b) fungsi regularend (pengatur), pajak sebagai alat untuk mengatur atau melakukan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan .

### **2.6.2 Jenis Pajak**

Menurut Resmi (2014:7), terdapat berbagai jenis pajak yang dikelompokkan menjadi tiga, yaitu menurut golongan , sifat dan lembaga pemungutnya, yaitu akan dijabarkan seperti dibawah ini:

#### **a. Menurut Golongan**

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu: a) pajak langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain; b) pajak tidak langsung, pajak yang pada akhirnya dapat dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

### **b. Menurut Sifat**

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu: a) pajak subjektif, adalah pajak yang penggunaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya, misalnya pajak penghasilan; b) pajak objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal, misalnya pajak pertambahan nilai.

### **c. Menurut Lembaga Pemungutan**

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu: a) pajak negara, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya, misalnya PPh; b) pajak daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing, misalnya pajak kendaraan bermotor.

### **2.6.3 Tarif Pajak**

Tarif pajak didefinisikan sebagai angka yang digunakan sebagai dasar pengenaan pajak, menurut Mardiasmo (2009:9) tarif pajak yaitu: 1) tarif sebanding atau proporsional yaitu tarif berupa persentase yang tetap, terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak; 2) tarif pajak yang berupa jumlah yang tetap (sama) terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak

sehingga besarnya pajak yang terutang tetap; 3) tarif progresif yaitu persentase tarif yang digunakan semakin besar bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar. Menurut kenaikan persentase tarifnya progresif dibagi menjadi tiga yaitu: a) tarif progresif, yaitu kenaikan persentase semakin besar, b) tarif progresif tetap, yaitu kenaikan persentase tetap, c) tarif progresif regresif, yaitu kenaikan persentase semakin kecil; 4) tarif regresif yaitu tarif yang digunakan semakin kecil bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

## **2.7 Kepatuhan Wajib Pajak**

Definisi kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi(2013:94) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Adapun menurut Pandiangan (2014:245), kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja wajib pajak di bawah pengawasan direktorat jenderal pajak. Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menjadi dasar pertimbangan direktorat jenderal pajak dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap wajib pajak. Misalnya apakah akan dilakukann himbauan atau konseling atau penelitian atau pemeriksaan dan lainnya seperti penyidikan terhadap wajib pajak.

Menurut keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-213/PJ/2003 Pasal 1, menyatakan bahwa wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh direktorat jenderal pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam keputusan menteri keuangan nomor 550/KMK.04/2000 tentang tata cara penetapan wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu dan penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai kepatuhan wajib pajak, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya yang diawasi oleh direktorat jenderal pajak.

### **2.7.1 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor.74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah: a) tepat waktu dalam menyampaikan Surat pemberitahuan; b) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur; c) laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut; d) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tanpa dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

### **2.7.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Adapun indikator pajak menurut Rahayu (2010:139) yaitu: a) wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan; b) menyampaikan surat pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu terakhir.

### **2.7.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **1. Faktor Kesadaran Masyarakat**

Kesadaran pajak ini tidak sama dengan sikap patuh tanpa sikap kritis. Semakin rakyat maju akan semakin tinggi kesadaran pajaknya, namun di pihak lain rakyat akan semakin tinggi kritis, tapi bukan mengkritisi keberadaan pajak itu sendiri sebelumnya, melainkan kritis terhadap materi kebijakan di bidang perpajakannya, yakni tarif dan perluasan subjek dan objeknya.

Sampai kapanpun tidak akan pernah terjadi keadaan dimana seluruh rakyat akan memiliki kesadaran membayar pajak, pasti akan tersisa sebagian kecil yang tidak mau membayar pajak, sama dengan tidak pernah ada di negara manapun, kapanpun, semua rakyatnya memiliki kesadaran tinggi untuk tertib berlalulintas, pasti ada saja yang masih selalu melanggar atau melawan hukum. Atas pelanggaran ini pasti dikenakan sanksi sebagai hukumannya. Namun secara normatif tidak etis dilakukan generalisasi bahwa orang membayar pajak motif utamanya menghindari sanksi atau hukuman. Sama dengan tidak etisnya jika menganggap setiap orang yang tertib berlalulintas sekedar karena takut pada polisi.



## **2. Faktor Petugas Pajak**

Petugas pajak adalah pihak yang seharusnya menegakkan aturan perpajakan. Petugas pajak diharapkan simpatik, bersifat membantu, mudah dihubungkan dan bekerja jujur. Salah satu faktor yang mempengaruhi baik atau tidaknya motivasi wajib pajak dipengaruhi oleh sikap petugas pajak, dimana sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa setiap petugas pajak hendaknya harus mempunyai sikap jujur, bertanggungjawab, penuh pengertian, objektif, sopan dan tidak arogan, serta wajib menghindari diri dari perbuatan tercela.

## **3. Faktor Hukum Pajak**

Menurut Nurmantu (2003:68), hukum pajak merupakan keseluruhan dari peraturan-peraturan yang meliputi kewenangan pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkan dengan melalui kas negara. Menurut pengertian hukum, bahwa setiap warga masyarakat dianggap mengetahui hukum, termasuk hukum yang mengatur tentang masalah perpajakan. Untuk mengetahui pertauran perpajakan, diharapkan dari kegiatan kriminal dan bukan kriminal, dan kemudian memilih alternatif yang mempunyai penghasilan yang lebih besar.

### **2.8 Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Djafar (2011:51), pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2006 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak. Pajak kendaraan bermotor atau yang disingkat dengan PKB adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Berdasarkan pengertian pajak menurut beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang objektif dimana dalam penguasaan kendaraan bermotor harus membayar pajak sesuai dengan yang telah ditentukan.

Adapun yang dikecualikan sebagai objek pajak kendaraan berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3 Ayat 3 tentang pajak daerah adalah: a) kereta api; b) kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara; c) kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asal timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah; d) objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

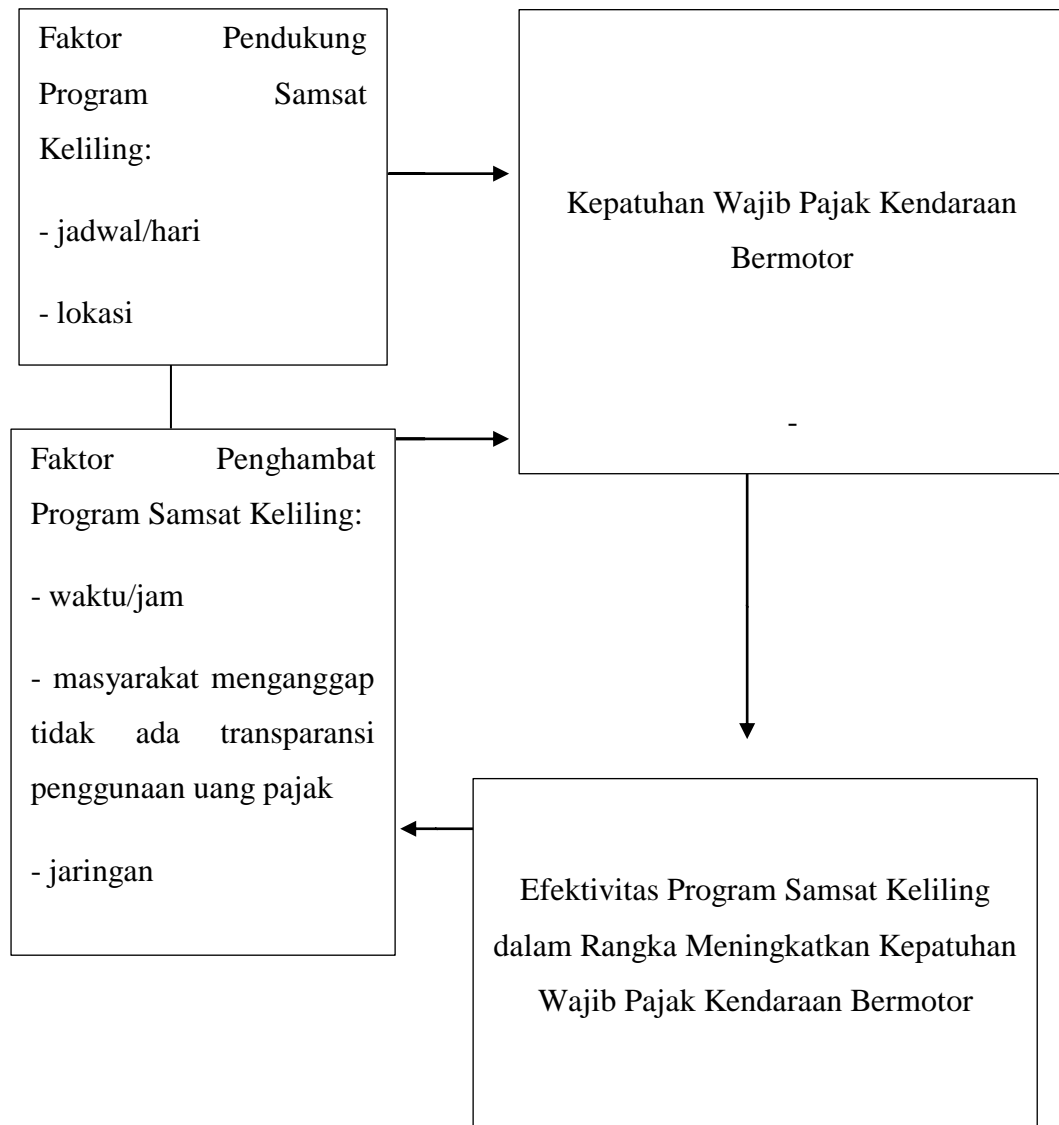
#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif, yaitu suatu penelitian konsteksual yang menjadikan manusia sebagai instrument dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dengan kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Alasan peneliti menggunakan metode deksriptif dengan analisis data kualitatif dikarenakan peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi sehingga data yang akan terkumpul bersifat deskriptif untuk mengidentifikasi program samsat keliling di UPT Kota Pinang.

### 3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3.3.1

#### Kerangka Konsep Penelitian



### 3.3 Definisi Konsep

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal-hal yang sejenisnya. Definisi konsep memiliki tujuan untuk merumuskan sejumlah pengertian yang digunakan secara mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari alah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian.

Konsep adalah satuan arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama orang mewakili konsep mampu mengadakan abstraksi terhadap objek-objek yang dihadapi dalam kesadaran orang dalam bentuk representasi mental tak berperaga. Adapun yang menjadi konsep dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Efektivitas adalah hubungan antara output dan prosedur dengan tujuan yang telah di rencanakan sebelumnya dan berfokus pada hasil, dimana kegiatan dapat dikatakan berhasil apabila tujuan yang direncanakan sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Program adalah sekumpulam instruksi yang dapat dipahami komputer yang disusun menjadi satu kesatuan prosedur untuk melakukan fungsi-fungsi khusus.
- c. Efektifitas program adalah kemampuan dalam memilih tujuan yang ditentukan sebelumnya dengan membuat gambaran pekerjaan yang akan dilakukan oleh seseorang atau kelompok.

- d. Efektivitas Program Kerja adalah tolak ukur berhasil atau tidaknya tujuan-tujuan telah direncanakan secara sistematis dengan keputusan yang telah ditetapkan bersama untuk melaksanakan pencapaian tujuan.
- e. Kepatuhan adalah suatu tindakan yang dilakukan dengan taat kepada perintah yang dilakukan berdasarkan keinginan orang lain karena ia berharap dapat menyenangkan orang yang memberinya perintah.
- f. Pajak adalah iuran rakyat yang diberikan kepada negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan pemungutannya yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
- g. Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesediaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya yang diawasi oleh direktorat jenderal pajak.
- h. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

### **3.2 Kategorisasi Penelitian**

Kategori menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis data variabel tersebut.

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu:

- a. Adanya tahapan dalam penyusunan program samsat keliling
- b. Adanya kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
- c. Adanya ukuran yang jelas dalam efektivitas program samsat keliling
- d. Adanya objek wajib pajak kendaraan bermotor

### **3.5 Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang seseorang atau organisasi kepada sebuah agensi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih key informan dan informan yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu:

- a. Kepala UPT Samsat Keliling : Amirsyam, S.Sos
- b. Masyarakat Pembayar Pajak : 1) Felix Edison, S.E  
2) Janur Marbun  
3) Rukmini

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara. Peneliti tidak melakukan partisipasi secara total dalam kehidupan objek penelitian selama berlangsungnya penelitian. Peneliti memfokuskan pada objek yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan teknik wawancara, peneliti menggali makna data dengan mengaitkan informasi yang diterima dengan konteks.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kategorisasi. Data yang didapat akan dipilah berdasarkan kategori-kategori yang ada dan tiap-tiap kategori diberikan kesimpulan, maka kesimpulan ini diambil dari kesimpulan-kesimpulan kategori.

### **3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari bulan Desember 2019 sampai dengan akhir Februari 2020. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Samsat UPT Kota Pinang yang diberi wewenang dalam melaksanakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian**

#### **3.9.1 Sejarah Ringkas Labuhanbatu Selatan**

Kota Pinang adalah sebuah kecamatan sekaligus pusat pemerintahan Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Sumatra Utara, Indonesia. Jarak kota ini adalah 345 km dari kota Medan, ibu kota provinsi Sumatra Utara. Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan salah satu kabupaten yang baru terbentuk pada tahun 2008 yang merupakan hasil pemekaran dari Labuhanbatu sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Labuhanbatu Selatan berbatasan langsung dengan Provinsi Riau, sehingga wilayah ini memiliki potensi geografis karena dilalui oleh Jalur Lintas Timur Sumatera, yaitu mulai dari Batasan Aceh-Tanjung Pura-Binjai-Medan-Lubuk Pakam-Sei Rampah-Tebing Tinggi-Indrapura-Limapuluh-Sei Bejangkar-Kisaran-Simpang Kawat- Pulau Rakyat- Aek Kanopan-Rantauprapat-Simpang Kotapinang-Batas Riau.

#### **3.9.2 Sejarah Singkat Samsat UPT Kota Pinang**

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor, maka oleh pemerintah dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama tiga



Menteri yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor Kep/13/XII/1976, Kep/169/MK/12/1976 dan Tahun 1976 tertanggal 28 september 1976, tentang pelaksanaan Penyelenggaraan Sistem Baru Pendaftaran Kendaraan Bermotor yang disebut “Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (On Line Under Room Operation)” dengan tujuan sebagai berikut:

1) Sebagai usaha untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang berdomisili di Provinsi Sumatera Utara; 2) Meningkatkan pendapatan Provinsi Sumatera Utara melalui penerimaan dari sektor PKB dan BBN-KB; 3) Meningkatkan pendapatan Provinsi Sumatera Utara melalui penerimaan Asuransi Kerugian Kecelakaan Jasa Raharja Cabang Utama Medan Sumatera Utara; 4) Sebagai usaha menyeragamkan tindakan, ketertiban dan kelancaran pengadaan administrasi kendaraan bermotor.

SAMSAT merupakan singkatan dari “Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap”, dibentuk pada tahun 1976. Kantor bersama SAMSAT Pangkalan Berandan berdiri sejak tahun 2007, tepatnya pada tanggal 1 Desember. Dalam operasionalisasi secara koordinatif dan integratif dilakukan oleh tiga instansi, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai fungsi dan wewenang di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Dinas Pendapatan Provinsi di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan registrasi kendaraan bermotor,

pembayaran pajak, dan SWDKLLJ itulah maka dibentuk Kantor Bersama SAMSAT.

Adapun wilayah kerja pelayanan SAMSAT Se-Sumatera Utara yaitu:

- 1 SAMSAT Medan Utara
- 2) SAMSAT Medan Selatan
3. SAMSAT Binjai
4. SAMSAT Stabat
  
5. SAMSAT Pangkalan Berandan
6. SAMSAT Lubuk Pakam
7. SAMSAT Sei Rampah
8. SAMSAT Tebing Tinggi
9. SAMSAT Pematang Siantar
10. SAMSAT Perdagangan
11. SAMSAT Lima Puluh
12. SAMSAT Kisaran
13. SAMSAT Tanjung Balai
14. SAMSAT Aek Kanopan
15. SAMSAT Rantau Prapat
16. SAMSAT Kota Pinang
17. SAMSAT Kabanjahe
18. SAMSAT Sidikalang
19. SAMSAT Salak
20. SAMSAT Balige
21. SAMSAT Pangururan
22. SAMSAT Dolok Sanggul
23. SAMSAT Tarutung
24. SAMSAT Sibolga
25. SAMSAT Tapanuli Tengah

26. SAMSAT Barus
27. SAMSAT Padang Sidempuan
28. SAMSAT Tapanuli Selatan
29. SAMSAT Gunung Tua
30. SAMSAT Sibuhuan
31. SAMSAT Panyabungan
32. SAMSAT Natal
33. SAMSAT Gunung Sitoli
34. SAMSAT Teluk Dalam

### **3.9.3 Manfaat dan Persyaratan Samsat Keliling**

#### **Manfaat pelayanan Samsat Keliling**

Memberikan kemudahan kepada masyarakat (wajib pajak) dalam pengurusan pengesahan STNK setiap tahun, pembayarab PKB dan SWDKLLJ; b) mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak yang berdomisili jauh dari samsat induk sehingga dapat mengurangi biaya transportasi.

#### **Persyaratan pelayanan Samsat Keliling**

- a) identitas pemilik yang sah;
- b) STNK asli;
- c) bukti pelunasan PKB dan SWDKLLJ (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

### **3.9.4 Visi, Misi dan Moto Samsat**

#### **a. Visi**

Visi berkaitan dengan pandangan ke depan menyangkut kemana Samsat harus dibawa dan harus diarahkan agar dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif secara produktif. Visi adalah suatu gambaran menantang tentang keadaan masa depan yang berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan samsat.

Penetapan visi samsat sangat penting sebagai sumber acuan pelaksanaan tugas yang diemban oleh seluruh jajaran pimpinan dan staf. Visi tersebut digali dari keyakinan dasar dan nilai-nilai yang dianut seluruh organisasi, dengan

mempertimbangkan faktor lingkungan sekitarnya. Berdasarkan hal tersebut, maka disusunlah visi samsat sebagai berikut:

**“Terwujudnya pelayanan prima berbasis teknologi informasi menuju pemerintahan yang bersih”**

#### **b. Misi**

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah, sebagai pejabaran visi yang telah ditetapkan. Dengan pernyataan misi diharapkan seluruh anggota organisasi dan pihak yang berkepentingan dapat mengetahui dan mengenal keberadaan dan peran instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintah negara. Terkait kewenangan yang dimiliki samsat dan memperhatikan masukan pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan perkembangan lingkungan strategis untuk mewujudkan visi tersebut, samsat sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai, maka ditetapkan empat misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
2. Meningkatkan sumber daya manusia;
3. Meningkatkan identifikasi dan keamanan kepemilikan kendaraan bermotor;
4. Meningkatkan penerimaan daerah dan pusat.

#### **c. Motto**

Moto merupakan sebuah kalimat ataupun kata yang dijadikan sebagai prinsip dan semboyan dalam kehidupan. Adapun yang menjadi motto samsat adalah sebagai berikut:

**“Bersama samsat kita wujudkan pelayanan prima”**

### **3.9.5 Tugas dan Fungsi Samsat UPT Kota Pinang**

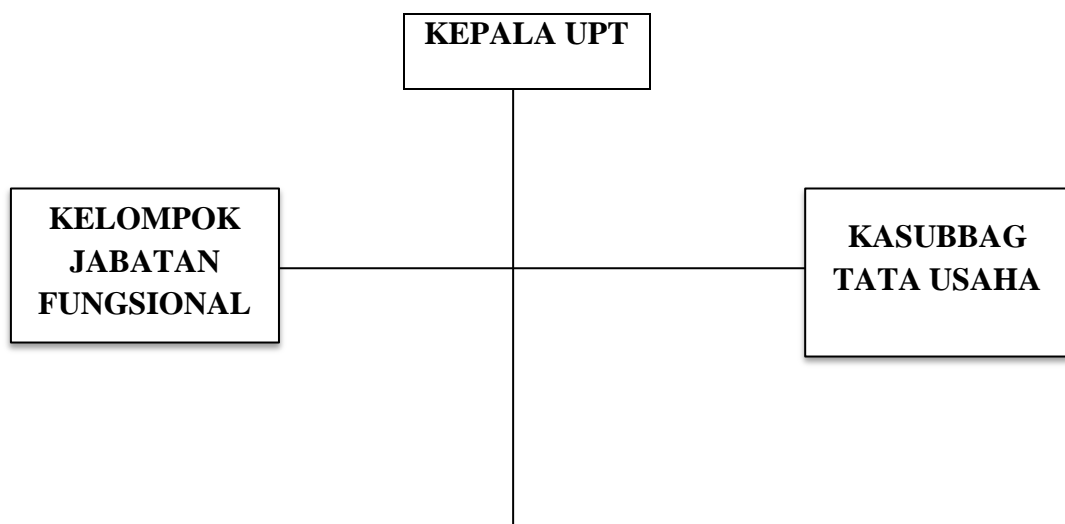
- 1) Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah, adalah merupakan unsur pendukung tugas membantu Gubernur, yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekertaris Daerah.
- 2) Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
- 3) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah, menyelenggarakan fungsinya :
  - a. Menyelenggarakan koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pengendalian pelaksanaan kebijakan Kepala Daerah dibidang Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah.
  - b. Penyelenggaraan pengelola bahan/data penyempurnaan dan penyusunan kebijakan sesuai standar dalam urusan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah.
  - c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dalam bidang Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah.

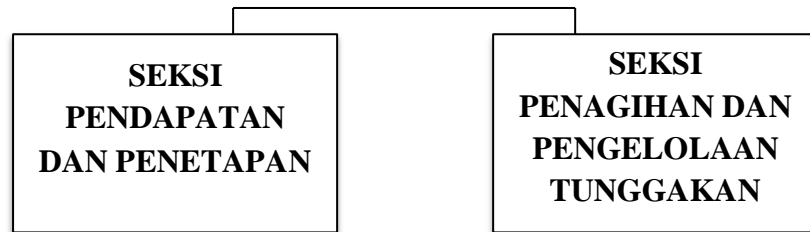
- d. Bermotor dan Pajak Rokok. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Gubernur, sesuai dengan tugas fungsinya.
- 4) Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah adalah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan tipe A, terdiri dari 1 (satu) Sekertariat 3 (tiga) Sub bagian dan 4 (empat) bidang, 1 (satu) bidang mempunyai 3 (tiga) sub bidang.
- 5) Bagan Organisasi Samsat UPT Kota Pinang.

### 3.9.6 Struktur Organisasi UPT Samsat

Agar dapat memberikan wewenang dan tanggung jawab yang seimbang maka perlu dibentuk struktur organisasi yang baik, sehingga tugas yang diberikan dapat dikerjakan secara efisien, sistematis, dan terkoordinis. Struktur organisasi dapat diartikan sebagai serangkaian hubungan antara individu dalam suatu kelompok. Struktur ini kemudian digambarkan dalam suatu bagan organisasi atau diagram. Diagram ini akan memperlihatkan garis-garis besar hubungan antara fungsi-fungsi dalam organisasi, arus tanggung jawab dan wewenang. Adapun struktur organisasi yang dimiliki sebagai berikut:

**Gambar 3.9.6 Bagan Struktur Organisasi Samsat UPT Kota Pinang**







## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Penyajian Data**

Pada bab ini penulis akan menyajikan deskripsi dari data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan melalui metode pengumpulan data yang telah disebutkan pada bab terdahulu. Demikian juga halnya permasalahan yang hendak dijawab dalam bab ini adalah bagaimana efektivitas program samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Kota Pinang. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan secara mendalam, ada beberapa tahapan yang dilakukan penulis, yaitu: pertama, penelitian diawali dengan pengumpulan data serta gambar data dan berbagai hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab. Kedua, penulis melakukan wawancara dengan 4 orang informan yang terdiri dari satu orang pegawai samsat di kantor samsat UPT Kota Pinang dan 3 orang masyarakat di Kota Pinang.

Wawancara dilakukan guna memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang peneliti tentukan serta untuk memperoleh data-data yang mendukung dalam penelitian ini. Data-data tersebut berupa pernyataan dari informan mengenai permasalahan penelitian skripsi ini. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih dua minggu.

## Deskripsi Narasumber

Narasumber dalam penelitian terdiri dari pegawai kantor samsat UPT Kota Pinang dan masyarakat Kota Pinang. Adapun keadaan narasumber adalah sebagai berikut:

### 1. Deskripsi Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi narasumber berdasarkan jenis kelamin akan dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan pada tabel 4.2.1 berikut akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori.

**Tabel 4.1.1 Deskripsi Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	3	75%
2	Perempuan	1	25%
	Jumlah	4	100%

### Sumber Data Wawancara Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.1.1 di atas dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 3 orang dan jenis kelamin perempuan berjumlah 1 orang.

## 2. Deskripsi Narasumber Menurut Umur

Deskripsi menurut umur dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 45-49 tahun, umur 50-55 tahun , dan narasumber dengan umur 56-60 tahun. Pada tabel 4.2 akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori umur sebagai berikut:

**Tabel 4.1.2 Deskripsi Narasumber Menurut Umur**

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	45-49	1	25%
2	50-55	2	50%
3	56-60	1	25%
	Jumlah	4	100%

### **Sumber Data Wawancara Tahun 2020**

Berdasarkan tabel 4.1.2 di atas dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber yang berumur 45-49 Tahun berjumlah 1 orang, umur 50-55 Tahun berjumlah 2 orang dan umur 56-60 Tahun berjumlah 1 orang.

## 3. Deskripsi Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh narasumber, maka distribusinya dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu S1, dan SMA pada Tabel 4.3 dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori sebagai berikut:

**Tabel 4.1.3 Deskripsi Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	S1	2	50%
2	SMA	2	50%
	Jumlah	4	100%

**Sumber Data Wawancara Tahun 2020**

Berdasarkan tabel 4.1.3 di atas dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber yang mengenyam tingkat pendidikan S1 sebanyak 2 orang dan SMA sebanyak 2 orang.

**Tabel 4.1.4 Deskripsi Narasumber Menurut Pekerjaan**

No	Tingkat Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai Negeri Sipil	1	25%
2	Wirausaha	3	75%
	Jumlah	4	100%

**Sumber Data Wawancara Tahun 2020**

Berdasarkan tabel 4.1.1 di atas dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber yang tingkat pekerjaan Pegawai Negeri Sipil berjumlah 1 orang dan tingkat pekerjaan wirausaha berjumlah 3 orang.

## **4.2 Deskripsi Hasil Wawancara**

Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan seseorang kepada informan untuk dimintai keterangan atau informasi yang dibutuhkan untuk tujuan tertentu. Kedudukan yang diwawancarai adalah sumber informasi, sedangkan pewawancara adalah penggali informasi. Dalam prakteknya ada beberapa jenis wawancara individual dimana wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya dan terstruktur.

Berikut ini adalah penyajian data-data yang diperoleh melalui metode wawancara dengan informan penelitian. Adapun daftar pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian dan guna menjawab fenomena yang tengah diteliti. Hasil penelitiannya sebagai berikut:

### **4.2.1 Adanya tahapan dalam penyusunan program samsat keliling:**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Bapak Amirsyam, S.Sos, selaku KUPT di Kantor Samsat Kota Pinang. Tentang pertanyaan apa saja tahapan yang harus dilakukan dalam penyusunan program samsat keliling, beliau mengatakan dengan cara pertama yaitu mengidentifikasi visi, misi dan sasaran dari samsat UPT Kota Pinang, kedua mengidentifikasi kinerja dari pegawai, ketiga penyusunan proposal kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan yang keempat yaitu pelaksanaan program yang samsat keliling yang sudah disetujui oleh DPR.

Tentang pertanyaan apakah ada kendala yang dihadapi dalam tahapan penyusunan program samsat keliling, beliau mengatakan kendala yang dihadapi

adalah jaringan wifi yang tidak lancar. Tentang pertanyaan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun program samsat keliling, beliau mengatakan waktu yang dibutuhkan adalah 3 bulan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Bapak Felix Edison, SE, selaku masyarakat pengguna layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui tahapan yang harus dilakukan dalam penyusunan program samsat keliling, beliau mengatakan mungkin tahapan yang dilakukan adalah pembuatan permohonan untuk melaksanakan samsat keliling hingga dengan membuat anggaran yang dibutuhkan.

Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui kendala yang dihadapi pihak samsat dalam tahapan penyusunan program samsat keliling, beliau mengatakan tidak tahu pasti tapi pasti mereka memiliki kendala. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun program samsat keliling, beliau mengatakan mungkin waktu yang dibutuhkan dua bulan lamanya.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Bapak Janur Marbun, selaku masyarakat pengguna layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui tahapan yang harus dilakukan dalam penyusunan program samsat keliling, beliau mengatakan kalau tahapan mungkin dari penyusunan agenda sampai dengan anggaran ya. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui kendala yang dihadapi pihak

samsat dalam tahapan penyusunan program samsat keliling, beliau mengatakan tidak tahu. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun program samsat keliling, beliau mengatakan waktu yang dibutuhkan mungkin sekitar dua bulan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Ibu Rukmini, selaku masyarakat pengguna layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan apakah ibu mengetahui tahapan yang harus dilakukan dalam penyusunan program samsat keliling, beliau mengatakan tahapan yang dilakukan mungkin menyiapkan segala kebutuhan yang akan diperlukan untuk program samsat keliling, seperti membeli mobil yang akan digunakan untuk berkeliling.

Tentang pertanyaan apakah ibu mengetahui kendala yang dihadapi pihak samsat dalam tahapan penyusunan program samsat keliling, beliau mengatakan tidak tahu. Tentang pertanyaan apakah ibu mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun program samsat keliling, beliau mengatakan mungkin waktu yang dibutuhkan sekitar 6 bulan.

#### **4.2.2 Adanya kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor:**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Bapak Amirsyam, S.Sos, selaku KUPT di Kantor Samsat Kota Pinang. Tentang pertanyaan apakah wajib pajak selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan hanya sedikit wajib pajak yang membayar pajaknya dengan tepat waktu.

Tentang pertanyaan apa saja kriteria kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan kriteria kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar pajaknya dan tidak pernah bermasalah dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Tentang pertanyaan apakah ada wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar wajib pajaknya, beliau mengatakan ada tetapi hanya 30% saja wajib pajak yang tepat waktu dalam membayar pajak.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Bapak Felix Edison, SE, selaku masyarakat pengguna layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan apakah bapak selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan ya, selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui kriteria kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan kriteria kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Tentang pertanyaan apakah menurut bapak ada wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar wajib pajaknya, beliau mengatakan pasti ada, tetapi jumlahnya hanya sedikit.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Janur Marbun, selaku masyarakat penggunan layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan apakah bapak selalu tepat waktu dalam membayar



pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui kriteria kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan kalau kriteria kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor pastinya selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Tentang pertanyaan apakah menurut bapak ada wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar wajib pajaknya, beliau mengatakan sudah pasti ada.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Ibu Rukmini, selaku masyarakat pengguna layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan apakah ibu selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan terkadang ia membayar pajaknya dengan tepat waktu dan terkadang tidak tepat waktu.

Tentang pertanyaan apakah ibu mengetahui kriteria kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan kriteria kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Tentang pertanyaan apakah menurut ibu ada wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar wajib pajaknya, beliau mengatakan jelas ada.

#### **4.2.3 Adanya ukuran yang jelas dalam efektivitas program samsat keliling**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Bapak Amirsyam, S.Sos, selaku KUPT di Kantor Samsat Kota Pinang.

Tentang pertanyaan apakah kepatuhan masyarakat sudah terlaksana dalam program samsat keliling, beliau mengatakan masih belum terlaksana sepenuhnya dikarenakan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor sangat rendah.

Tentang pertanyaan apakah dengan adanya pengawasan dapat membuat pelayanan samsat keliling menjadi lebih baik, beliau mengatakan tentunya iya dikarenakan salah satu tujuan diadakannya pengawasan adalah untuk membuat pelayanan menjadi lebih baik. Tentang pertanyaan bagaimana cara mensosialisaikan program samsat keliling kepada masyarakat, beliau mengatakan cara mensosialisasikan program samsat keliling kepada masyarakat adalah dengan cara memberitahu lewat radio dan juga koran.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Bapak Felix Edison, SE, selaku masyarakat pengguna layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan apakah kepatuhan bapak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sudah terlaksana dalam program samsat keliling ini, beliau mengatakan ya, karena dengan adanya program samsat keliling dapat memudahkan saya dalam membayar pajak tanpa harus datang ke kantor samsat.

Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui adanya pengawasan dalam pelayanan samsat keliling di Sidodadi, beliau mengatakan ya, ada polisi yang selalu mengawasi selama proses pelayanan berlangsung. Tentang pertanyaan

bagaimana bapak mengetahui program samsat keliling di Sidodadi ini, beliau mengatakan pernah membaca program samsat keliling ini lewat koran.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Bapak Janur Marbun selaku masyarakat pengguna layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan apakah kepatuhan bapak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sudah terlaksana dalam program samsat keliling, beliau mengatakan kalau terlasananya sudah pasti iya karena tidak harus datang ke kantor samsat yang berada jauh dari tempat beliau tinggal.

Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui adanya pengawasan dalam pelayanan samsat keliling di Sidodadi, beliau mengatakan saya mengetahuinya, saya pernah melihat ada polisi yang mengawasi proses berjalannya pembayaran pajak . Tentang pertanyaan bagaimana bapak mengetahui program samsat keliling di Sidodadi ini, beliau mengatakan pernah mendengarnya lewat radio.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Ibu Rukmini selaku masyarakat pengguna layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan apakah kepatuhan ibu dalam membayar pajak kendaraan bermotor sudah terlaksana dalam program samsat keliling, beliau mengatakan ya karena jadwal keliling yang dilakukan samsat tidak sama dengan jadwal kerjanya.

Tentang pertanyaan apakah ibu mengetahui adanya pengawasan dalam pelayanan samsat keliling di Sidodadi, beliau mengatakan ya karena ia selalu melihat ada polisi yang selalu mengawasi. Tentang pertanyaan pertanyaan

bagaimana ibu mengetahui program samsat keliling di Sidodadi ini, beliau mengatakan ia mengetahui program samsat keliling ini melalui koran.

#### **4.2.4 Adanya objek pajak kendaraan bermotor**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Bapak Amirsyam, S.Sos, selaku KUPT di Kantor Samsat Kota Pinang. Tentang pertanyaan apa saja objek pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan objek dari pajak kendaraan bermotor adalah penguasaan kendaraan bermotor. Tentang pertanyaan apakah ada objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan ada. Tentang pertanyaan apa saja objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan seperti kereta api, kendaraan bermotor yang dimiliki kedutaan, konsulat dan perwakilan negara asing, serta kendaraan bermotor yang digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Bapak Felix Edison, SE, selaku masyarakat pengguna layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui objek pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan objek dari pajak kendaraan bermotor adalah motor, mobil dan truk. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui adanya objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan ya. Tentang pertanyaan bapak mengetahui objek yang dikecualikan

dalam pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan objek yang dikecualikan sepengetahuan beliau adalah kereta api.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Bapak Janur Marbun, selaku masyarakat pengguna layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan bapak mengetahui objek pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan objek dari pajak kendaraan bermotor adalah motor, mobil, truk dan becak. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui adanya objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan ya. Tentang pertanyaan bapak mengetahui objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan objek yang dikecualikan adalah kendaraan yang digunakan oleh para tentara dan polisi dalam bertugas.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Februari 2020, dengan Ibu Rukmini, selaku masyarakat pengguna layanan samsat keliling di Sidodadi. Tentang pertanyaan ibu mengetahui objek pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan objek dari pajak kendaraan bermotor adalah motor, mobil dan becak. Tentang pertanyaan apakah ibu mengetahui adanya objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan ya. Tentang pertanyaan apakah ibu mengetahui objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor, beliau mengatakan objek yang dikecualikan adalah kereta api.

### **4.3 Pembahasan**

Pada sub bab ini, dari hasil penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang efektivitas program samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Kota Pinang. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisa berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan.

#### **4.3.1 Adanya tahapan dalam penyusunan program samsat keliling**

Berdasarkan hasil wawancara tentang adanya tahapan dalam penyusunan program samsat keliling di UPT Kota Pinang yang mengatakan bahwa pelaksanaan program samsat keliling yang dilakukan oleh Samsat UPT Kota Pinang sudah berjalan sesuai dengan tahapannya, mulai dari identifikasi visi, misi dan sasaran hingga sampai pelaksanaan program samsat keliling berjalan. Kendala yang dihadapi dalam tahapan penyusunan program samsat keliling juga hanya masalah jaringan yang tidak lancar. Waktu yang dibutuhkan dalam menyusun program samsat keliling juga sebentar.

Narasumber lain mengatakan bahwa tahapan yang dilakukan oleh Samsat UPT Kota Pinang sudah berjalan sesuai dengan tahapannya, mulai dari pembuatan permohonan untuk melaksanakan program samsat keliling hingga membuat

anggaran yang akan dibutuhkan. Selain itu juga memiliki kendala dalam menyusun program samsat keliling. Perkiraan waktu yang dibutuhkan dalam menyusun program samsat keliling ini hanya sekitar dua bulan lamanya.

Narasumber lain mengatakan bahwa tahapan yang dilakukan oleh Samsat UPT Kota Pinang sudah berjalan sesuai dengan tahapannya, mulai dari penyusunan agenda sampai dengan anggaran. Tidak diketahui secara pasti apa saja kendala yang dihadapi oleh Samsat UPT Kota Pinang dalam tahapan penyusunan program samsat keliling.

Narasumber lain mengatakan bahwa tahapan yang dilakukan oleh Samsat UPT Kota Pinang sudah berjalan sesuai dengan tahapannya, seperti mempersiapkan kendaraan yang diperlukan untuk berkeliling. Tidak diketahui secara jelas apa saja kendala yang dihadapi oleh samsat UPT Kota Pinang dalam tahapan penyusunan program samsat keliling.

Beberapa pernyataan tersebut apabila dibandingkan teori tahapan penyusunan program kerja. Tahapan penyusunan program kerja menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional yaitu pertama, identifikasi visi, misi dan sasaran strategis kementerian/lembaga; kedua, identifikasi kinerja dan indikator kinerja; ketiga, penyusunan indikator kinerja program; keempat, penanaman program.

Berdasarkan hasil analisis yang telah di uraikan di atas bahwa antara hasil wawancara dan dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, adanya tahapan dalam penyusunan

program samsat keliling dapat disimpulkan bahwa kantor samsat UPT Kota Pinang sudah menjalankan tahapan penyusunan program samsat keliling sesuai dengan benar.

#### **4.3.2 Adanya Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan hasil wawancara tentang adanya kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang mengatakan bahwa hanya sedikit masyarakat yang patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Dari sekian banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang ada di Labuhanbatu Selatan hanya 30% masyarakat yang patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya, sedangkan 70% masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajaknya, hal ini dikarenakan kesadaran dalam membayar pajak kendaraan bermotor sangat rendah. Padahal jika semua masyarakat di Labuhanbatu Selatan patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya juga akan menambah Pendapatan Asli Daerah yang manfaatnya akan dirasakan oleh masyarakat itu sendiri. Samsat UPT Kota Pinang juga memiliki kriteria untuk menentukan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Selain itu juga masih terdapat masyarakat yang patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Narasumber lain mengatakan bahwa ia selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Selain itu terdapat kriteria untuk menentukan apakah masyarakat dapat dikatakan patuh dalam membayar pajak atau tidak dan masih ada wajib pajak yang patuh dalam membayar pajaknya. Narasumber lain mengatakan bahwa ia selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan



bermotornya. Selain itu juga memiliki kriteria untuk menentukan apakah masyarakat dapat digolongkan patuh dalam membayar pajaknya atau tidak dan juga masih ada masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotornya dengan tepat waktu.

Narasumber lain mengatakan bahwa ia hanya beberapa kali saja tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Selain itu juga memiliki kriteria untuk menentukan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya dan juga masih terdapat masyarakat yang selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Beberapa pernyataan tersebut apabila dibandingkan dengan teori kriteria kepatuhan wajib pajak. Kriteria kepatuhan wajib pajak menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 yaitu tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan; tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memiliki izin untuk mengangsur; laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut; tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tanpa dalam jangka waktu lima tahun.

Berdasarkan hasil analisis yang telah di uraikan di atas antara hasil wawancara dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, adanya kriteria

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat disimpulkan bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimiliki oleh samsat UPT Kota Pinang sesuai dengan peraturan menteri keuangan nomor 74/PMK.03/2012.

#### **4.3.3 Adanya Ukuran yang Jelas dalam Efektivitas Program Samsat Keliling**

Berdasarkan hasil wawancara tentang adanya ukuran yang jelas dalam efektivitas program samsat keliling dari hasil wawancara yang mengatakan bahwa kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor sudah terlaksana dengan adanya program samsat keliling ini. Samsat UPT Kota Pinang juga melakukan pengawasan terhadap pelayanan samsat keliling dan sudah melakukan sosialisasi program samsat keliling ini kepada masyarakat melalui beberapa media yang sering digunakan oleh masyarakat.

Narasumber lain juga mengatakan bahwa kepatuhannya dalam membayar pajak kendaraan bermotornya sudah terlaksana dengan adanya program samsat keliling ini karena tidak perlu jauh-jauh lagi untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Dengan adanya pengawasan pastinya akan membuat pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan menjadi baik. Juga sudah terdapat sosialisasi yang dilakukan pihak samsat UPT Kota Pinang kepada masyarakat.

Narasumber lain juga mengatakan bahwa ia selalu patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Dengan adanya pengawasan akan membuat pelayanan menjadi lebih baik dan juga terdapat sosialisasi yang dilakukan pihak

samsat kepada masyarakat. Narasumber lain mengatakan bahwa ia selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Dengan adanya pengawasan akan membuat pelayanan menjadi lebih baik dan juga terdapat sosialisasi yang dilakukan pihak samsat kepada masyarakat.

Beberapa pernyataan tersebut apabila dibandingkan dengan teori ukuran efektivitas program. Ukuran efektivitas program menurut Budiani (2007:53) yaitu a) ketetapan sasaran program, yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya; b) sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya; c) pencapaian tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan diatas bahwa antara hasil wawancara dan dikaitkan dengan teori Budiani (2007:53), adanya ukuran efektivitas program dapat diambil kesimpulan bahwa kantor samsat UPT Kota Pinang memiliki ukuran yang jelas dalam efektivitas program samsat keliling.

#### **4.3.4 Adanya Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan hasil wawancara tentang adanya objek pajak kendaraan bermotor dari hasil wawancara yang mengatakan bahwa objek dari pajak kendaraan bermotor adalah sesuai dengan penguasaan kendaraan bermotor yang dimiliki.

Terdapat beberapa objek yang dikecualikan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Objek yang dikecualikan sesuai dengan ketetapan pemerintah Sumatera Utara.

Narasumber lain mengatakan objek dari pajak kendaraan bermotor adalah sesuai dengan penguasaan kendaraan bermotor seperti mobil dan motor. Terdapat objek yang dikecualikan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Objek yang dikecualikan seperti kereta api. Narasumber lain mengatakan objek dari pajak kendaraan bermotor seperti mobil, motor, truk dan becak. Terdapat beberapa objek yang dikecualikan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Objek yang dikecualikan seperti kendaraan yang digunakan oleh petugas keamanan negara. Narasumber lain mengatakan objek dari pajak kendaraan bermotor seperti motor, mobil dan becak dan juga terdapat beberapa objek yang dikecualikan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Objek yang dikecualikan tersebut seperti kereta api.

Beberapa pernyataan tersebut apabila dibandingkan dengan teori pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor menurut Djafar (2011:51) adalah pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan diatas bahwa dari hasil wawancara dan dikaitkan dengan teori Djafar (2011:51), adanya objek pajak kendaraan bermotor dapat diambil kesimpulan bahwa kantor samsat UPT Kota

Pinang memiliki objek pajak kendaraan bermotor sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa Program Samsat Keliling dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Kota Pinang sudah berjalan dengan efektif. Kantor Samsat UPT Kota Pinang sudah melakukan tahapan penyusunan program samsat keliling dengan cepat dan baik. Dibuktikan dengan sedikitnya hambatan yang dihadapi oleh pihak samsat dalam menyusun program samsat keliling.

Kantor Samsat UPT Kota Pinang memiliki kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012. Kantor Samsat UPT Kota Pinang memiliki ukuran yang jelas dalam efektivitas program samsat keliling, dapat dilihat dari adanya pengawasan dalam pelayanan samsat keliling dan pelaksanaan program samsat keliling sudah berjalan dengan tujuan yang ditentukan sebelumnya. Kantor Samsat UPT Kota Pinang memiliki objek pajak kendaraan bermotor sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh tentang efektivitas program samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Kota Pinang. Maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

- a. Kantor Samsat UPT Kota Pinang harus lebih meningkatkan jaringan di kantor agar lebih mudah dalam melakukan tahapan penyusunan program yang akan direncanakan kedepannya.
- b. Kantor Samsat UPT Kota Pinang harus mengapresiasi beberapa masyarakat yang patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya agar semakin banyak masyarakat yang patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.
- c. Kantor Samsat UPT Kota Pinang harus lebih banyak lagi mensosialisasikan program samsat keliling ini kepada masyarakat agar ukuran dalam efektivitas program samsat keliling dapat terlaksana dengan baik.
- d. Kantor Samsat UPT Kota Pinang harus memberi sanksi yang tegas agar tidak ada lagi masyarakat yang telat membayar pajak kendaraan bermotornya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhammad, dkk. 2019. Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling di Kota Mataram. *Journal*.
- Andriani. 2011. *Meningkatkan Kemampuan Menyimak Bahasa Inggris dengan Metode Total Physical Respons pada usia TK*. Skripsi PGPAUD UPI: tidak diterbitkan.
- Binanto, Iwan. 2010. *Multimedia Digital-Dasar Teori dan Pengembangannya*. Yogyakarta: Andi.
- Budiani, Ni Wayan, 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna (Eka Taruna Bhakti) Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*. Vol. 2 No. 1.
- Bungkaes, H.R. dkk. 2013. *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamaham Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan*. *Journal "Acta Diurna"*.
- Djafar, Muhammad Saidi. 2011. *Pembaruan Hukum Pajak*. Edisi Revisi 2010. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendy, Onong Uchana. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bandung: PT Mandar Maju.
- Gunandi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Handyaningrat, Soewarno. 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Jaya, Kirana. 1999. *Pengelolaan Keuangan Daerah yang Berorientasi pada Kepentingan Publik*. Yogyakarta: KOMPAK STIE YO.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-213/PJ/2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-550/PJ./2000 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Yang Memenuhi Kriteria Tertentu Dan Penyelesaian Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.



- Maradona, H. 2009. *Ubungan Sikap Pelanggan, Norma Subjektif Pelanggan dan Kontrol Perilaku Pelanggan dengan Instensi Kepatuhan Pelanggan dalam Membayar Tagihan Jasa Telepon Rumah di PT. Telekomunikasi Indonesia, tbk Malang (Penerapan Teory Of Planned Behaviour)*, Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Martoyo, Susiolo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedelapan. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Muasaroh, Latifatul. 2010. *Aspek-Aspek Efektivitas*. Yogyakarta: Literatur Buku.
- Munir, R. 2011. *Algoritma dan Pemrograman dalam Bahasa Pascal dan C*. Eds Revisi. Bandung: Informatika Bandung.
- Nurmantu, Safri . 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Pandiangan, Liberty. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Erlangga.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang *Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Keuangan Republik Indonesia*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang *Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono. 2011. *Psikologi Remaja*. Eds Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Schemerhon. 1986. *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugyono. 2012. *Memahmi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Ahmad. 2016. *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sutarman. 2009. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Taylor, S. 2006. *Health Psychology*. New York: McGraww Hill.

Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak Daerah*.

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerahi*.

Vermaat. 2012. *Cara Pintar Bahas Pemograman*. Yogyakarta: ANDI.

Westra, Pariata. Dkk. 1981. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

Yulikuspartono. 2009. *Pengantar Logika dan Algoritma*. Yogyakarta: Andi Offret.

## **DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA DAN HASIL WAWANCARA**

**Judul: Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang**

### **A. Pihak Samsat UPT Kota Pinang**

Nama : Amirsyam. S,Sos

Usia : 58 Tahun

Jabatan: KUPT

#### **1. Adanya tahapan dalam penyusunan program samsat keliling:**

- a. Apa saja tahapan yang harus dilakukan dalam penyusunan program samsat keliling?

Jawab : cara pertama yaitu mengidentifikasi visi, misi dan sasaran dari samsat UPT Kota Pinang, kedua mengidentifikasi kinerja dari pegawai, ketiga penyusunan proposal kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan yang keempat yaitu pelaksanaan program yang samsat keliling yang sudah disetujui oleh DPR.

- b. Apakah ada kendala yang dihadapi dalam tahapan penyusunan program samsat keliling?

Jawab : kendala yang dihadapi adalah jaringan wifi yang tidak lancar.

- c. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun program samsat keliling?

Jawab: waktu yang dibutuhkan adalah 3 bulan.

**2. Adanya kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor:**

- a. Apakah wajib pajak selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya?

Jawab: hanya sedikit wajib pajak yang membayar pajaknya dengan tepat waktu.

- b. Apa saja kriteria kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

Jawab: wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar pajaknya dan tidak pernah bermasalah dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

- c. Apakah ada wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar wajib pajaknya?

Jawab: ada

**3. Adanya ukuran yang jelas dalam efektivitas program samsat keliling:**

- a. Apakah tujuan diadakannya program samsat keliling?

Jawab: masih belum terlaksana sepenuhnya

- b. Apakah pelaksanaan program samsat keliling sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya?

Jawab: tentunya iya

- c. Apakah dengan adanya pengawasan dapat membuat pelayanan samsat keliling menjadi baik?

Jawab: memberitahu lewat radio dan juga koran

#### **4. Adanya objek pajak kendaraan bermotor:**

- a. Apa saja objek dari pajak kendaraan bermotor?

Jawab: penguasaan kendaraan bermotor

- b. Apakah ada objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor?

Jawab: ada

- c. Apa saja objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor?

Jawab: kereta api, kendaraan bermotor yang dimiliki kedutaan , konsulat dan perwakilan negara asing, serta kendaraan bermotor yang digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan.

**Judul: Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang**

**A. Masyarakat Pembayar Pajak**

Nama : Felix Edison. S.E

Usia : 48 Tahun

Jabatan: Masyarakat

**1. Adanya tahapan dalam penyusunan program samsat keliling:**

- a. Apa bapak mengetahui tahapan yang harus dilakukan dalam penyusunan program samsat keliling?

Jawab: pembuatan permohonan untuk melaksanakan samsat keliling hingga dengan membuat anggaran yang dibutuhkan.

- b. Apakah bapak mengetahui kendala yang dihadapi dalam tahapan penyusunan program samsat keliling?

Jawab: tidak tahu pasti tapi pasti mereka memiliki kendala

- c. Apakah bapak mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk menyusun program samsat keliling?

Jawab: dua bulan lamanya.

**2. Adanya kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor:**

- a. Apakah bapak selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

Jawab:ya.

- b. Apakah bapak mengetahui kriteria kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

Jawab: selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

- c. Apakah menurut bapak ada wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar wajib pajaknya?

Jawab: pasti ada

**3. Adanya ukuran yang jelas dalam efektivitas program samsat keliling:**

- a. Apakah kepatuhan bapak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sudah terlaksana dalam program samsat keliling?

Jawab: ya

- b. Apakah bapak mengetahui adanya pengawasan dalam pelayanan samsat keliling di Sidodadi?

Jawab: ya

- c. Bagaimana bapak mengetahui program samsat keliling di Sidodadi?

Jawab: pernah membaca program samsat keliling ini lewat koran

**4. Adanya objek pajak kendaraan bermotor:**

- a. Apakah bapak mengetahui objek pajak kendaraan bermotor?

Jawab: motor, mobil dan truk

b. Apakah bapak mengetahui adanya objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor?

Jawab: ya

c. Apakah bapak mengetahui objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor?

Jawab: yang saya ketahui hanya kereta api



**Judul: Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang**

**A. Masyarakat Pembayar Pajak**

Nama : Janur Marbun

Usia : 50 Tahun

Jabatan: Masyarakat

**1. Adanya tahapan dalam penyusunan program samsat keliling:**

- a. Apa bapak mengetahui tahapan yang harus dilakukan dalam penyusunan program samsat keliling?

Jawab: mungkin dari penyusunan agenda sampai dengan anggaran.

- b. Apakah bapak mengetahui kendala yang dihadapi dalam tahapan penyusunan program samsat keliling?

Jawab: tidak tahu

- c. Apakah bapak mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk menyusun program samsat keliling?

Jawab: sekitar dua bulan.

**2. Adanya kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor:**

- a. Apakah bapak selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

Jawab: selalu tepat waktu.

- b. Apakah bapak mengetahui kriteria kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

Jawab: pastinya selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

- c. Apakah menurut bapak ada wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar wajib pajaknya?

Jawab: pasti ada

**3. Adanya ukuran yang jelas dalam efektivitas program samsat keliling:**

- a. Apakah kepatuhan bapak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sudah terlaksana dalam program samsat keliling?

Jawab: iya

- b. Apakah bapak mengetahui adanya pengawasan dalam pelayanan samsat keliling di Sidodadi?

Jawab: saya mengetahuinya

- c. Bagaimana bapak mengetahui program samsat keliling di Sidodadi?

Jawab: pernah mendengarnya lewat radio.

**4. Adanya objek pajak kendaraan bermotor:**

a. Apakah bapak mengetahui objek pajak kendaraan bermotor?

Jawab: motor, mobil, truk dan becak

b. Apa bapak mengetahui adanya objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor?

Jawab: ya

c. Apakah bapak mengetahui objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan?

Jawab: kendaraan yang digunakan oleh para tentara dan polisi dalam bertugas

**Judul: Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang**

**A. Masyarakat Pembayar Pajak**

Nama : Rukmini

Usia : 55 Tahun

Jabatan: Masyarakat

**1. Adanya tahapan dalam penyusunan program samsat keliling:**

- a. Apa ibu mengetahui tahapan yang harus dilakukan dalam penyusunan program samsat keliling?

Jawab: mungkin menyiapkan segala kebutuhan yang akan diperlukan untuk program samsat keliling

- b. Apakah ibu mengetahui kendala yang dihadapi dalam tahapan penyusunan program samsat keliling?

Jawab: tidak tahu

- c. Apakah ibu mengetahui lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun program samsat keliling?

Jawab: 6 bulan

**2. Adanya kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor:**

- a. Apakah ibu selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

Jawab: terkadang ia, terkadang tidak

- b. Apakah ibu mengetahui kriteria kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

Jawab: tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor

- c. Apakah menurut ibu ada wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar wajib pajak?

Jawab: jelas ada

**3. Adanya ukuran yang jelas dalam efektivitas program samsat keliling:**

- a. Apakah kepatuhan ibu dalam membayar pajak kendaraan bermotor sudah terlaksana dalam program samsat keliling?

Jawab: ya

- b. Apakah ibu mengetahui adanya pengawasan dalam pelayanan samsat keliling di Sidodadi?

Jawab: ya

- c. Bagaimana ibu mengetahui program samsat keliling di Sidodadi?

Jawab: melalui koran

**4. Adanya objek pajak kendaraan bermotor:**

- a. Apakah ibu mengetahui objek pajak kendaraan bermotor?

Jawab: adalah motor, mobil dan becak.

- b. Apakah ibu mengetahui adanya objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor?

Jawab: ya

- c. Apakah ibu mengetahui objek yang dikecualikan dalam pajak kendaraan bermotor?

Jawab: saya hanya mengetahui kereta api saja.



UIN  
Dika merajut surat di ajar disebarkan  
renor dan langgarnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

Sk-1

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 18 - Desember ..... 2019..

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Jenni Purmana Lubis  
N P M : 1603100006  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Tabungan sks : 125..... sks, IP Kumulatif 3.15?..

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Pengaruh Pelayanan Samsat keliling Terhadap kedisiplinan wajib pajak kendaraan Bermotor Di Desa Sidadadi	
2	Efektivitas Program Samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor Di Desa Sidadadi	af
3	Efektivitas kepemimpinan situasional dalam Meningkatkan Kinerja karyawan di PT.SMA kebun Teluk Babi	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;\*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

Medan, tgl. 20 - 12 ..... 2019.

(... Jenni Purmana Lubis ...)

Ketua,

(... Natal Haniyah, S. IP. M. Pd ...)

Pramay Dadi Anusyal



Unggul, Cerdas & Terpercaya  
Bila menjabar surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI**  
**DAN PEMBIMBING**  
Nomor : 10.024/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2019

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 18 Desember 2019 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : JENNI PURNAMA LUBIS  
N P M : 1603100086  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2019/2020  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT KOTA PINANG

Pembimbing : DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 18 Desember 2020.**

Ditetapkan di Medan,  
Medan, 21 Jumadil Awal 1441 H  
17 Januari 2020 M

  
Dekan  
DR. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





Unggul, Cerdas dan Berprestasi  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth. Medan, 08 - Januari ..... 2020  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Janni Purnama Lubis  
N P M : 1602100086  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 014/SK/IL3/UMSU-03/F/20.19.. tanggal ..... dengan judul sebagai berikut :

Efektivitas Program Samsat Keltina dalam Rencana Meningkatkan Kesehatan Wanita  
Rakit Kendaraan Bermotor di Desa Sebatadi

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 5)

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Mengikuti :  
Pembimbing

(.....)

Pemohon,

(.....)

**UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 009/KEP/III.3-AU/UMSU-03/FF/2020

Program studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Hari, Tanggal : Jumat, 10 Januari 2020  
 Waktu : 09.00 WIB s/d. Selesai  
 Tempat : Ruang Kuliah Gedung C UMSU  
 Pemimpin Seminar : Naili Khairiah, S.IP, M.Pd

No.	Nama Mahasiswa Penyelji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
11	PUSPA MADALIN RANGCJUTI	1603100075	DR. H. BANGUN NAPTUPULLU, M.Si	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	KOORDINASI PIMPINAN DALAM REVITALISASI PASAR GAMBIR DI KOTA TEBING TINGGI
12	RIZKA PUTRI	1603100025	NAILI KHAIIRAH, S.IP, M.Pd	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI MANDALING NATAL NOMOR 16 TAHUN 2012 DALAM RANGKA PELAKSANAAN PENGELOLAAN RETRIBUSI PARKIR DI TEPI JALAN ULMUM KECAMATAN KOTANOPAN
13	WINDANI PRATIWI	1603100044	NAILI KHAIIRAH, S.IP, M.Pd	IDA MARTINELLY, SH, MM	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 2 TAHUN 2016 DALAM RANGKA PELAKSANAAN PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KAB. LABUHANBATU SELATAN
14	JENNI PURNAMA LUBIS	1603100086	SYAFRUDDIN, S.Sos, M.H	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELLING DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI DESA SIDODADI
15	NABILA UTARI SIREGAR	1603100016	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	STRATEGI RELOKASI PASAR MODERN DI PERUSAHAAN DAERAH PASAR INDUK CUREH BIREUEN



Dr. ARIK SALIH, S.Sos, M.S.P.



“Wahid, Cerdas dan Terpercaya”  
Bila menjawab surat ini agar dituliskan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Web site: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Jenni Purnama Lubis  
N P M : 1603100086  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Program Samsat keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor di upr Kota Pinang

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	30/12/2019	Bimbingan Proposal bab I sampai Bab III	
2.	04/01/2020	Perbaiki Latar Belakang Masalah	
3.	05/01/2020	Perbaiki Penulisan Bab II dan tambahan teori	
4.	06/01/2020	Bimbingan Bab III dan Narasumber	
5.	07/01/2020	Acc Seminar Proposal	
6.	26/01/2020	Bimbingan Draft wawancara	
7.	27/01/2020	Acc Draft wawancara	
8.	25/02/2020	Bimbingan Bab IV sampai Bab V	
9.	25/02/2020	Perbaiki kesimpulan dan Abstrak	
10.	26/02/2020	Acc Skripsi	

Medan, 25 Maret 2020

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pepabimbing ke.....

Dr. Anisa Saleh, S.Sos, M.Si

Moli Khairiah, S.Pd, M.Si

Dedi Alimza, S.Sos, M.Si



UMSU

Unggul Cerdas Berprestasi  
Sila menjawab surat ini agar diketahui  
nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

SK-6

PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 06 Maret 2020.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Jenni Purnama Lubis  
N P M : 1603000066  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Alamat rumah : Bert. Teluk Banda  
Telp : .....

dengan ini mengajukan permohonan mengikuti Ujian Skripsi. Bersama ini Saya lampirkan persyaratan:

1. Transkrip Nilai Kumulatif dari Dekan, rangkap - 2;
2. Tanda Bukti Lunas SPP tahap berjalan, rangkap - 2;
3. Tanda Bukti Lunas Biaya Ujian Skripsi, rangkap - 2;
4. Foto Copy Ijazah Terakhir Dilegalisir, rangkap - 3;
5. Konvensi Nilai (bagi Mahasiswa pindahan), rangkap - 2;
6. Surat Keterangan Bebas Pinjaman Buku dari Perpustakaan UMSU, rangkap - 2;
7. Foto Copy Cover Skripsi, rangkap - 2;
8. Foto Copy Surat Penetapan Pembimbing (SK-2), rangkap - 2;
9. Foto Copy Kartu Hasil Studi, rangkap - 2; dan Melampirkan yang Aslinya.
10. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompri, rangkap - 2; dan Melampirkan yang Aslinya.
11. Permohonan Ujian Skripsi, rangkap - 2;
12. Pas Photo Terbaru Hitam Putih Ukuran 3 x 4 cm = 5 lembar dan 4 x 6 = 8 lembar
13. Skripsi yang telah Disahkan lengkap diperbanyak = 3 eksemplar dan dijilid (Pembimbing - 1).
14. Terlampir Photocopy KTP ukuran A4 sebanyak = 2 lembar

Demikianlah permohonan Saya, untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak Saya ucapkan terima kasih, *Wassalam*.

Pemohon,

(Jenni Purnama Lubis)

Disetujui oleh :

Medan, 06 Maret 2020.

Medan, 06 Maret 2020.

Dekan,

(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos.,MSP)

a.n.Rektor,  
Wakil Rektor - I

(Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH.,M.Hum)

Dipindai dengan CamScanner





**UMSU**  
Sungguh Cerdas/Percaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

SK-7

**SURAT PERNYATAAN**

*Bismillahirrohmanirrohiem.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara :

Nama lengkap : Jenni Purnama Lubis  
Tempat, tgl. lahir : Teluk Pangk. 30-03-1998  
Agama : Islam/Kristen/Katolik/Hindu/Budha\*  
Status Perkawinan : Kawin/Belum Kawin/Duda/Janda\*  
N P M : 1603100016  
Alamat Rumah : Perk. Teluk Pangk.  
Pekerjaan/Instansi :  
Alamat Kantor :  
Telp/HP :  
Telp/HP :

melalui surat permohonan tertanggal 06 Maret 2020 telah mengajukan permohonan menempuh Ujian Skripsi. Untuk ujian skripsi yang akan saya tempuh, menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Bahwa saya dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
2. Bahwa saya siap secara optimal dan berada dalam kondisi baik untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dari Penguji.
3. Bahwa saya bersedia menerima keputusan yang ditetapkan oleh Panitia Penguji Skripsi dengan ikhlas tanpa mengadakan gugatan apapun juga.
4. Saya menyadari bahwa keputusan Panitia Penguji ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran tanpa paksaan atau tekanan dalam bentuk apa pun dan dari siapa pun, untuk dipergunakan bilamana dipandang perlu. Semoga Allah SWT. meridhoi saya. Amien.-

Saya yang menyatakan,

  
Jenni Purnama Lubis



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20233 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

SK-8

BORANG DATA ALUMNI



I. DATA PRIBADI	
NAMA LENGKAP	Jenni Purwana Lubis
TEMPAT DAN TGL. LAHIR	Tejuk Bahi / 30-03-1998
AGAMA	Islam
SUKU BANGSA	Batak Mandailing
II. KEMAHASISWAAN	
TAHUN MASUK UMSU	2016
N P M	1603100086
JURUSAN	Ilmu Administrasi Publik
ASAL SEKOLAH	SAIA NEGERI 2 KAMPUNG RAKYAT
ALAMAT SEKOLAH	Perkebunan Tejuk Bahi, Kec. Kampung Rakyat
MENDAPAT BEASISWA (Selama di UMSU)	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.
III. KETERANGAN PENYELESAIAN STUDI	
JADWAL UJIAN SKRIPSI	HARI Rabu TANGGAL 11 Maret 2020
NILAI/IPK/PREDIKAT	NILAI: IPK 3,50 PREDIKAT: A-
JUDUL SKRIPSI	Efektifitas Program Samsat Keliling dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor di UPT Kota Pinang
IV. KETERANGAN KELUARGA	
STATUS SIPIL	KAWIN/BELUM KAWIN/JANDA/DUDA*
NAMA SUAMI/ISTRI*	WAFAT TAHUN
PEKERJAAN TERAKHIR	PRIA .....ORANG, WANITA ..... ORANG = .....ORANG
JUMLAH ANAK KANDUNG	
ALAMAT RUMAH & KODE POS	
TELEPON/HP	
NAMA AYAH	
NAMA IBU	
PEKERJAAN ORANG TUA	
ALAMAT RUMAH & KODE POS	
TELEPON/HP	
V. KETERANGAN PEKERJAAN	
PEKERJAAN	
JABATAN DI INSTANSI	
NAMA INSTANSI	
ALAMAT INSTANSI	
TELEPON/FAX INSTANSI	

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya JENNI PURNAMA LUBIS, NPM 160310006 menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh undang-undang termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu, atau memplagiat, meniplak dan mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau kerja plagiat, ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi berupa:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian saya di batalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan pemberian ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 14 Juni 2020  
Yang Menyatakan

JENNI PURNAMA LUBIS

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi**

Nama : Jenni Purnama Lubis  
Tempat/Tgl Lahir : Teluk Panji/30 Maret 1998  
NPM : 1603100086  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Perk. Teluk Panji  
Anak Ke : 5

### **Nama Orang Tua**

Ayah : Parsaulian Lubis  
Ibu : Rosmeriati Sihombing  
Alamat : Perk. Teluk Panji

### **Pendidikan Formal**

1. SDN 117870 Kebun Teluk Panji
2. SMP Negeri 2 Kampung Rakyat
3. SMA Negeri 2 Kampung Rakyat
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara (S1) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2020

Dengan demikian Riwayat Hidup saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, 15 Juni 2020

**JENNI PURNAMA LUBIS**





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**

Nomor : 244/UND/II.3-A/UMSU-03/F/2020

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Rabu, 11 Maret 2020  
Waktu : 07.30 s.d. Selesai  
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	ZENNI PURNAMA LUBIS	1603100096	SYAFRIZAL, M.SI, Ph.D.	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	DEDI KARRIZAL, S.Sos, M.SI	EFEKTIVITAS PROGRAM SAMBAT KELILING DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PALAK KENDARAAN BEROTOR DI UPT KOTA PANGANG
7	DARATHUL LALA	1603100040	IDA MARTINELLY, SH, MM	DR. R. KUSNADI, MAP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN JABATAN STRUKTURAL TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN BATUBARA
8	DEBI KHARUNNISA	1603100094	DR. ARIFIN SALEH, M.SP	AYANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	NAILI KHARIRAH, S.P., M.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 28 TAHUN 2018 DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN
9	WITRA RIZKY BUTAR-BUTAR	1603100093	NAILI KHARIRAH, S.P., M.Pd	AYANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	IDA MARTINELLY, SH, MM	PELAKSANAAN FUNGSI KEPERAWATAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SEKOLAH SD NEGERI 109903 DI DESA PEMAYANG JOHAR, LABUHAN DELI
10	YURI AGUSTIANI	1603100081	SYAFRIZAL, M.SI, Ph.D.	MULHIDIQI, S.Sos, M.SP	DR. R. KUSNADI, MAP	FUNGSI KOORDINASI BAPPEDA DALAM PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENDIDIKAN DI KABUPATEN ACEH TENGAH

Modul Silang:

1.

Penyusunan oleh:

  
Dr. Muhammad Arifin, SH, M.Hum

  
Dr. Arif Saleh, S.Sos, MSP

Penilai Ujian



  
Drs. Zulfahri M.Likom

