

**ANALISIS PROSEDUR PEMUNGUTAN BEA BALIK NAMA
KENDARAAN BERMOTOR (BBN-KB) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PENDAPATAN
PADA KANTOR UPT MEDAN UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*



Oleh:

**N A M A : CHAIRUNNISA
N P M : 1405170046
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mochtar Basri No. 3 Telp. (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jum'at, tanggal 19 Oktober 2018, pukul 07.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya :

MEMUTUSKAN

Nama : CH. KIRUNNISA
N P M : 1405170046
Program Studi : AKUNTANSI
Judul Skripsi : ANALISIS PROSEDUR PEMUNGUTAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (BBN-KB) DALAM MENINGKATKAN KINERJA PENDAPATAN PADA KANTOR UPJ MEDAN UTARA

Dinyatakan : (B) Lulus Pujian dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

FIM PENGUJ

Penguji I : H. HAFAH, SE., M.Si
Penguji II : Drs. ABDELCHASYIM BB., A.K., MM
Pembimbing : HJ DAHRANI, SE., M.Si

PANITIA UJIAN



Ketua : H. HAFAH, SE., MM, M.Si

Sekretaris : ADE GUNAWAN, SE., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Mahasiswa : CHAIRUNNISA

NPM : 1405170046

Program Studi : AKUNTANSI

Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN

Judul Skripsi : ANALISIS PROSEDUR PEMUNGUTAN BEA BALIK NAMA
KENDARAAN BERMOTOR (BBN-KB) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PENDAPATAN PADA
KANTOR UPT MEDAN UTARA

Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian
Mempertahankan Skripsi

Medan, Oktober 2018

Pembimbing Skripsi

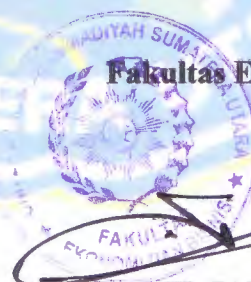
Hj. DAHRANI, SE, M.Si

Diketahui/Disetujui
Oleh :

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU

FITRIANI SARAGIH, S.E, M.Si.

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU



H. JANURI, SE, M.M, M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Universitas/PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jenjang : STRATA SATU (S-1)

Ketua Program Studi : FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si
Dosen Pembimbing : Hj. DAHRANI, SE, M.Si

Nama Mahasiswa : CHAIRUNNISA
NPM : 1405170046
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : ANALISIS PROSEDUR PEMUNGUTAN BEA BALIK NAMA
KENDARAAN BERMOTOR (BBN-KB) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PENDAPATAN PADA KANTOR
UPT MEDAN UTARA

Tanggal	Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
10 Okt	Chat pedoman Skripsi FEB UMSU		
	Bab II penjabaran Isu masalah & bimbingan		
	Chat Bab 3 Rumus masalah & bimbingan		
	Konsep: Cara 2 & chat 19 salah		

Pembimbing Skripsi

Hj. DAHRANI, SE, M.Si

Medan, Oktober 2018
Diketahui /Disetujui
Ketua Program Studi Akuntansi

FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Universitas/PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jenjang : STRATA SATU (S-1)

Ketua Program Studi : FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si
Dosen Pembimbing : Hj. DAHRANI, SE, M.Si

Nama Mahasiswa : CHAIRUNNISA
NPM : 1405170046
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : ANALISIS PROSEDUR PEMUNGUTAN BEA BALIK NAMA
KENDARAAN BERMOTOR (BBN-KB) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PENDAPATAN PADA KANTOR
UPT MEDAN UTARA

Tanggal	Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
15 Okt	Bab II pahami dan drahan & bimbingan kembali catat & belah yg salah		
16 Okt	Liberal ditubuh smp ditubuh mijen Dyan		

Pembimbing Skripsi

Hj. DAHRANI, SE, M.Si

Medan, Oktober 2018
Diketahui /Disetujui
Ketua Program Studi Akuntansi

FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Chairunnisa
NPM : 1405170046
Jurusan : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : ANALISIS PROSEDUR PEMUNGUTAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (BBN-KB) DALAM MENINGKATKAN KINERJA PENDAPATAN PADA KANTOR UPT MEDAN UTARA

Dengan ini saya menyatakan bahwa benar saya memperoleh data penelitian dari data dokumentasi **Pada Kantor UPT Medan Utara**. Dan apabila dikemudian hari data – data dalam skripsi ini salah dan merupakan **plagiat** atau karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikianlah Pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, November 2018

Pembuat Pernyataan


Chairunnisa

ABSTRAK

CHAIRUNNISA. NPM 1405170046. Analisis Prosedur Pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Dalam Meningkatkan Kinerja Pendapatan Pada Kantor Upt Medan Utara

Dalam implementasi pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) peran serta petugas sangat mempengaruhi tinggi rendahnya penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Petugas wajib memberikan kinerja yang maksimal sebagai wujud tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif, informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Tata Usaha dan Polisi yang mengetahui tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan masyarakat yang melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara dan observasi di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di UPT Samsat Medan Utara cukup baik dan para wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan. Kemudian hambatan yang dihadapi oleh pihak UPT Samsat Medan Utara dalam upaya pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yaitu dimana waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan dan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor memakan waktu yang cukup lama dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk memiliki legalitas kepemilikan yang sah atas kendaraannya. Terkait dengan kinerja pendapatannya dapat dilihat dari penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami penurunan dan kenaikan pada beberapa tahun terakhir.

Kata Kunci : Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Kinerja Pendapatan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun Skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Proposal ini berjudul “**Analisis Prosedur Pemungutan BEA Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Dalam Meningkatkan Kinerja Pendapatan Pada Kantor UPT Medan Utara**”.

Dalam menulis Skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan buku-buku serta sumber informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan dan motivasi baik dosen, teman-teman, serta keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini sebaik mungkin, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tuaku tersayang Ayah **Edy Rahman** dan Ibu **Elyawati** yang paling hebat yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang serta memberikan dorongan moril, materi, dan spiritual. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.

Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah ini:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Fitriani Saragih, SE, M.Si Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Zulia Hanum, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Hj, Dahrani SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi, terima kasih atas motivasi yang diberikan selama ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Buat seluruh teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan menyelesaikan penulisan Skripsi.

Akhir kata semoga kiranya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.
Atas perhatian yang telah diberikan kepada semua pihak penulis ucapkan banyak
terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Medan, Oktober 2018
Penulis

CHAIRUNNISA

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja.....	12
B. Pajak.....	14
1. Pengertian Pajak.....	14
2. Fungsi Pajak.....	15
3. Jenis Pajak.....	16
C. Pemungutan Pajak.....	17
D. Pajak Daerah.....	21
E. Pajak Kendaraan Bermotor.....	22
F. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.....	23
G. Penelitian Terdahulu.....	27
H. Kerangka Berpikir.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	32
B. Definisi Konsep.....	33
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
D. Informan Penelitian.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	37
1. Penerapan Pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Medan Utara	37
2. Kinerja Pendapatan di Kantor UPT Medan Utara.....	39
3. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Medan Utara.....	41
B. Pembahasan.....	43
1. Penerapan Pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Medan Utara	44
2. Kinerja Pendapatan di Kantor UPT Medan Utara.....	56
3. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Medan Utara.....	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I-I Daftar Target dan Realisasi BBN-KB.....	5
Tabel II-I Penelitian Terdahulu.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini dalam menghadapi era globalisasi dan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah sedang gencar melakukan pembangunan di berbagai sektor guna menunjang terciptanya kesejahteraan rakyat yang dicita-citakan oleh pemerintah. Dalam melakukan pembangunan baik itu pembangunan fisik maupun non fisik, pemerintah tentu membutuhkan dana yang tidak sedikit guna menopang pembangunan yang direncanakan. Salah satu sumber penerimaan Negara yakni pajak, pajak dipandang sebagai salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam menunjang pembangunan tanpa harus bergantung dengan bantuan Negara lain. Dalam pelaksanaan pembangunan, pemerintah tentu melibatkan pemerintah daerah sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat ke daerah, hal ini kita kenal dengan otonomi daerah yakni daerah memiliki tanggung jawab untuk mengatur daerahnya namun tetap harus sejalan dengan pemerintah pusat.

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, salah satu kewajiban daerah yaitu berusaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mendukung kegiatan yang ada di daerah tersebut terutama pembangunan yang meliputi pembangunan di segala bidang dan untuk menjalankan hal tersebut, pemerintah daerah harus memiliki sumber daya yang memadai dan yang cukup guna melaksanakan pembangunan tersebut. Oleh

karena itu sumber–sumber penerimaan daerah perlu di tingkatkan secara efisien dan efektif guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) sendiri telah tercantum dalam Undang–Undang Dasar 1945 baik berupa pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan dan kekayaan daerah serta lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Salah satu indikator penting dalam menilai kemandirian suatu daerah dalam melaksanakan pembangunan dan menjalankan roda pemerintahan adalah kemampuan dari daerah tersebut untuk membiayai kebutuhan daerah tersebut. Hubungan efektif antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah digambarkan melalui peran Pendapatan Asli Daerah (PAD) memberikan kontribusi besar dalam pembangunan di daerah dibanding dengan subsidi yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Pendapatan Asli Daerah dapat diperoleh dari beberapa sumber yang sah, salah satunya yaitu Pajak Daerah. Pajak daerah adalah iuran yang dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan Undang-Undang dan Peraturan Daerah, sehingga dapat dipaksakan, dengan mendapat balas jasa secara langsung. Bagi suatu daerah, pajak adalah salah satu sumber penerimaan penting yang akan digunakan untuk membiayai pembangunan daerah. Hal ini disebabkan, banyak sekali kegiatan dari daerah yang bergantung dari penerimaan pajak tersebut. Tinggi rendahnya pendapatan dari sektor perpajakan sangat mempengaruhi pendapatan Negara yang akhirnya berpengaruh dengan tingkat ketergantungan terhadap Pinjaman Luar Negeri dan Pembangunan Nasional (Waluyo, 2002:4). Oleh karena itu dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan menghadapi dan

mengantisipasi hal tersebut. Selain itu Pemerintah juga memiliki kedudukan yang sangat penting dalam menyukkseskan usaha pembangunan tersebut.

Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari kontribusi penerimaan Pajak Daerah seperti Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak dan perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar-menukar, warisan, hibah, atau pemasukan kedalam badan usaha. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang pertimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Hal ini memberikan dampak yang luas terhadap perkembangan daerah. Otonomi yang diberikan kepada daerah merupakan otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Adanya pemberian otonomi daerah memberikan wewenang bagi pemerintah daerah untuk menjalankan roda pemerintahan di daerahnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku.

Namun demikian, dalam kenyataan banyak ditemui pemilik kendaraan bermotor yang tidak begitu memperdulikan masalah bea balik nama kendaraan bermotor dengan berbagai alasan antara lain karena tidak dikenakan atau tidak ada denda atau sanksi apapun jika tidak melakukan balik nama kendaraan bermotor dan juga tak sedikitpun masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan dalam mengurus balik nama kendaraan bermotor ini begitu ribet dan membutuhkan waktu yang lama untuk pengurusan BPKB di Kantor Polda, mengurus STNK di kantor samsat , serta membutuhkan biaya yang cukup banyak untuk pembayaran balik nama kendaraan bermotor. Dan juga karena kurangnya pengetahuan

masyarakat umum mengenai prosedur Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sehingga mereka tidak memperdulikan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Salah satu kebijakan Pemerintah Daerah adalah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2002 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Diatas Air. Dengan Peraturan Daerah ini Pemerintah Daerah akan mendapatkan pemasukan kas daerah melalui pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Pengenaan Pajak terhadap Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan potensial bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan adanya kepastian hukum, Pemerintah yang kuat dalam menentukan dan memungut Pajak serta dilain pihak, masyarakat lebih memahami akan pentingnya pajak bagi pembangunan.

Salah satu tempat pelaksanaan pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor itu sendiri dilaksanakan oleh kantor bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) atau dalam bahasa inggris One Roof System. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dalam implementasi pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) peran serta petugas sangat mempengaruhi tinggi rendahnya penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Jika petugas

mampu menunjukkan kinerja yang maksimal tentu akan mendorong tercapainya target kerja yang telah ditetapkan oleh pihak UPT Medan Utara. Petugas wajib memberikan kinerja yang maksimal sebagai wujud tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat. Petugas perlu memberitahu kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tentang mekanisme dan prosedur pengurusannya dari mulai pendaftaran sampai dengan penerbitan STNK, SKPD dan TNKB. Prosedur dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dimulai dari masyarakat mendaftar di loket yang telah disediakan lalu mengisi formulir SPT dan melengkapi berkas-berkas yang diperlukan selanjutnya berkas dan formulir diserahkan kepada petugas untuk di periksa kelengkapannya, setelah dinyatakan lengkap petugas menyampaikan berkas ke penetapan lalu menentukan besaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Kemudian membuat nomor kahir serta mengisi data notice pajak setelah semuanya selesai lalu menyampaikan berkas pada kasir, masyarakat yang melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor meneliti hasil penetapan yang diberikan kepadanya setelah semua dirasa pas maka masyarakat membayar pajak yang telah ditentukan kemudian mencetak formulir SKPD dan menyampaikannya kepada petugas loket.

Tahapan selanjutnya yaitu menyampaikan SKPD pada loket emblosing/pencetak STNK kemudian menyampaikan berkas petugas kartu box (arsip) dan menyeter hasil penerimaan kasir pada bendahara (Validasi). Setelah itu menyampaikan berkas yang belum dibayar ke petugas penagih. Kemudian petugas melakukan emblosing/pencetakan STNK lalu menyampaikan SKPD/STNK ke loket pengambilan STNK/plat Motor dan menyerahkan SKPD/STNK dan Plat

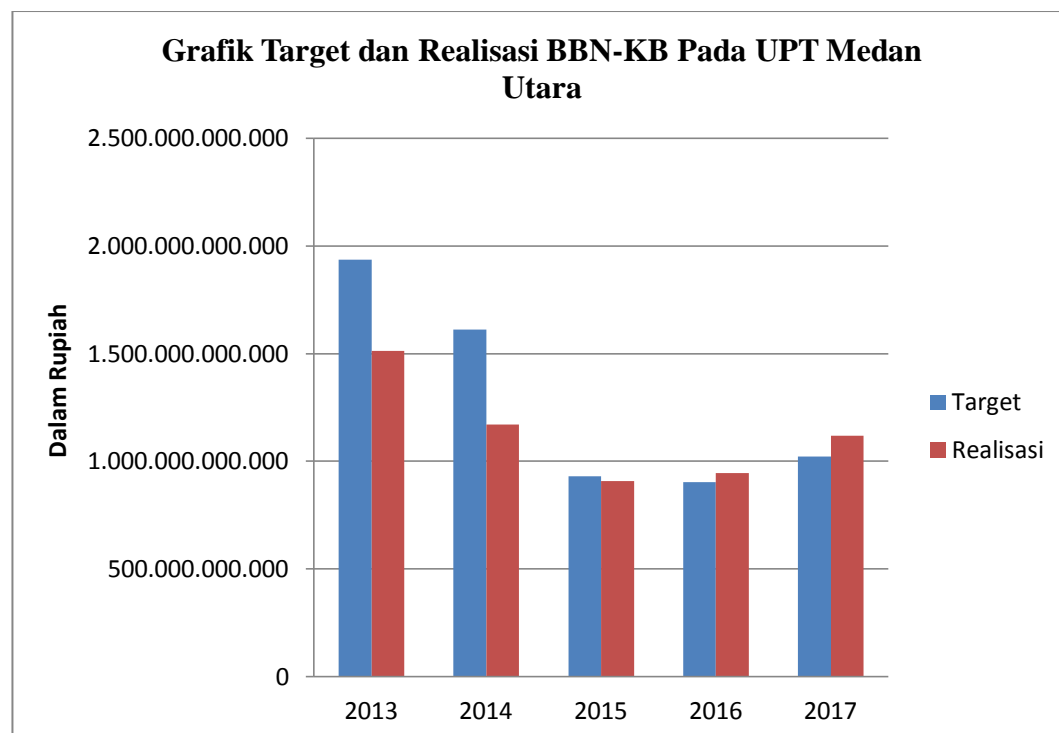
Motor. Untuk menilai baik buruknya kinerja yang pegawai tunjukkan terutama menjalankan prosedur yang berlaku, dapat dilihat dari grafik di bawah ini mengenai jumlah target dan realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dari tahun 2013-2017, berikut :

**Tabel 1.1. Penerimaan BBN-KB dan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT
Samsat Medan Utara**

No	Tahun	BBN-KB		Pajak Kendaraan Bermotor	
		Jmlh Kendaraan	Penerimaan	Jmlh Kendaraan	Penerimaan
1	2013	247.038	1.511.178.741.984	652.826	695.804.451.274
2	2014	350.411	1.170.718.215.531	687.022	790.770.360.690
3	2015	293.166	908.460.586.625	607.989	758.037.869.820
4	2016	278.157	945.632.359.882	583.273	811.288.261.986
5	2017	285.157	1.117.760.457.858	638.232	969.666.337.952

Sumber : Kantor Samsat UPT Medan Utara

Gambar I.1. Grafik Target dan Realisasi BBN-KB Pada UPT Medan Utara



Sumber : Kantor Samsat UPT Medan Utara

Berdasarkan dari tabel dan diagram diatas dapat kita lihat dari tahun 2013-2015 realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dibawah target yang sudah ditentukan. Tidak tercapainya target yang ditentukan sedikit banyak menggambarkan bahwa kinerja yang ditunjukkan oleh petugas kurang maksimal sehingga realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tidak mampu melampaui target yang telah ditentukan. Menyikapi kinerja yang kurang maksimal pada tahun 2013 sampai 2015. Untuk menanggulangi kinerja yang kurang memuaskan tersebut pihak UPT Medan Utara melakukan evaluasi kinerja guna mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam upaya peningkatan kinerja pendapatan serta mencari jalan keluar agar target pendapatan dapat dicapai. Hal tersebut memberi dampak positif karena dalam dua tahun terakhir realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami kenaikan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2013-2015 dan mampu melebihi target yang telah ditentukan, hal tersebut menunjukkan bahwa UPT Medan Utara melakukan perbaikan kinerja yang cukup baik. Di lihat kenyataan saat ini bahwa semakin banyak masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor tentunya akan menambah pemasukan Pemerintah Daerah. Dari sekian banyak kepemilikan kendaraan bermotor terdapat pula kendaraan bermotor yang dibeli dari orang pribadi, kendaraan bermotor yang dibeli setelah dipakai orang pribadi tentu sebaiknya dilakukan Bea Balik Nama kepemilikan atas kendaraan bermotor tersebut. Kendaraan bermotor yang dibeli dari orang lain akan lebih baik jika didaftarkan ulang atas nama pemilik saat ini bukan pemilik kendaraan sebelumnya. Masyarakat sering kali mengabaikan tentang pentingnya Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan

Bermotor (BBN-KB) dilakukan agar data pemilik kendaraan yang baru tercatat di Kantor Samsat dan pemilik lama tidak perlu terkena tarif progresif serta pemilik baru akan lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban tahunannya dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Dalam hal ini dengan tercapainya target yang ditentukan mengenai penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dapat dikatakan bahwa kinerja yang ditunjukkan sangat memuaskan. Dengan kata lain para petugas dan pihak UPT Medan Utara telah menunjukkan kinerja yang maksimal sehingga target yang ditentukan dapat tercapai. Dalam pelaksanaan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sering kali ditemukan kendala dan hambatan yang membuat realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Begitu besar manfaat dari realisasi penerimaan pajak untuk kesejahteraan masyarakat dan banyak kemudahan yang diberikan dalam pelaksanaan pembayaran tapi kenyataannya masih ditemukan hambatan dalam pelaksanaannya yakni salah satu permasalahan yang kerap menghambat peningkatan kinerja penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yakni kurangnya pemahaman masyarakat tentang tahapan prosedur yang diterapkan bagi masyarakat yang ingin melakukan pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, hal tersebut sedikit banyak menjadi penyebab tidak tercapainya target yang sudah ditetapkan di dalam kantor UPT Medan Utara. Banyak orang yang tidak tahu bagaimana pelaksanaan pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Seharusnya setiap pemilik kendaraan haruslah mengetahui tentang Bea Balik Nama, yang tujuannya untuk memastikan keabsahan kepemilikan kendaraan

bermotor tersebut. Dalam hal mengetahui tentang Bea Balik Nama ini yang terpenting adalah bagaimana mengetahui tentang prosedur pelaksanaannya.

Selain itu banyak pula masyarakat yang merasa enggan mengurus Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor karena harus mengantri sehingga membuat masyarakat menjadi malas dikarenakan akan menyita waktu serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak UPT Medan Utara dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan syarat yang dibutuhkan dalam melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang kurang memperdulikan pentingnya melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik memilih judul: **“Analisis Prosedur Pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Dalam Meningkatkan Kinerja Pendapatan Pada Kantor UPT Medan Utara”**.

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi permasalahan yang penulis temukan adalah sebagai berikut :

1. Pemilik kendaraan bermotor enggan melakukan BBN-KB karena takut terkena pajak progresif jika memiliki kendaraan bermotor lain atas nama dirinya.
2. Pemilik kendaraan bermotor tidak mengetahui pentingnya Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor bagi Pendapatan Asli Daerah sehingga masih banyak ditemui pemilik kendaraan bermotor yang tidak begitu

memperdulikan masalah Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

3. Masyarakat banyak yang tidak memahami prosedur dalam pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dari latar belakang tersebut, maka penelitian merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Medan Utara?
2. Bagaimanakah kinerja pendapatan di kantor UPT Medan Utara?
3. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Medan Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis apakah penerapan pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Kantor UPT Medan Utara.
2. Untuk menganalisis kinerja pendapatan di Kantor UPT Medan Utara.
3. Untuk menganalisis kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Kantor UPT Medan Utara.

Manfaat Penelitian

Adanya manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan agar bisa menambah pengetahuan dan wawasan mengenai prosedur pemungutan yang ada didalam kantor tersebut dan sudah sesuai dengan kebijakan pemerintah.

2. Bagi pihak Samsat

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang dapat memberikan manfaat dalam mengelola prosedur sehingga target yang ingin tercapai bisa lebih baik lagi dan sesuai target yang ditetapkan bahkan bisa melebihi target yang sudah ditetapkan tersebut.

3. Bagi pihak lain

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penulis lain sebagai bahan masukan untuk penelitian yang sejenis dimasa yang akan mendatang dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja

Kinerja berasal dari bahasa Inggris *performance* yang artinya performa. Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan, 2009:5). Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Arti kata kinerja berasal dari kata *job performance* dan di sebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah di capai oleh seseorang pegawai (Moeherionto : 2012: 69)

Sedangkan kinerja menurut Bangun (2012:231), adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standart*). Standar kinerja adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupak perbandingan (*benchmarks*) atas tujuan atau target yang ingin di capai. Menurut Mahsun (2012), bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi yang tertuang dalam perencanaan strategi organisasi. Kinerja merupakan perwujudan

kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya di pakai sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau individu. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan individu. Oleh karena itu kinerja merupakan sasaran penentu dalam mencapai tujuan individu. Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai tersebut.

Menurut Pasolong (2010:186), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
2. Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
3. Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.
4. Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
5. Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.

6. Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.
7. Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi oleh Mangkunegara (2009) sebagai berikut:

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

B. Pajak

1. Pengertian Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH, pajak adalah iauran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dr. J. Feldman (Resmi 2012;2) mendefinisikan pajak ialah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran pengeluaran umum. Menurut UU No.28 Tahun 2007 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur:

- a. Iuran wajib rakyat kepada negara
- b. Dapat dipaksakan
- c. Berdasarkan Undang-undang
- d. Tidak ada balas jasa atau kontra prestasi secara langsung
- e. Digunakan untuk kepentingan Umum (pengeluaran pemerintah). Untuk kemakmuran rakyat
- f. Dipungut oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

2. Fungsi Pajak

Pajak dipandang sebagai bagian yang memiliki peranan penting dalam pembangunan. Berikut fungsi pajak, Resmi (2012:3), yaitu :

- a. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan negara)

Pajak mempunyai fungsi budgetair, artinya pajak merupakan salah satu penerimaan pemerintah untuk membiaya pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya menghasilkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut

ditempuh dengan cara ekstensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan jenis pajak.

b. Fungsi Regulerend (Fungsi Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi mengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3. Jenis Pajak

a. Menurut Golongan

- 1) Pajak Langsung adalah pajak pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan.
- 2) Pajak tidak langsung adalah pajak pembebanannya dapat dilimpahkan pada orang lain. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutang nya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa.

b. Menurut Sifatnya

- 1) Pajak Subjektif adalah Pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak.
- 2) Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak.

c. Menurut Pemungutan dan Pengelolaan

- 1) Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiyai rumah tangga Negara

- 2) Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

C. Pemungutan Pajak

1. Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan maka diperlukan syarat-syarat dalam pemungutan pajak. Dalam pemungutan pajak ada lima syarat yang harus diperhatikan menurut Mardiasmo (2011:2), yaitu:

- a. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan), sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya hanya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada majelis pertimbangan pajak.
- b. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yudiris), di Indonesia, Pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, bagi negara maupun warganya.
- c. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomi), pemungutan tidak mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

- d. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansil), sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutan.
- e. Sistem pemungutan harus sederhana, sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan baru.

2. Teori yang mendukung pemungutan pajak

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan justifikasi pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak menurut Mardiasmo (2011:3) teori tersebut antara lain adalah :

a. Teori Asuransi

Negara melindungi kes keselamatan jiwa, harta benda dan hak-hak rakyatnya, Oleh karna itu rakyat harus membayar pajak yang diberatkan sebagai suatu premi asuransi karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

b. Teori Kepentingan

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan (misalnya perlindungan) masing-masing orang.Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, makin tinggi pajak yang harus membayar.

c. Teori Daya Pikul

Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang. Untuk memngukur daya pikul dapat digunakan 2 pendekatan yaitu:

- 1) Unsur Objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.
- 2) Unsur Subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materil yang harus dipenuhi.

3. Asas Pemungutan Pajak

Asas pemungutan pajak menurut Kurnia (2013:42) yaitu:

a. Asas domisili

Pengenaan pajak tergantung pada tempat tinggal (domisilin) Wajib pajak tinggal disuatu negara maka negara itulah yang berhak mengenakan pajak atas segala hal yang berhubungan obyek yang dimiliki wajib pajak yang menurut undang-undang dikenakan pajak.

b. Asas Sumber

Cara pemungutan pajak yang bergantung pada sumber dimana objek pajak diperoleh. Tergantung dinegara mana objek pajak tersebut diperoleh, Jika suatu negara terdapat suatu sumber penghasilan, negara tersebut berhak memungut pajak tanpa melihat wajib pajak itu bertempat tinggal.

c. Asas kebangsaan

Cara yang berdasarkan kebangsaan menghubungkan pengenaan pajak dengan kebangsaan dari suatu negara. Asas kebangsaan atau asas nasional, adalah asas yang menganut cara pemungutan pajak yang dihubungkan dengan kebangsaan dari suatu negara.

4. Sistem Pemungutan Pajak

a. Official Assesment System

Sistem pemungutan Pajak dimana fiskus/petugas pajak yang diberi kewenangan penuh untuk menghitung berapa besarnya hutang pajak.

b. Self Assesment System

Sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak WP yang diberi kewenangan penuh untuk menghitung berapa besarnya hutang pajak.

c. With holding System

Pihak tiga yang diberikan kewenangan untuk menghitung, memungut dan menyetorkan utang pajak.

5. Timbulnya dan Hapusnya Utang Pajak

Ada dua ajaran yang mengatur timbulnya utang pajak menurut Mardiasmo (2011:8) yaitu :

a. Ajaran formil

Utang pajak timbul karena dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus. Ajaran ini diterapkan pada official assessment system.

b. Ajaran material

Utang pajak timbul karena berlakunya undang-undang. Seseorang dikenai pajak karena suatu keadaan dan perbuatan. Ajaran ini di terapkan *self assessment system*. Hapusnya utang pajak dapat disebabkan beberap hal :

- 1) Pembayaran
- 2) Kompensasi
- 3) Daluarsa
- 4) Pembahasan
- 5) Dan Penghapusan

D. Pajak Daerah

1. Pengertian Pajak Daerah

Pajak daerah yang di kemukakan oleh beberapa ahli dalam bidang perpajakan memberikan pengertian yang berbeda-beda. Namun pada dasarnya dalam definisi tersebut semuanya mempunyai inti dan tujuan yang sama. Pengertian pajak daerah menurut Yasin yang dikutip oleh Sutedi (2010:57), menyatakan Pajak daerah adalah pungutan daerah menurut peraturan yang ditetapkan sebagai badan hukum public, dalam rangka membiyai rumah tangganya. Dengan kata lain, pajak daerah adalah pajak yang wewenang pungutannya ada pada daerah dan pembangunan daerah.

2. Jenis Pajak Daerah

Jenis pajak daerah terdiri atas :

- a. Pajak Provinsi, antara lain :
 - 1) Pajak Kendaraan Bermotor
 - 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - 4) Pajak Air Permukaan dan
 - 5) Pajak Rokok
- b. Pajak Kabupaten/Kota, antara lain :
 - 1) Pajak Hotel
 - 2) Pajak Restoran
 - 3) Pajak Hiburan
 - 4) Pajak Reklame
 - 5) Pajak Penerangan Jalan

- 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- 7) Pajak Parkir
- 8) Pajak Air Tanah
- 9) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dan
- 10) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

E. Pajak Kendaraan Bermotor

1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Berdasarkan Peraturan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah Republik Indonesia, pajak kendaraan bermotor yang disingkat dengan PKB adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat yang dan alat-alat besar yang bergerak.

2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasa kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh :

- a. Pemerintah pusat dan Pemerintah Daerah

- b. Konsultan, perwakilan negara asing dan perwakilan lembaga-lembaga Internasional dengan peraturan daerah
- c. Subjek pajak lainnya yang diatur dengan peraturan daerah.

3. Subjek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

F. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

1. Pengertian Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Pengertian Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor menurut Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2000 adalah Pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan atau pemasukan ke badan usaha. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima) sampai dengan GT7 (tujuh Gross Tonnage).

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam golongan Pajak Daerah yang dipungut oleh Pemerintah Provinsi. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang dikenakan terhadap penyerahan hak milik Kendaraan Bermotor sebagai akibat perjanjian dua belah pihak atau perbuatan

sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam Badan Usaha (Kurniawan dan Purwanto, 2004:58).

Objek pajak dalam (Waluyo, 2010:99) dapat diartikan sebagai sasaran pengenaan pajak dan dasar untuk menghitung pajak yang terhutang. Sesuatu tersebut dapat berupa keadaan perbuatan dan peristiwa yang menjadi objek pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah penyerahan kepemilikan Kendaraan Bermotor. Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor dalam (Siahaan, 2005:171) adalah:

- a. Penyerahan Kendaraan Bermotor kepada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Penyerahan Kendaraan Bermotor kepada BUMN dan BUMD tidak dikecualikan sebagai objek Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- b. Penyerahan Kendaraan Bermotor pada Kedutaan, Konsulat, Perwakilan Negara Asing dan perwakilan lembaga-lembaga Internasional dengan asas timbal balik. Ketentuan tentang pengecualian Pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor bagi perwakilan Lembaga-Lembaga Internasional berpedoman kepada Keputusan Menteri Keuangan.
- c. Penyerahan Kendaraan Bermotor kepada subjek pajak lainnya yang diatur dengan Peraturan Daerah. Termasuk penyerahan Kendaraan Bermotor adalah pemasukan Kendaraan Bermotor dari Luar Negeri untuk dipakai secara tetap di Indonesia, kecuali: 1.Untuk dipakai sendiri oleh Orang Pribadi yang bersangkutan. 2.Untuk diperdagangkan. 3.Untuk dikeluarkan kembali dari wilayah pabean Indonesia. 4.Digunakan untuk pameran, penelitian, contoh dan kegiatan olahraga bertaraf Internasional.

2. Subjek Pajak Bea Balik Kendaraan Bermotor

Pada Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, yang menjadi subjek pajaknya adalah Orang Pribadi atau Badan yang menerima penyerahan Kendaraan Bermotor. Sementara itu, yang menjadi wajib pajak adalah Orang Pribadi atau Badan yang menerima penyerahan Kendaraan Bermotor. Jika Wajib Pajak berupa Badan, kewajibannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut (Siahaan, 2005:173).

Dasar pengenaan pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor yang tercantum dalam Tabel yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Dalam Negeri No.69 Tahun 2004 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2004 termasuk di dalamnya Nilai jual mesin penggerak. c. Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tarif yang berlaku sesuai dengan pasal 9 Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No.9 Tahun 2002 adalah:

a. Untuk Pembayaran Pertama:

- 1) 10% (sepuluh Persen) untuk Kendaraan Bermotor Bukan Umum, seperti sepeda motor, mobil sedan, jeep, pick up atau yang sejenis yang digunakan untuk keperluan pribadi.
- 2) 10% (sepuluh Persen) untuk Kendaraan Bermotor Umum, seperti alat pengangkutan umum (angkot) berupa bus, mini bus, sedan taxi, atau pengangkutan umum lainnya yang sejenis yang digunakan untuk kepentingan umum.
- 3) 3% (tiga persen) untuk Kendaraan Bermotor Alat-Alat Berat dan Alat-Alat Besar.

b. Untuk Penyerahan Kedua dan Selanjutnya adalah:

- 1) 1% (satu persen) Untuk Kendaraan Bermotor Bukan Umum.
- 2) 1% (satu persen) Untuk Kendaraan Bermotor Umum.
- 3) 0,3% (nol koma tiga persen) untuk Kendaraan Bermotor Alat-Alat Berat dan Alat-Alat Besar.

c. Untuk Penyerahan karena Warisan adalah:

- 1) 0,1% (nol koma satu persen) Untuk Kendaraan Bermotor Bukan Umum.
- 2) 0,1% (nol koma satu persen) Untuk Kendaraan Bermotor Umum.
- 3) 0,03% (nol koma nol tiga persen) untuk Kendaraan Bermotor Alat-Alat Berat dan Alat-Alat Besar.

3. Cara Perhitungan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Besarnya pokok Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum perhitungan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dalam (Siahaan, 2005:173) adalah sesuai dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Nilai Jual Kendaraan Bermotor} \end{aligned}$$

G. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.I
Penelitian Terdahulu

Nama dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
Nasution dan Sinaga (2014)	Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	Berdasarkan hasil penelitian diketahui salah satu usaha pegawai kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan melakukan himbauan kepada masyarakat melalui media massa, sedangkan hambatan yang dihadapi adalah kurangnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan yang menyebabkan kurang cepat pelayanan dan urusan BBN-KB. Dengan demikian dapat disimpulkan Evaluasi kinerja pegawai kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan sudah cukup maksimal dan baik.
Nasution dan Muthalib (2015)	Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan melakukan himbauan kepada masyarakat melalui media massa, sedangkan hambatan yang dihadapi adalah kurangnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan yang menyebabkan kurang cepat pelayanan dan urusan BBN-KB.

		Dengan demikian dapat disimpulkan Evaluasi kinerja pegawai kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan sudah cukup maksimal dan baik.
Wowiling dan Ilat (2015)	Analisis Prosedur dan Perhitungan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Hasil penelitian menunjukkan prosedur pemungutan BBNKB sudah sesuai dengan garis kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Dispenda melakukan peninjauan kembali jumlah target Pendapatan Asli Daerah khususnya pada BBNKB karena akan memberikan kontribusi yang besar bagi Provinsi Sulawesi Utara.
Ponto dan Afandi (2015)	Analisis Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Daerah Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem prosedur pemungutan pajak yang dilakukan pada Dispenda Prov. Sulut sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan konsep sistem pengendalian internal dimana pemungut dibagi dalam beberapa pihak yang saling berkaitan dan kualitas pegawai memiliki kompetensi dibidangnya. Sebaiknya, pimpinan Dispenda Sulut dapat membuat alternatif pembayaran lainnya selain secara online dan menambah jumlah pegawai untuk meningkatkan pelayanan bagi para wajib pajak.

Laowo dan Sondakh (2016)	Analisis Prosedur dan Perhitungan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Manado	Hasil penelitian menunjukkan prosedur dan perhitungan bea balik nama kendaraan bermotor sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan garis kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Sebaiknya Kantor Samsat Manado dapat memberikan pelayanan yang lebih lagi, seperti penyuluhan dan bersosialisasi mengenai pentingnya membayar pajak untuk pembangunan kota Manado.
--------------------------	---	--

H. Kerangka Berfikir

Menurut Sekaran (dalam Sugiyono, 2010) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Bila dalam penelitian ada variabel moderator dan intervening, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir (Sugiyono, 2010:60)

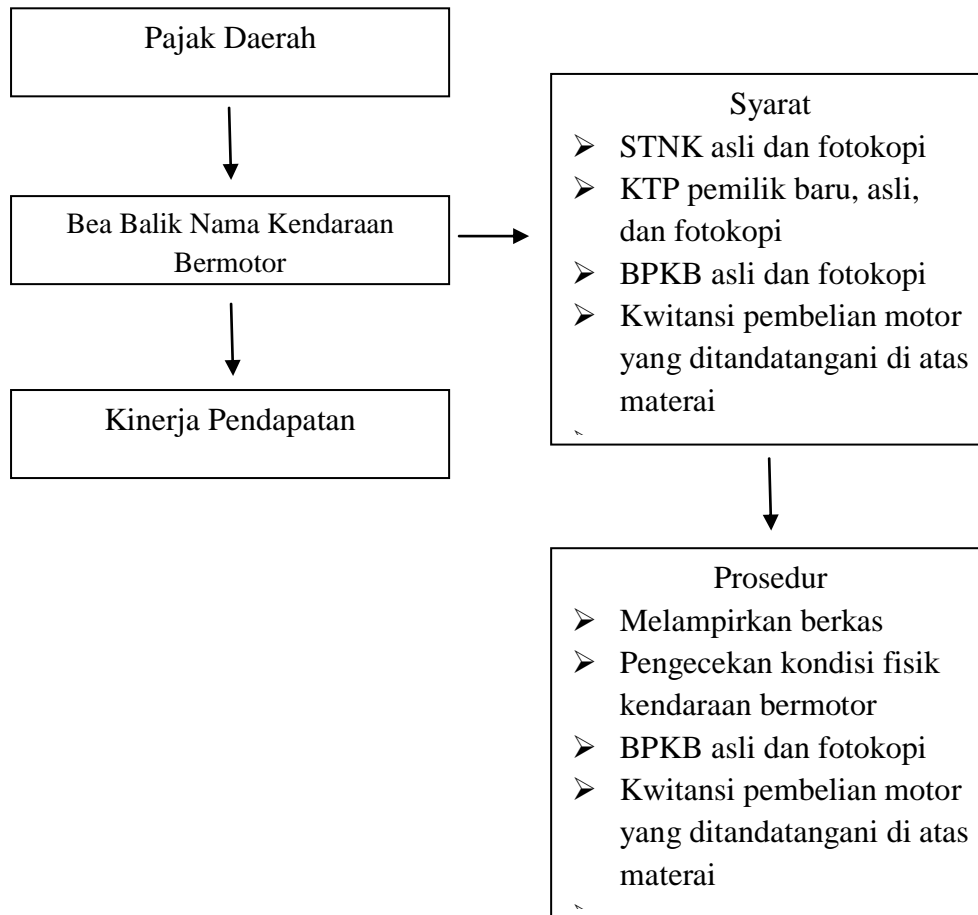
Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian

hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti (Haryoko dalam Sugiyono, 2010).

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang pertimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah merupakan acuan bagi pemerintah daerah dalam mengelola rumah tangganya sendiri. Dalam hal ini pemerintah daerah diberikan wewenang penuh dalam mencari sumber pendanaan guna melaksanakan pembangunan dan menjalankan roda pemerintahan di daerah. Pajak Daerah merupakan salah satu sumber pendanaan bagi pemerintah daerah. Salah satu jenis Pajak Daerah yaitu Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Bea Balik Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang berarti merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting dalam pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan tersebut.

Dalam proses pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tentu terdapat prosedur yang harus dijalani agar tercipta akuntabilitas dan transparansi dalam proses pemungutannya. Dalam hal ini sebagai salah satu sumber pendapatan bagi daerah, petugas yang membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor diharapkan mampu memberikan kinerja yang maksimal agar disamping masyarakat merasa puas dilayani dengan baik berkat kinerja yang maksimal dan pendapatan daerah yang bersumber dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dapat sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hal tersebut, maka kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Menurut Zuriyah (2006:47) penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian, secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan dan menguji hipotesis. Penelitian kualitatif yaitu dengan menggunakan pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian kualitatif jauh lebih subyektif dari pada penelitian lain dan menggunakan metode sangat berbeda dari mengumpulkan informasi, terutama individu dalam menggunakan wawancara secara mendalam.

Berdasarkan pengertian diatas, maka penelitian ini adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi serta menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian berbentuk deskriptif yaitu analisis yang dilakukan dengan menggunakan logika berdasarkan fakta yang ada untuk suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang dengan inteprestasi yang tepat, yang dapat diartikan menjadi sebuah kesimpulan dengan demikian metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai prosedur

pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada kantor UPT Medan Utara.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan rumusan tentang ruang lingkup dan juga ciri-ciri suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan serta penelitian suatu karya ilmiah. Dari uraian diatas, digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti, yaitu:

1. Pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha menurut undang-undang No. 28 Tahun 2007 disebut Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
2. Pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dilakukan pada saat pendaftaran dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dilunasi selambat-lambatnya 1(satu) bulan sejak diterbitkan SKPD, STPD, dan surat Keputusan Pembetulan, jika apabila tidak dilunasi Wajib Pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen).

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor UPT Medan Utara dan waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2017 s/d Oktober 2018.

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■										
2	Pra Riset	■	■										
3	Penyusunan Proposal			■	■	■	■						
4	Seminar Proposal							■					
5	Pengambilan Data								■				
6	Pengolahan Data									■			
7	Penulisan Skripsi										■		
8	Bimbingan Skripsi										■	■	
9	Sidang												■

D. Informan Penelitian

Menurut Suyanto (2005 :17) Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya, oleh karena itu pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Penentuan informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum (Sugiyono, 2009:221). Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan tersebut. Dalam penelitian ini penentuan informan kunci dilakukan dengan teknik *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono (2009:53,77) menjelaskan yang dimaksud dengan *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi informan kunci dan informan utama dalam penelitian ini yaitu Kepala Tata Usaha dan Polisi yang mengetahui tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan masyarakat yang melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian deskriptif kualitatif dikenal beberapa teknik atau metode pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian deskriptif kualitatif terdiri dari pengumpulan data primer yakni : wawancara mendalam (*intensive/ depth interview*) serta pengumpulan data sekunder yakni: penelitian kepustakaan (Arikunto, 2002:178).

1. Pengumpulan data primer

Wawancara mendalam (*intensive/depth interview*) adalah suatu teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Penelitian kepustakaan adalah pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku tulisan yang mempunyai relevansi langsung dari masalah yang akan diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data, menurut Patton dalam Moleong (2006:280) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Membedakan dengan penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap hasil analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan antara dimensi-dimensi uraian. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk melihat seperti apa prosedur dan tahapan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, terdapat beberapa langkah dalam melakukan analisis data, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan merangkum dan memfokuskan hal-hal yang penting tentang penelitian dengan mencari tema dengan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

b. Penyajian Data

Bermakna sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan tindakan. Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk pemaparan hasil wawancara dengan informan penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Penerapan Pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Medan Utara

Tabel 4.1

Daftar Target dan Realisasi BBN-KB UPT Medan Utara
Tahun 2013 s/d 2017

TAHUN	TARGET	REALISASI		
		KENDARAAN	RP	%
2013	1.937.421.206.439	247.038	1.511.178.741.984	78,00%
2014	1.610.393.352.923	350.411	1.170.718.215.531	72,70%
2015	929.863.207.957	293.166	908.460.586.625	97,70%
2016	903.647.894.482	278.157	945.632.359.882	104,65%
2017	1.020.823.419.924	285.157	1.117.760.457.858	109,50%

Sumber: Kantor Samsat UPT Medan Utara

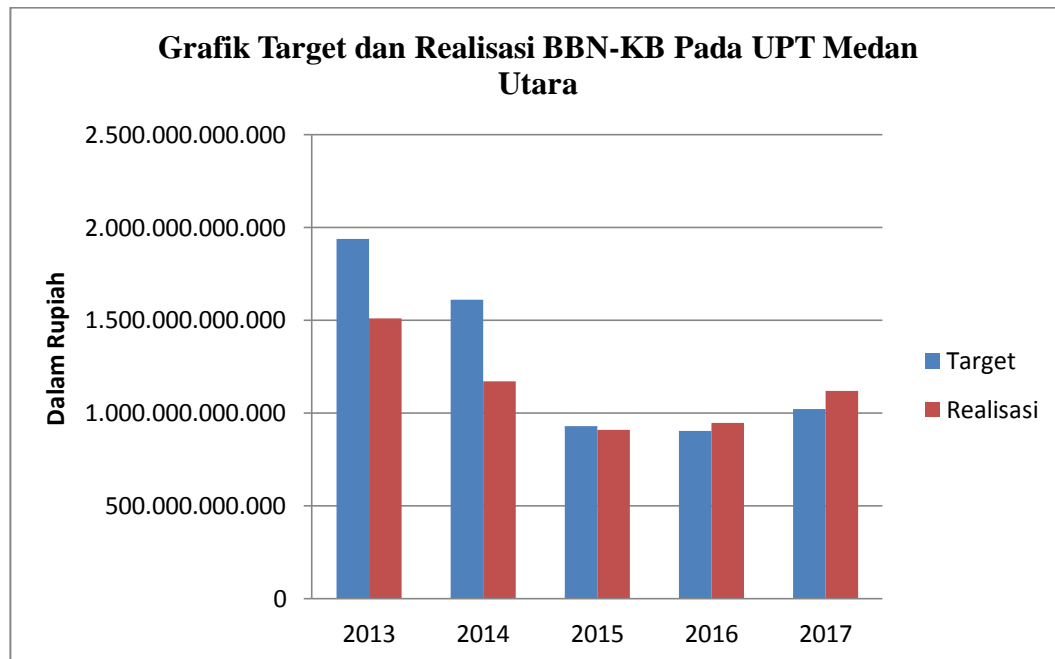
Berdasarkan dari tabel diatas dapat kita lihat dari tahun 2013-2015 realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dibawah target yang sudah ditentukan. Pada tahun 2013 pihak UPT Medan Utara menargetkan penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sebesar Rp. 1.937.421.206.439 namun dalam kenyataannya hanya diperoleh realisasi penerimaan sebesar Rp. 1.511.178.741.984, kemudian pada tahun 2014 target yang ingin dicapai yaitu sebesar Rp.

1.610.393.352.923 dan ini dibawah dari target yang ditentukan tahun lalu dan realisasinya sebesar Rp. 1.170.718.215.531 dan pada tahun 2013 target Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada UPT Medan Utara yaitu sebesar Rp. 929.863.207.957 namun realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor hanya sekitar Rp. 908.460.586.625.

Tidak tercapainya target yang ditentukan sedikit banyak menggambarkan bahwa kinerja yang ditunjukkan oleh petugas kurang maksimal sehingga realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tidak mampu melampaui target yang telah ditentukan. Menyikapi kinerja yang kurang maksimal pada tahun 2013 sampai 2015. Untuk menanggulangi kinerja yang kurang memuaskan tersebut pihak UPT Medan Utara melakukan evaluasi kinerja guna mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam upaya peningkatan kinerja pendapatan serta mencari jalan keluar agar target pendapatan dapat dicapai. Hal tersebut memberi dampak positif karena dalam dua tahun terakhir realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami kenaikan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2013-2015 dan mampu melebihi target yang telah ditentukan yaitu pada tahun 2014 pihak UPT Medan Utara menargetkan sebesar Rp. 903.647.894.482 dan realisasinya sebesar Rp.945.632.359.882 kemudian di tahun berikutnya kembali mengalami peningkatan dengan penerimaan sebesar Rp. 1.117.760.457.858, hal tersebut menunjukkan bahwa UPT Medan Utara melakukan perbaikan kinerja yang cukup baik. Peningkatan yang diperoleh membuat penerimaan daerah dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor menjadi lebih baik.

2. Kinerja Pendapatan di Kantor UPT Medan Utara

Gambar 4.1. Grafik Target dan Realisasi BBN-KB Pada UPT Samsat Medan Utara



Sumber : Kantor Samsat UPT Samsat Medan Utara

Berdasarkan grafik realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Samsat Medan Utara diperoleh hasil bahwa pada tahun 2013 sampai 2015 target penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) tidak mampu melampaui target yang ditentukan dengan kata lain kinerja dari UPT Samsat Medan Utara belum maksimal dalam upaya meningkatkan penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Tidak tercapainya target pada tahun 2013 sampai 2015 menunjukkan bahwa pihak UPT Samsat Medan Utara menghadapi hambatan dan kendala yang mengganggu terciptanya penerimaan pendapatan daerah yang maksimal dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Dari

grafik diatas dapat dilihat terjadinya penurunan yang cukup signifikan dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 dalam menanggulangi penurunan penerimaan tersebut pihak Samsat Medan Utara harus mencari jalan keluar dari permasalahan tersebut agar tidak mengganggu pendapatan daerah.

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa Samsat Medan Utara mampu mengatasi masalah yang dihadapinya sehingga dapat dilihat dalam dua tahun berikutnya yakni pada tahun 2016 dan 2017 penerimaan yang bersumber dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami peningkatan. Dengan kata ini tercapainya target yang ditentukan mengenai penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dapat dikatakan bahwa kinerja yang ditunjukkan sangat memuaskan dan dapat dilihat pula bahwa pihak Samsat Medan Utara berhasil mengatasi permasalahan terkait penurunan penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Di lihat kenyataan saat ini bahwa semakin banyak masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor tentunya diharapkan akan menambah pemasukan Pemerintah Daerah dari sektor pajak. Dari sekian banyak kepemilikan kendaraan bermotor tersebut terdapat pula kendaraan bermotor yang dibeli dari orang pribadi, kendaraan bermotor yang dibeli setelah dipakai orang pribadi tentu sebaiknya dilakukan Bea Balik Nama kepemilikan atas kendaraan bermotor tersebut agar legalitasnya menjadi sah.

Kemudian peneliti bertanya kepada responden mengenai realisasi target yang telah ditentukan dan beliau mengatakan bahwa realisisasi penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor itu naik turun setiap tahunnya, hal ini mungkin dikarenakan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor kan bukan sebuah keharusan bagi

wajib pajak sehingga pengurusannya tergantung kesadaran dari para wajib pajak dan pihak Samsat Medan Utara selalu menghimbau dan mengajak masyarakat yang belum melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

3. Kendala yang dihadapi dalam pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Medan Utara

Kendala dan hambatan yang dihadapi UPT Samsat Medan Utara dalam pelaksanaan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yaitu :

- a. Keterbatasan sumber daya manusia
- b. Adanya calo yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
- c. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
- d. Masyarakat tidak mengetahui syarat yang diperlukan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
- e. Pemadaman listrik yang sering terjadi sering menghambat pelayanan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
- f. Jaringan internet yang tidak stabil.
- g. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk memiliki legalitas kepemilikan atas kendaraan yang dimilikinya.

Dalam setiap proses implementasi kebijakan tentu ada saja hambatan serta kendala yang dihadapi dalam proses implementasi tersebut dalam hal ini pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pun mengalami hambatan dalam

penerapannya. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor menyebabkan proses pelaksanaan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan masyarakat pun untuk enggan melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Peneliti mewawancarai responden mengenai alasan yang menyebabkan masyarakat enggan melakukan pengurusan BBN-KB dan beliau mengatakan bahwa kebanyakan masyarakat enggan melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor karena masyarakat takut terkena aturan pajak progresif jika memiliki kendaraan atas namanya lebih dari satu unit kemudian masyarakat merasa prosedur dan prosesnya memakan waktu yang lama sehingga dikhawatirkan mengganggu aktifitas sehari-hari. Masyarakat kurang memperoleh informasi mengenai Bea Balik Kendaraan Bermotor baik itu tentang prosedur atau persyaratan dalam pengurusannya. Selain itu hambatan yang sering dihadapi adalah terbatasnya sumber daya terutama saat jam-jam sibuk dan ramai, Samsat Medan Utara kewalahan menghadapi banyaknya masyarakat yang ingin melaksanakan proses pengurusan perpajakannya di kantor Samsat Medan Utara.

Kemudian mengenai hal apa yang yang dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat agar mau melakukan pengurusan BBN-KB yaitu pihak Samsat Medan Utara perlu mensosialisasikan informasi kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor bagi negara dan masyarakat itu sendiri selain itu kualitas pelayanan harus benar-benar maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kemudia pihak Samsat Medan Utara perlu memberikan kemudahan dalam proses pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, jika hal-hal tersebut telah dilakukan dengan baik maka diharapkan kesadaran masyarakat

dalam melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor akan meningkat dengan sendirinya.

Berdasarkan observasi di Samsat Medan Utara masih ditemukan berbagai permasalahan dalam proses pemberian pelayanan seperti persyaratan yang kurang dimengerti oleh wajib pajak, kurangnya informasi tentang besarnya biaya dalam mengurus Balik Nama Kendaraan Bermotor kemudian pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap pajak masih rendah, masih adanya wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk menyetorkan pajaknya dengan menggunakan jasa calo dan diantara hasil observasi tersebut dirasa dapat menghambat dalam kelancaraan proses pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

B. Pembahasan

Pada bagian ini, dari hasil penyajian data yang ada akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian dan juga melakukan pengamatan-pengamatan atau observasi terhadap fenomena yang ada terkait dengan masalah serta keadaan di lokasi penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang Analisis Prosedur Pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Dalam Meningkatkan Kinerja Pendapatan Pada Kantor UPT Medan Utara. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan terhadap permasalahan yang ingin

dijawab,berikut ini penulis paparkan hasil analisa berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan.

1. Penerapan pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Medan Utara

Melalui 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 :

- a. Sebagai usaha untuk lebih meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat pemilik Kendaraan Bermotor yang berdomisili di Provinsi Sumatera Utara;
- b. Meningkatkan Pendapatan Provinsi Sumatera Utara melalui penerimaan dari sektor PKB dan penerimaan dari sektor BBN-KB;
- c. Meningkatkan pendapatan Provinsi Sumatera Utara melalui penerimaan Asuransi Kerugian Kecelakaan Jasa Raharja Cabang Utama Medan Sumatera Utara yang merupakan Aparat Departemen Keuangan Provinsi Sumatera Utara

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 Medan Selatan berdiri pada tanggal 15 juni sejak tahun 1987. Dalam operasionalisasi secara koordinatif dan integratif dilakukan oleh tiga instansi, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), yang mempunyai fungsi dan kewenangan 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 di bidang 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 dibentuklah Kantor Bersama SAMSAT.

Adapun yang menjadi visi dan misi SAMSAT UPT Medan Utara

Visi : Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat.

Misi :

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat
- b. Meningkatkan keamanan registrasi identifikasi kendaraan bermotor.
- c. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Penerimaan Negara.
- d. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).
- e. Menyediakan sarana dan prasarana untuk mendukung terwujudnya pelayanan prima.

Penerapan otonomi daerah yang bertanggung jawab yaitu salah satu yang menjadi kewenangan suatu daerah adalah mengelola dan mencari Pendapatan Asli Daerah agar dapat menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembangunan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Untuk mendukung kegiatan

Pemerintah Daerah dan pelaksanaan pembangunan di segala bidang, maka Pemerintah Daerah harus mampu menyediakan dana yang digunakan untuk pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan tersebut. Salah satu indikator penting kemandirian suatu daerah dalam membangun dan menjalankan semua urusan pemerintahan adalah daya kemampuannya untuk membiayai pembangunan daerah tersebut. Oleh karena itu suatu daerah harus mampu menggali potensi daerahnya agar dapat menciptakan pendapatan Asli Daerah yang maksimal. Salah satu sumber pendapatan bagi suatu daerah yaitu Pajak Daerah.

Pendapatan Asli Daerah dapat diperoleh dari beberapa sumber yang sah, salah satunya yaitu Pajak Daerah. Pajak daerah adalah iuran yang dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan Undang-Undang dan Peraturan Daerah, sehingga dapat dipaksakan, dengan mendapat balas jasa secara langsung. Pajak Daerah merupakan kewenangan dari pemerintah daerah dalam melakukan pengelolaannya. Pajak Daerah dipandang sebagai salah satu sumber penerimaan yang cukup besar bagi suatu daerah. Salah satu jenis Pajak Daerah yaitu Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak dan perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar-menukar, warisan, hibah, atau pemasukan kedalam badan usaha. Sebagai suatu kebijakan tentunya memiliki dasar hukum yang memperkuat posisi kebijakan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Adapun dasar hukum pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor antara lain :

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2010 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- b. Peraturan Daerah Sumatera Utara Nomor 1 tahun 2015 tentang Pajak Daerah
- c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada UPT Samsat Medan Utara diatur dalam Permendagri No. 25 Tahun 2010, Peraturan Daerah Sumatera Utara Nomor 1 tahun 2015. Pelaksanaan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor harus sesuai dengan peraturan tersebut yang terkadang mengalami hambatan baik dari dalam maupun dari luar. Hambatan yang muncul antara lain kurangnya keinginan masyarakat untuk mengurus BBN-KB serta faktor biaya yang mereka harus keluarkan dan waktu yang diperlukan dalam melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Sedangkan hambatan lain yang muncul yaitu dimana waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan dan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor memakan waktu yang cukup lama.

Samsat Medan Utara merupakan instansi pemerintah yang merupakan sistem kerjasama antara beberapa instansi yakni Polri, Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah, dan PT. Jasa Raharja yang mempunyai tugas untuk melayani masyarakat salah satunya yaitu dalam pengurusan balik nama kendaraan bermotor, wajib pajak harus senantiasa mengikuti aturan-aturan yang telah dirancang oleh pemerintah dalam hal ini UPT Samsat Medan Utara untuk kelancaran proses

pelayanan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Berikut adalah mekanisme pelayanan di Kantor Samsat Medan Utara dan jumlah biaya dan Perhitungan untuk melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut :

- a. BPKB untuk kendaraan roda 2 atau roda 3 : Rp. 80.000
- b. BPKB untuk kendaraan roda 4 atau lebih : Rp. 100.000
- c. STNK untuk kendaraan roda 2 atau roda 3 : Rp. 50.000
- d. STNK untuk kendaraan roda 4 atau lebih : Rp. 75.000
- e. TNKB untuk kendaraan roda 2 atau roda 3 : Rp. 30.000
- f. TNKB untuk Kendaraan roda 4 atau lebih : Rp. 50.000

Sedangkan berkas yang dibutuhkan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mutasi dari Luar Provinsi, yaitu :

- a. Mengisi formulir SPPKB
- b. Identitas
- c. STNK asli
- d. BPKB asli
- e. Kwitansi Pembelian Asli
- f. SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) tahun terakhir
- g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor
- h. Fiskal antar daerah

Kemudian syarat yang diperlukan untuk mengurus Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Mutasi Keluar Provinsi, yaitu :

- a. Mengisi formulir SPPKB

- b. Identitas
- c. STNK asli
- d. BPKB asli
- e. Kwitansi Pembelian Asli
- f. SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) tahun terakhir
- g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor
- h. Fiskal antar daerah

Dalam pelayanan publik prosedur memegang peranan penting sukses tidaknya pelayanan publik tersebut, dalam hal ini prosedur yang dilalui dalam proses pengurusan Bea Balik Nama BPKB yaitu :

- a. Pemohon
 - 1) Mengisi formulir permohonan;
 - 2) Melampirkan tanda bukti identitas
 - 3) Melampirkan Tanda bukti pemindahtanganan kepemilikan Ranmor berupa:
 - 4) Melampirkan BPKB;
 - 5) Melampirkan STNK
 - 6) Setelah lengkap maka form permohonan dan berkas diberikan ke bagian loket cek fisik
- b. Loket Cek Fisik
 - 1) Menerima form permohonan dan berkas
 - 2) Melakukan verifikasi dan cek fisik ranmor

- 3) Setelah dilakukan verifikasi dan cek fisik ranmor maka akan dikeluarkan hasil pemeriksaan cek fisik ranmor.
- 4) Form permohonan, berkas dan hasil cek fisik ranmor akan di serahkan ke bagian loket pendaftaran

c. Loket Pendaftaran

- 1) Menerima form permohonan, berkas dan hasil cek fisik ranmor.
- 2) Form permohonan, berkas dan hasil cek fisik ranmor dari pemohon/ masyarakat diverifikasi oleh petugas jika sesuai persyaratan maka berkas diterima tetapi jika kurang lengkap maka akan di kembalikan.
- 3) Setelah dinyatakan lengkap maka pemohon akan melakukan pembayaran ke bank/ loket bank setelah itu melakukan pembayaran ke bank maka akan di berikan tanda terima pendaftaran.
- 4) Setelah itu tanda terima pendaftaran di berikan ke pokja data entry.

d. Loket Bank, melakukan pembayaran di loket bank, slip 1 untuk pemohon, slip 2 untuk pendaftaran, dan slip 3 untuk benma.

e. Pokja Data Entry

- 1) Menerima tanda terima pendaftaran dari loket pendaftaran memasukan data identitas ranmor dan pemilik serta memberikan nomor registrasi/ perubahan identitas berdasarkan jenis kendaraan dan mencatat kedalam buku register.
- 2) Setelah data dip roses maka akn keluar berkas BPKB baru.
- 3) Melakukan verifikasi kesesuaian data dan berkas BPKB baru.
- 4) Setelah diverifikasi dan dinyatakan sesuai maka akan di berikan ke bagian pokja penertiban BPKB.

f. Pokja Penertiban BPKB

- 1) Menerima berkas BPKB baru dari pokja data entry.
- 2) Mencetak BPKB
- 3) Melakukan pengesahan tanda tangan dan tempel basah kepada pejabat berwenang dan verifikasi data dan paraf.
- 4) Setelah itu maka BPKB baru dan berkas BPKB baru di berikan ke bagian loket pemilihan/ pemisahan dokumen arsip BPKB

g. Loket Pemilihan / pemisahan dokumen Arsip BPKB

- 1) Menerima BPKB baru dan berkas BPKB baru dari pokja penertiban BPKB
- 2) Setelah itu berkas BPKB baru di arsipkan
- 3) Dan BPKB baru diverifikasi setelah dinyatakan sesuai makan BPKB baru akan di serahkan ke bagian loket penyerahan.

h. Loket Penyerahan

- 1) Menerima BPKB baru dari loket pemilihan/pemisahan dokumen arsip BPKB
- 2) Setelah itu BPKB baru akan di serahkan kepada pemohon.
- 3) Balik Nama STNK (Samsat)

Dari penjelasan skema di atas dapat disimpulkan bahwa persyaratan dan prosedur dalam pengurusan Bea Balik Nama BPKB dan STNK sudah berjalan dengan baik dan karena telah menjalankan sistem dan prosedur yang telah di tetapkan oleh undang-undang yaitu prosedur dan persyaratan pengurusan pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

Dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, peneliti memperoleh informasi dari responden penelitian mengenai pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sudah cukup baik, petugas melayani dengan ramah dan mau menjawab keluhan serta pertanyaan masyarakat terkait proses pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sudah cukup baik ya, kemudian prosesnya juga tidak sulit ditambah lagi sikap dari para petugas yang memberikan pelayanan dengan baik. untuk ke depannya masukan dari saya agar petugasnya ditambah sehingga pada saat keadaan ramai proses pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tidak terganggu.

Dari informasi diatas dapat dilihat bawah pelayanan yang diberikan sudah dikatakan cukup baik dan memenuhi standar pelayanan, prosedur pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang ada di Samsat Medan Utara dapat mudah dipahami oleh masyarakat serta prosesnya tidak berbelit-belit dan memakan waktu yang panjang. Walaupun demikian masih saja ada masyarakat yang belum mengetahui prosedur pelayanan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor seperti kurang melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

Dalam hal ini prosedur Pelayanan yang ada di UPT Samsat Medan Utara sudah terbuka terbukti dengan adanya papan informasi yang menerangkan tentang persyaratan, alur, lama waktu pelayanan dan biaya dalam melakukan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor namun banyak masyarakat masih belum paham dan belum jelas dan mereka harus meminta bantuan atau menanyakan langsung kepada petugas terkait bagaimana prosedur maupun alur dan biaya yang dikeluarkan masyarakat (wajib pajak) untuk mengurus Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Kemudian lokasi Samsat Medan Utara yang berada di daerah yang mudah terjangkau dan fasilitas penunjang dalam aktifitas pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sangat baik. Selanjutnya sikap yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan yang sangat baik dan tidak membeda-bedakan status sosial masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan. Hal-hal tersebut tentu diharapkan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat agar melaksanakan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor bagi yang belum melakukannya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang di lokasi penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sudah sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan yang berlaku walaupun masih ditemukan hambatan dan kendala dalam pelaksanaannya dan untuk ke depannya hal ini perlu diperbaiki. Kemudian terkait kinerja Samsat Medan Utara, peneliti bertanya kepada responden mengenai realisasi target yang telah ditentukan dan diperoleh informasi yaitu realisasi penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor itu naik turun setiap tahunnya, hal ini mungkin dikarenakan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor bukan sebuah keharusan bagi wajib pajak sehingga pengurusannya tergantung kesadaran dari para wajib pajak dan pihak Samsat Medan Utara selalu menghimbau dan mengajak masyarakat yang belum melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami kenaikan dan penurunan dalam realisasinya, penerimaan yang tidak stabil dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor disikapi dengan baik oleh pihak UPT Samsat Medan Utara dan berikut peneliti paparkan

realisasi target penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Samsat Medan Utara.

**Daftar Target dan Realisasi BBN-KB UPT Medan Utara
Tahun 2013 s/d 2017**

TAHUN	TARGET	REALISASI		
		KENDARAAN	RP	%
2013	1.937.421.206.439	247.038	1.511.178.741.984	78,00%
2014	1.610.393.352.923	350.411	1.170.718.215.531	72,70%
2015	929.863.207.957	293.166	908.460.586.625	97,70%
2016	903.647.894.482	278.157	945.632.359.882	104,65%
2017	1.020.823.419.924	285.157	1.117.760.457.858	109,50%

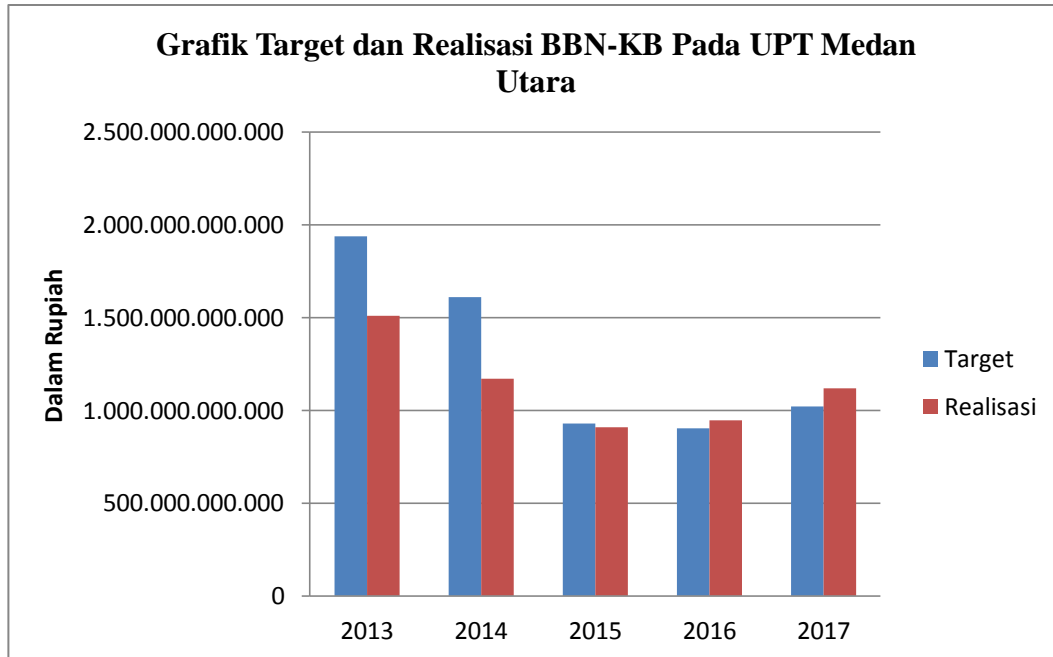
Sumber: Kantor Samsat UPT Medan Utara

Berdasarkan dari tabel diatas dapat kita lihat dari tahun 2013-2015 realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dibawah target yang sudah ditentukan. Pada tahun 2013 pihak UPT Medan Utara menargetkan penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sebesar Rp. 1.937.421.206.439 namun dalam kenyataannya hanya diperoleh realisasi penerimaan sebesar Rp. 1.511.178.741.984, kemudian pada tahun 2014 target yang ingin dicapai yaitu sebesar Rp. 1.610.393.352.923 dan ini dibawah dari target yang ditentukan tahun lalu dan realisasinya sebesar Rp. 1.170.718.215.531 dan pada tahun 2013 target Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada UPT Medan Utara yaitu sebesar Rp. 929.863.207.957 namun realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor hanya sekitar Rp. 908.460.586.625.

Tidak tercapainya target yang ditentukan sedikit banyak menggambarkan bahwa kinerja yang ditunjukkan oleh petugas kurang maksimal sehingga realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tidak mampu melampaui target yang telah ditentukan. Menyikapi kinerja yang kurang maksimal pada tahun 2013 sampai 2015. Untuk menanggulangi kinerja yang kurang memuaskan tersebut pihak UPT Medan Utara melakukan evaluasi kinerja guna mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam upaya peningkatan kinerja pendapatan serta mencari jalan keluar agar target pendapatan dapat dicapai. Hal tersebut memberi dampak positif karena dalam dua tahun terakhir realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami kenaikan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2013-2015 dan mampu melebihi target yang telah ditentukan yaitu pada tahun 2014 pihak UPT Medan Utara menargetkan sebesar Rp. 903.647.894.482 dan realisasinya sebesar Rp.945.632.359.882 kemudian di tahun berikutnya kembali mengalami peningkatan dengan penerimaan sebesar Rp. 1.117.760.457.858, hal tersebut menunjukkan bahwa UPT Medan Utara melakukan perbaikan kinerja yang cukup baik. Peningkatan yang diperoleh membuat penerimaan daerah dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor menjadi lebih baik.

2. Kinerja Pendapatan di Kantor UPT Medan Utara

Grafik Target dan Realisasi BBN-KB Pada UPT Samsat Medan Utara



Sumber : Kantor Samsat UPT Samsat Medan Utara

Berdasarkan grafik realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Samsat Medan Utara diperoleh hasil bahwa pada tahun 2013 sampai 2015 target penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) tidak mampu melampaui target yang ditentukan dengan kata lain kinerja dari UPT Samsat Medan Utara belum maksimal dalam upaya meningkatkan penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Tidak tercapainya target pada tahun 2013 sampai 2015 menunjukkan bahwa pihak UPT Samsat Medan Utara menghadapi hambatan dan kendala yang mengganggu terciptanya penerimaan pendapatan daerah yang maksimal dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Dari grafik diatas dapat dilihat terjadinya penurunan yang cukup signifikan dari tahun

2013 sampai dengan tahun 2015 dalam menanggulangi penurunan penerimaan tersebut pihak Samsat Medan Utara harus mencari jalan keluar dari permasalahan tersebut agar tidak mengganggu pendapatan daerah.

Menyikapi kinerja yang kurang maksimal pada tahun 2013 sampai 2015. Untuk menanggulangi kinerja yang kurang memuaskan tersebut pihak UPT Samsat Medan Utara melakukan evaluasi kinerja guna mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam upaya peningkatan kinerja pendapatan serta mencari jalan keluar agar target pendapatan dapat dicapai serta melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang diharapkan mampu meningkatkan penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Hal tersebut memberi dampak positif karena dalam dua tahun terakhir realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami kenaikan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2013-2015 dan mampu melebihi target yang telah ditentukan.

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa Samsat Medan Utara mampu mengatasi masalah yang dihadapinya sehingga dapat dilihat dalam dua tahun berikutnya yakni pada tahun 2016 dan 2017 penerimaan yang bersumber dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami peningkatan. Dengan kata ini tercapainya target yang ditentukan mengenai penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dapat dikatakan bahwa kinerja yang ditunjukkan sangat memuaskan dan dapat dilihat pula bahwa pihak Samsat Medan Utara berhasil mengatasi permasalahan terkait penurunan penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Di lihat kenyataan saat ini bahwa semakin banyak masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor tentunya diharapkan akan menambah pemasukan

Pemerintah Daerah dari sektor pajak. Dari sekian banyak kepemilikan kendaraan bermotor tersebut terdapat pula kendaraan bermotor yang dibeli dari orang pribadi, kendaraan bermotor yang dibeli setelah dipakai orang pribadi tentu sebaiknya dilakukan Bea Balik Nama kepemilikan atas kendaraan bermotor tersebut agar legalitasnya menjadi sah.

Dalam hal ini dengan tercapainya target yang ditentukan mengenai penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dapat dikatakan bahwa kinerja yang ditunjukkan cukup baik. Dengan kata lain para petugas dan pihak UPT Samsat Medan Utara telah menunjukkan kinerja yang maksimal dalam hal ini peningkatan pelayanan sehingga target yang ditentukan dapat tercapai. Dalam pelaksanaan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sering kali ditemukan kendala dan hambatan yang membuat realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan, salah satu hambatannya yaitu rendahnya kesadaran masyarakat untuk memiliki legalitas kepemilikan yang sah atas kendaraannya. Upaya yang dilakukan oleh Samsat Medan Utara untuk meningkatkan penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yaitu beberapa upaya yang dilakukan oleh samsat Medan Utara yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai apa itu BBN-KB, kemudian pihak samsat Medan Utara memberikan edukasi kepada masyarakat tentang manfaatnya bagi pemerintah dan mengajak masyarakat untuk melakukan pengurusan BBN-KB.

Pajak Kendaraan Bermotor dalam hal ini Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis Pajak Daerah yang memegang peranan penting sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

memberikan sumbangsih dalam peningkatan pendapatan daerah Sumatera Utara semakin maksimal pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor maka sumber pendapatan bagi daerah pun menjadi meningkat. Oleh karena itu diharapkan ke depannya pihak Samsat Medan Utara perlu mencari cara dan upaya agar ke depannya penerimaan daerah dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor lebih maksimal lagi dari tahun ke tahun.

3. Kendala yang dihadapi dalam pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Kantor UPT Medan Utara

Kendala dan hambatan yang dihadapi UPT Samsat Medan Utara dalam pelaksanaan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yaitu :

- a. Keterbatasan sumber daya manusia
- b. Adanya calo yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
- c. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
- d. Masyarakat tidak mengetahui syarat yang diperlukan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
- e. Pemadaman listrik yang sering terjadi sering menghambat pelayanan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
- f. Jaringan internet yang tidak stabil.
- g. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk memiliki legalitas kepemilikan atas kendaraan yang dimilikinya.

Kendala dan hambatan yang dihadapi oleh Samsat Medan Utara dalam hal pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) memberi dampak pada kelancaran proses pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Kantor UPT Medan Utara. Pihak UPT Samsat Medan Utara perlu mencari cara agar kendala dan hambatan tersebut dapat diminimalisir ataupun dihilangkan. Hal tersebut dianggap demi terciptanya penerimaan daerah yang berasal dari pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Berdasarkan hasil wawancara dengan responden di lapangan mengenai hambatan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dapat dilihat bahwa terdapat hambatan dan kendala dalam pengurusan BBN-KB ini yaitu keterbatasan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan terutama jika masyarakat yang melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sedang ramai kemudian ada beberapa masyarakat yg enggan melakukan pengurusan langsung sehingga menggunakan jasa calo dalam pengurusannya. lalu masih ada ditemukan masyarakat yang kurang memahami proses dan prosedur dalam pengurusan Bea Balik Kendaraan Bermotor. Hal-hal tersebut umumnya yang menjadi hambatan dan kendala dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan hal-hal apa saja yang menjadi hambatan dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Sebagai suatu instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam hal pemungutan dan pengurusan Pajak Daerah, pihak UPT Samsat Medan Utara pun telah melakukan upaya yang dipandang mampu untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam hal pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Masyarakat perlu

diberikan edukasi tentang pentingnya Pajak Daerah dalam hal ini Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Sumatera Utara.

Peneliti bertanya mengenai tugas dan wewenang UPT Samsat Medan Utara dan diperoleh informasi yaitu wewenang dan fungsinya yaitu membantu segala kegiatan-kegiatan dan fungsi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara yang berada dalam wilayah kabupaten/ kota yang bersangkutan, kemudian memberi laporan kepada Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara dan tembusan disampaikan kepada Kas Daerah Provinsi Sumatera Utara; Memberikan data dan informasi serta saran-saran yang berhubungan dengan upaya peningkatan pendapatan daerah Provinsi Sumatera Utara yang berada di dalam wilayah kerja yang bersangkutan; Menyelesaikan koordinasi dan kerja sama dengan Bupati/Walikota serta instansi terkait lainnya dalam wilayah kerja yang bersangkutan.

Dalam suatu pelayanan publik tentunya ada prosedur dan tahapan proses yang dijalani, prosedur dan proses merupakan suatu hal yang harus dipenuhi seseorang yang ingin memperoleh pelayanan dari sebuah instansi pemerintahan. Dalam hal pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, peneliti bertanya kepada Bapak Ibrahim Ichsan Harahap selaku Kepala Tata Usaha UPT Samsat Medan Utara mengenai prosedur pelaksanaan Bea Balik Nama di Kantor UPT Samsat Medan Utara dan beliau mengatakan langkah pertama yaitu datang langsung ke Samsat Medan Utara atau Samsat terdekat dengan membawa berkas persyaratan yang telah disiapkan yaitu: bawa KTP asli dan fotokopi, STNK asli dan fotokopi, dan BPKB fotokopi.

Ketiga fotokopi dokumen tersebut dijadikan satu (disteples), sementara BPKB asli dan kwitansi pembelian dipegang dulu secara terpisah. Kemudian melakukan Tes Fisik sepeda motor, setelah selesai anda akan diberi lembaran hasil cek fisik (gesek Nomor Rangka dan Nomor Mesin kendaraan) untuk diserahkan bersama dengan berkas kelengkapan yang telah Anda siapkan ke loket pengesahan cek fisik khusus Balik Nama (Tukar Nama) sekaligus membayar biaya untuk pengesahan cek fisik. Setelah selesai divalidasi, hasil pengesahan cek fisik dan berkas tadi akan kembali diserahkan kepada Anda. Hasil pengesahan cek fisik dan kwitansi pembelian agar difotokopi dan disimpan untuk melakukan pengurusan balik nama BPKB di POLDA setelah STNK selesai dibalik nama di SAMSAT. Setelah itu melakukan Pendaftaran Balik Nama dan berkas yang harus disiapkan antara lain: STNK asli dan fotokopi, KTP asli dan fotokopi, BPKB asli dan fotokopi, Hasil cek fisik yang telah divalidasi, dan Kwitansi pembelian motor yang ditandatangani di atas materai Rp6.000. Setelah itu pengambilan Notice dan Pembayaran Pajak dan yang terakhir mengambil STNK yang telah selesai diganti namanya (balik nama) menjadi atas nama Anda. Mekanisme dan prosedurnya dapat dilihat di papan pengumuman, disana sudah tertera urutan prosedurnya dalam papan pengumuman tersebut.

Sebagai suatu kebijakan yang diambil oleh pemerintah dalam upaya memberikan sumber pendapatan bagi suatu daerah kerap kali menghadapi kendala dan hambatan dalam implementasinya. Oleh karena itu UPT Samsat Medan Utara sebagai suatu instansi yang berwenang melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, peneliti bertanya kepada informan di lapangan dan diperoleh hasil bahwa dalam pelayanan publik termasuk dalam pengurusan Bea Balik Nama

Kendaraan Bermotor peran sumber daya manusia memegang peranan penting dalam keberhasilan pelayanan tersebut. Terkadang keterbatasan sumber daya manusia baik dari segi jumlah maupun kualitas dapat menghambat proses pelayanan. Sebagai salah satu Pajak Daerah, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan bagi suatu daerah. UPT Samsat Medan Utara merupakan instansi yang memiliki kewenangan dalam menetapkan target penerimaan melalui Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan melakukan pengurusannya. Besaran penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang berubah-ubah tiap tahunnya ke depannya harus dapat di kontrol agar berefek positif bagi pemerintah. Peneliti bertanya kepada Bapak Ibrahim Ichsan Harahap mengenai realisasi dari BBN-KB terhadap target yang telah ditetapkan dan beliau mengatakan bahwa dalam beberapa tahun ini realisasi penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor melebihi target yang ditentukan oleh Samsat Medan Utara namun ke depannya perlu dilakukan evaluasi dan upaya yang lebih keras agar ke depannya penerimaan melalui Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor berapa pada titik yang maksimal.

Sebagai perangkat pelayanan publik, pegawai UPT Samsat Medan Utara harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di UPT Samsat Medan Utara. Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Desfri Simanjuntak mengenai sudah baikkah pelayanan dalam pengurusan Bea Balik Nama di Kantor UPT Samsat Medan Utara dan beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sudah cukup baik, petugas melayani dengan ramah dan mau menjawab keluhan serta pertanyaan masyarakat terkait proses pengurusan Bea Balik Nama

Kendaraan Bermotor sudah cukup baik ya, kemudian prosesnya juga tidak sulit ditambah lagi sikap dari para petugas yang memberikan pelayanan dengan baik. Untuk ke depannya masukan dari saya agar petugasnya ditambah sehingga pada saat keadaan ramai proses pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tidak terganggu.

Dalam setiap proses implementasi kebijakan tentu ada saja hambatan serta kendala yang dihadapi dalam proses implementasi tersebut dalam hal ini pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pun mengalami hambatan dalam penerapannya. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor menyebabkan proses pelaksanaan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan masyarakat pun untuk enggan melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Peneliti mewawancarai responden mengenai alasan yang menyebabkan masyarakat enggan melakukan pengurusan BBN-KB dan beliau mengatakan bahwa kebanyakan masyarakat enggan melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor karena masyarakat takut terkena aturan pajak progresif jika memiliki kendaraan atas namanya lebih dari satu unit kemudian masyarakat merasa prosedur dan prosesnya memakan waktu yang lama sehingga dikhawatirkan mengganggu aktifitas sehari-hari. Masyarakat kurang memperoleh informasi mengenai Bea Balik Kendaraan Bermotor baik itu tentang prosedur atau persyaratan dalam pengurusannya. Selain itu hambatan yang sering dihadapi adalah terbatasnya sumber daya terutama saat jam-jam sibuk dan ramai, Samsat Medan

Utara kewalahan menghadapi banyaknya masyarakat yang ingin melaksanakan proses pengurusan perpajakannya di kantor Samsat Medan Utara.

Kemudian mengenai hal apa yang yang dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat agar mau melakukan pengurusan BBN-KB yaitu pihak Samsat Medan Utara perlu mensosialisasikan informasi kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor bagi negara dan masyarakat itu sendiri selain itu kualitas pelayanan harus benar-benar maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kemudia pihak Samsat Medan Utara perlu memberikan kemudahan dalam proses pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, jika hal-hal tersebut telah dilakukan dengan baik maka diharapkan kesadaran masyarakat dalam melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor akan meningkat dengan sendirinya.

Berdasarkan observasi di Samsat Medan Utara masih ditemukan berbagai permasalahan dalam proses pemberian pelayanan seperti persyaratan yang kurang dimengerti oleh wajib pajak, kurangnya informasi tentang besarnya biaya dalam mengurus Balik Nama Kendaraan Bermotor kemudian pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap pajak masih rendah, masih adanya wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk menyetorkan pajaknya dengan menggunakan jasa calo dan diantara hasil observasi tersebut dirasa dapat menghambat dalam kelancaraan proses pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang di lokasi penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sudah sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan yang berlaku walaupun masih ditemukan hambatan dan kendala dalam pelaksanaannya dan untuk ke depannya hal ini perlu diperbaiki.
2. Kinerja dari UPT Samsat Medan Utara belum maksimal dalam upaya meningkatkan penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dikarenakan masih sering ditemui realisasi kerja yang tidak sesuai dengan target kerja yang telah ditentukan. Penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami penurunan dan kenaikan pada beberapa tahun terakhir.
3. Hambatan yang dihadapi oleh pihak UPT Samsat Medan Utara dalam upaya pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yaitu dimana waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan dan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor memakan waktu yang cukup lama dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk memiliki legalitas kepemilikan yang sah atas kendaraannya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka penulis merumuskan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan ke depannya pihak Samsat Medan Utara melakukan sosialisasi yang lebih masif untuk mengajak dan menghimbau masyarakat yang belum melakukan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor untuk segera mengurusnya.
2. Fasilitas yang menunjang kinerja serta pelayanan yang diberikan dari para petugas harap ditingkatkan agar kinerja para petugas menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Ke depannya pihak Samsat Medan Utara perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan pajak agar masyarakat merasa puas sehingga mereka mau melakukan pengurusan Penerimaan dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi. 2010, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Doni Sapriadi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (pada Kecamatan Selupu Rejang)*. Universitas Negeri Padang.
- Direktorat Jendral Pajak Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1963 Tentang ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan sebagai mana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomoe 28 Tahun 17 Juli 2007
- Erly Suandy. 2005. *Hukum Pajak, Edisi Ketiga*. Jakarta, Salemba Empat.
- Harbani Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri No.69 Tahun 2004 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- Laowo. Theresia dan Jullie Sondakh. 2016. *Analisis Prosedur dan Perhitungan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Lex J Moloeng. 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan* Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi.
- Mustika. 2017. Pengaruh Corporate Social Responsibility, Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Leverage Capital Intensity dan Kepemilikan Keluarga Terhadap Agresivitas Pajak (Studi Empiris Pada Perusahaan Pertambangan dan Pertanian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2012-2014). Fakultas Ekonomi. Universitas Riau.

- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Nasution. Faizal Reza dan Abdul Muthalib. 2015. *Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan*. Universitas Medan Area. Medan.
- Nasution. Faizal Reza dan Rudi Salam Sinaga. 2014. *Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*. Universitas Medan Area. Medan.
- Nurul Zuriah. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*. Jakarta.
- Panca Kurniawan dan Agus Purwanto, 2004, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*, Bayumedia : Jakarta.
- Peraturan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah Republik Indonesia
- Ponto. Anesia Jelita dan Dhullo Afandi. 2015. *Analisis Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Daerah Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Siahaan, P. Marihot, 2005, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Singarimbun, M. 2006, *Metode Penelitian Survai*, Penerbit Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Siti Kurnia. *Perpajakan Indonesia, Edisi Pratama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siti Resmi. 2012. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta : Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta : Jakarta.
- Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhanan Wajib Pajak Melalui Kualitas*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Vol. 4, No. 2.
- Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada. Media Group.
- UU No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Pajak Penghasilan
Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2000

Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*, Edisi 9 Buku 1. Penerbit Salemba Empat : Jakarta.

Wirawan, 2009, *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat.

Wowiling. Susana dan Ventje Ilat. 2015. *Analisis Prosedur dan Perhitungan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi Manado.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : Chairunnisa
NPM : 1405170046
Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 14 Juli 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jln. Sei Silau Gg. Keluarga No.8 Medan
Anak Ke : 1 (satu) dari 1 (satu) Bersaudara
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Kawin

DATA ORANG TUA

Ayah : Eddy Rahman
Ibu : Ellyawati
Alamat : Jln. Sei Silau Gg. Keluarga No.8 Medan

PENDIDIKAN

1. SD Swasta Nurul Huda Medan 2002 – 2008.
2. SMP Swasta Dharma Pancasila Medan 2008 – 2011.
3. SMA Negeri 15 Medan 2011 – 2014.
4. Tercatat sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan Tahun 2014 – sekarang.

Medan, November 2018

CHAIRUNNISA