



**Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik
Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat
UPT Pangkalan Brandan**

Faisal Reza Nasution, Abdul Muthalib*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima Agustus 2015 Disetujui Oktober 20165 Dipublikasikan Desember 2015

Abstrak

Dari latar belakang diatas maka penulis membuat rumusan permasalahan, Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan dan apa saja hambatan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat 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.

Kata Kunci : Evaluasi; Kinerja Pegawai; Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Abstract

Of the above background, the author makes the formulation of the problem how the performance of employee in the customs service good vehicle ownership in Pangkalan Brandan UPT SAMSAT Office and what are the barriers in the services of a motorcycle title tranfer fee Pangkalan Brandan SAMSAT UPT Office. Based Formulation of the problem, it can be seen one business office employee SAMSAT UPT Pangkalan Brandan have appealed to the public through the mass media, while the barriers faced is the lack of the number of employees at office SAMSAT in Pangkalan Brandan which cause less rapid and affairs ministry BBN-KB. Thus it can be concluded SAMSAT Office employees performance evaluation maximum Pangkalan Brandan was enough and good.

Keyword: *Evaluation, employee performance, the tranfer tax and motorcycle vehicle UPT SAMSAT Pangkalan Brandan.*

How to Cite : Faisal Reza Nasution, Abdul Muthalib, (2015). Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan

3 (1): 1-7

*Corresponding author:

E-mail: Abdulmuthalib@yahoo.com

P-ISSN-2549-9165

e-ISSN-2580-2011

PENDAHULUAN

Evaluasi kinerja merupakan suatu bentuk penilaian terhadap hasil kerja atau suatu proses lanjutan setelah mendapat kan hasil dari apa yang dikerjakan berjalan baik atau tidak, yang dikerjakan mencapai apa yang diinginkan atau tidak, dan dengan evaluasi kinerja ini dapat mengambil keputusan untuk kedepannya. Pada penulisan ini evaluasi kinerja pegawai pada kantor SAMSAT Pangkalan Brandan merupakan obyek utama, Sistem pelayanan birokrasi masa lalu, banyak yang mengatakan tidak sesuai dengan tata kerja. Misalnya pada kantor samsat Pangkalan Brandan dimana banyak pihak yang berkepentingan sering mengeluh karena tidak efisiensinya pelayanan, baik dari segi waktu maupun dari segi lainnya.

Mereka mengeluh karena lamanya proses pembayaran pajak, paling tidak ini akan menghabiskan waktu selama 3-4 jam. Ini terjadi karena mereka menumpukkan arsip masuk dalam kapasitas besar dan tidak segera di proses sehingga berdampak sangat buruk bagi kepuasan konsumen dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Peningkatan jumlah masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan pembelian kendaraan bermotor yang sangat signifikan, penggunaan kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan sehari-hari yang sangat penting dalam menunjang kegiatan masyarakat.

Di daerah Kabupaten dan Kecamatan yang berada jauh dari ibukota provinsi, penggunaan kendaraan bermotor seperti sepeda motor merupakan suatu kebutuhan di karenakan sarana transportasi yang di butuhkan tidak selengkap dan sebanyak seperti ibukota provinsi. Di Kota Pangkalan Brandan, sarana angkutan kota tidak memadai sehingga banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor pribadi untuk melakukan aktifitas nya seperti, bersekolah menggunakan kendaraan bermotor pribadi karena apabila menggunakan transportasi umum tidak menjangkau seluruh bagian kota, bila hendak berbelanja banyak ibu yang menggunakan kendaraan pribadi untuk berbelanja, para pedagang pun banyak menggunakan kendaraan pribadi untuk berjualan karena bisa menjangkau daerah pinggiran kota.

Pada dasarnya dalam proses pembelian kendaraan bermotor baru, para konsumen tidak susah-susah untuk mengurus surat-surat kelengkapan atas kepemilikan kendaraan bermotor karena yang mengurusinya adaalah toko tempat pembelian kendaraan bermotor tersebut. Maka balik nama atas kepemilikan kendaraan bermotor tersebut. Apabila konsumen membeli kendaraan bermotor tersebut akan diurus sendiri oleh konsumen itu sendiri.

Namun dalam kenyataannya, banyak ditemui pemilik kendaraan bermotor yang tidak begitu memperdulikan masalah balik nama kendaraan bermotor dengan berbagai macam alasan antara lain karena dengan tidak melakukan balik nama, tidak ada denda atau sanksi apapun dan juga tidak sedikit pula masyarakat beranggapan bahwa pelayanan dalam mengurus balik nama kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Pangkalan Brandan itu terlalu ribet mengurusnya, membutuhkan biaya banyak untuk pembayaran BBN-KB. Selain itu, jika harus balik nama berarti harus mengeluarkan biaya serta akan berurusan dengan pihak pajak dan polisi.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Diatas Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Diatas Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

SAMSAT merupakan sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dalam hal ini, POLRI memiliki fungsi penerbitan STNK; sedangkan Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea

Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan jenis pajak Provinsi yang di atur berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tanggal 15 September tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah yang menurun kepada PERDA Provinsi SUMUT Nomor 1 tanggal 18 februari tahun 2011 tentang pajak daerah dan menurun kepada Peraturan Gubernur Nomor 21 tanggal 8 april 2011 tentang petunjuk pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yang berujung pada keputusan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi SUMUT Nomor : 973/4285/Perda/2013 tanggal 24 oktober 2013 tentang petunjuk teknis pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di SUMUT Jo : Nomor 973/605/2011 tanggal 27 april 2011. BBN-KB itu dibedakan menjadi 2 macam, yaitu BBN-KB I dan BBN-KB II. BBN-KB I adalah balik nama untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II adalah balik nama untuk kendaraan bekas (*second*). Dari tahun ke tahun jumlah penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) ini terkait meningkatnya jumlah pemilik kendaraan bermotor yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan.

METODE PENELITIAN

Metode adalah cara memperoleh data dan menentukan bagaimana data tersebut diperoleh, mengidentifikasi variabel dan menjabarkannya menjadi sub variable.

Didalam pelaksanaan pengumpulan data maupun keterangan yang di perlukan, dalam penelitian ini penulis menggunakan :

Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Dalam penelitian kepustakaan ini dimaksudkan usaha mempelajari buku-buku, majalah ilmiah, bahan perkuliahan dan literatur atau bahan lainnya yang dianggap relevan dengan masalah peneliti.

Penelitian Lapangan

Dalam penelitian lapangan ini, guna memperoleh data dan informasi, di mana penulis akan terjun ke langsung ke lapangan

dengan permasalahan pokok penelitian, dengan jalan : (1) wawancara, yaitu usaha untuk mengetahui permasalahan penelitian terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan BBN-KB dengan cara wawancara langsung terhadap objek penelitian, (2) observasi, merupakan kegiatan secara langsung yang sengaja dan sistematis dengan mengadakan pengamatan langsung di lapangan dan objek-objek alam di sekitar lokasi penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto (2006 : 137), "Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi suatu perhatian dalam penelitian", maka dari itu didalam penelitian skripsi ini penulis mengemukakan dua Variabel yang sangat menentukan dan saling berhubungan. Kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut :

Variabel bebas, dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah 'Evaluasi Kinerja Pegawai' dengan indikator defenisi operasional nya adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi yaitu menilai dan mengevaluasi hasil kerja pegawai dan segala faktor pendukung apakah target dan hasil kerja sudah memuaskan atau tidak, dan bagaimana langkah kedepan dalam mengambil keputusan.
2. Pemberian informasi tentang proses pembayaran pajak yaitu pemberian informasi kepada masyarakat yang pada umumnya kurang memahami proses pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
3. Pelayanan yang terstruktur yaitu mencanangkan dengan tegas proses pelayanan sesuai dengan struktur yang telah ditentukan, misalnya dalam hal antrian nomor urut pembayaran hingga proses pembayaran usai.

Variabel terikat, variabel terikatnya dalam penelitian ini adalah 'Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor' sebagai indikator nya adalah sebagai berikut :

1. Efisiensi waktu pelayanan yaitu memperhitungkan efisiensi waktu pelayanan ketika melakukan proses bea balik nama kendaraan bermotornya
2. Minat masyarakat yang membayar pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yaitu seberapa besar kemauan atau minat masyarakat untuk membayar pajak BBN-KB, bila sedikit apa yang menyebabkan itu terjadi, dan sebaliknya.

3. Proses efektifitas pelayanan yaitu seberapa efektif dan puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kantor SAMSAT kepada masyarakat.
4. Kontrol Pembayaran yaitu masyarakat harus mengetahui dengan jelas berapa pajak BBN-KB yang harus dibayarnya untuk kendaraan yang dimiliki olehnya, serta besar denda bila melakukan transaksi jual beli bila tidak BBN-KB kendaraan nya yang dimilikinya.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif. Menurut Sugiono (2009 : 21) bahwa "metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas" sedangkan menurut Jalaluddin Rakhmat (2000 : 35), bahwa "Metode Deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan koneksi dan data serta gejala-gejala yang ada". Metode penelitian bertujuan untuk:

- a. Mengumpulkan informasi aktual secara terperinci yang melukiskan gejala yang ada.
- b. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek yang berlaku
- c. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dalam belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Metode analisis data ini berpedoman pada wawancara yang dilakukan sewaktu penelitian dilakukan. Temuan dari suatu wawancara yang dilakukan oleh penulis tersebut akan diperbandingkan dengan apa yang dilakukan oleh penulis tersebut akan dibandingkan dengan apa yang telah diteorikan, kemudian dicari kesimpulannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dijelaskan secara terperinci berbagai hal tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan, Akan tetapi Untuk menjelaskannya penulis menguraikannya berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan secara kualitatif disertai

dengan penjelasan objektif dan sistematis. Usaha yang dilakukan Pemerintah terhadap pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Adapun usaha-usaha yang dilakukan pegawai kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan dalam meningkatkan Pembayaran BBN-KB di Provinsi Sumatra Utara yang khususnya di Pangkalan Brandan adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan himbauan kepada masyarakat melalui Media massa, media cetak, maupun media elektronik. Media cetak bisa berupa brosur, spanduk, rekame, pengumuman, surat edaran dan sebagainya
- b. Melakukan razia kendaraan bermotor oleh pihak DITLANTAS POLSEK Pangkalan Brandan yang dilakukan secara rutin dan dadakan.
- c. Melakukan kerja sama yang baik dan berkesinambungan antara Dinas Pendapatan Sumatera Utara, Kepolisian Daerah Sumatra Utara dan PT Jasa Raharja, khususnya untuk pembayaran BBN-KB
- d. Memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan prasarana kegiatan antara lain :
- e. Memberikan nomor urut pendaftaran, guna tertibnya pelayanan pembayaran
- f. Menyediakan sarana mengatur keluar masuk nya wajib pajak agar tetap tertib
- g. Menyediakan papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran
- h. Menetapkan batas waktu proses penyelesaian pembayaran BBN-KB
- i. Menyediakan papan informasi yang berisikan danah lokasi kantor, mekanisme dan prosedur pelayanan, besarnya biaya dan informasi lainnya.

Tersedia pusat informasi yang dapat memberikan informasi kepada wajib pajak. Mengusulkan penambahan jumlah komputer sehingga diharapkan dengan bertambahnya unit komputer akan dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Pengembangan SDM dengan mengirim dan mengikutsertakan pegawai untuk dilatih dan dididik guna meningkatkan pengetahuan dan ketrampilannya, sehingga diharapkan akan berguna dalam pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan terhadap wajib pajak.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan BBN-KB di *Tangibles* (bukti nyata), *Responsives* ((daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empaty* (empati)

1. *Tangibles* (bukti nyata)

Indikator *Tangibles* atau bukti fisik dalam kaitannya dengan pelayan BBN-KB di kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan sudah cukup memadai. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan sebaigamana dikemukakan diatas. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan BBN-KB di kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan dari persepsi wajib pajak dikatakan sudah cukup memadai. Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu petugas dibagian penyerahan STNK yang mengemukakan sebagai berikut :

"Saya rasa fasilitas pendukung pelayanan disini sementara sudah cukup, apabila pembangunan gedung yang baru sudah selesai, maka saya rasa fasilitas pun akan banyak yang di perbaharui". (Wawancara 05 Oktober 2014)

2. *Reliability* (kehandalan)

Indikator *Reliability* atau kehandalan para pegawai di kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan dalam memberikan pelayanan sudah cukup akurat dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari cara petugas dalam melayani wajib pajak yang diarahkan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB terlebih dahulu harus melakukan cek fisik kendaraan bermotor, kemudian ke bagian pengambilan formulir pendaftaran, dilanjutkan kepada bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK. Standar waktu pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan yaitu 50 menit. Kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan telah merancang prosedur pelayanan BBN-KB ini sederhana mungkin untuk memudahkan para wajib pajak dalam mengurusnya. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah satu petugas di bagian penyerahan STNK yang mengungkapkan sebagai berikut :

"Para petugas disini sudah profesional di dalam melaksanakan tugasnya, karena mereka sudah terbiasa melakukan nya setiap hari". (Wawancara 05 Oktober 2014)

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu wajib pajak yang ditemui di lokasi penelitian :

"Saya rasa kehandalan petugas disini dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah cukup memuaskan, itu dapat dilihat dari kinerja para petugas di setiap bagian yang saya rasa begitu cekatan". (wawancara 05 Oktober 2014)

3. *Responsives* (daya tanggap)

Indikator *Responsives* atau daya tanggap petugas SAMSAT UPT Pangkalan Brandan dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan paraa petugas di SAMSAT dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada. Petugas akan merespon hal-hal yang ditanyakan wajib pajak, dan memberi penjelasan serta pengarahan terkait dengan pertanyaan yang diajukan. Hal ini sebagaimana di ungkapkan oleh salah seorang wajib pajak :

"menurut saya, semua petugas disini daya tanggap pelayannya bagus, kalau kamu mau membuktikan nya silahkan kamu buktikan sendiri. Coba kamu bertanya pada salah satu petugas yang ada disini untuk menanyakan tentang hal-hal apa saja yang berkaitan dengan pengurusan yang ada di SAMSAT. Walaupun bukan tugasnya, tetapi mereka sudah memahami semua bentuk kegiatan disini". (wawancara 05 Oktober 2014)

4. *Assurance* (Jaminan)

Indikator *Assurance* atau jaminan petugas SAMSAT UPT Pangkalan Brandan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas SAMSAT yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak. Pengetahuan para petugas SAMSAT dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan. Hal ini sesuai dengan pendapat seorang wajib pajak yang mengungkapkan bahwa :

"Saya rasa sikap para pegawai SAMSAT disini dalam melakukan pelayanan sudah baik ya mas. Mereka sopan, ramah, bersahaja, dan

ada juga petugas disini yang orang nya humoris". (wawancara 05 Oktober 2014)

5. *Emphaty* (Empati)

Indikator *Emphaty* petugas di SAMSAT UPT Pangkalan Brandan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh pegawai kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib demi kelancaran pelayanan BBN-KB. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pajak mengemukakan sebagai berikut:

"bahwa kami akan senantiasa membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wajib pajak, termasuk pelayanan dalam pelayanan BBN-KB seperti yang anda teliti. Jadi disini kami tidak akan pernah membedakan antara wajib pajak yang satu dengan yang lainnya. Siapa yang mengalami kesulitan, maka kami akan senantiasa untuk mengarahkannya". (wawancara 05 Oktober 2014)

Senada dengan pernyataan dari kepala seksi pajak diatas, salah seorang wajib pajak dsri brandan juga menyatakan :

"saya rasa petugas disini sudah memberikan perhatian yang tulus kepada para wajib pajak, dulu waktu saya baru pertama kalinya mengurus pajak disini saya masih bingung mas, belum tahu gimana langkah-langkahnya mengurus pajak. Kemudian saya ditanya oleh salah satu petugas disini : Mau ngurus apa pak? Mungkin ada yang saya bantu. Begitu mas". (wawancara 05 Oktober 2014)

Dengan demikian empati dalam pelayanan sudah dilakukan atau di terapkan oleh para pegawai di SAMSAT UPT Pangkalan Brandan. Pelayanan BBN-KB di kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan tidak terlepas dari berbagai hambatan dalam pelaksanaannya, beberapa hambatan yang ditemui terutama yang berkaitan dengan kelengkapan berkas dan gangguan teknis untuk peralatan elektronik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Seksi Pajak yang menyatakan:

"hambatannya ya biasanya dalam hal kelengkapan berkas-berkasnya untuk mengurus balik nama tersebut. Seringkali para wajib pajak kurang memperhatikan nya yang tidak ada. Kalau sudah begitu ya kita

tidak bisa meneruskan pelayanan sebelum berkas tersebut lengkap sesuai prosedur yang ada". (wawancara 06 Oktober 2014)

Pernyataan lain disampaikan oleh salah satu wajib pajak di ditemui penulis di SAMSAT UPT Pangkalan Brandan:

"menurut saya jumlah pegawai di SAMSAT itu kurang, sehingga pelayannya kurang cepat". (wawancara 06 Oktober 2014)

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa hambatan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan meliputi tiga hal yaitu aspek administratif, teknis, dan SDM. Aspek administratif disebabkan oleh kelalaian para wajib pajak itu sendiri. Kelengkapan berkas menjadi hal pokok yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB. Apabila salah satu berkas persyaratan kurang, maka proses pelayanan akan terganggu dan wajib pajak harus segera melengkapinya terlebih dahulu. Hal tersebut akan menghambat proses pelayanan.

Aspek teknis meliputi gangguan pada alat pengeras suara dan alat pemanggilan nomor urut digital. Apabila kedua alat tersebut mengalami gangguan, maka mau tidak mau petugas harus melakukan proses pelayanan dengan pemanggilan manual dengan suara dari mulut langsung. Hal ini menyebabkan wajib pajak kurang mendengarnya, sehingga menjadi keributan dan penumpukkan berkas. Aspek SDM adalah hambatan yang disebabkan adanya beberapa pegawai SAMSAT UPT pangkalan Pangkalan Brandan dari kepolisian yang masih dibebani oleh tugas lain diluar SAMSAT. Dengan mempunyai tugas lain diluar SAMSAT, pegawai tersebut akan meninggalkan tugas di SAMSAT, meskipun kadang-kadang hanya beberapa jam, namun menyebabkan proses pelayanan menjadi terganggu.

SIMPULAN

Mekanisme pengenaan Bea Balik Nama kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Samsat UPT Pangkalan Bradan sudah berjalan dengan cukup baik dan memberikan pelayanan yang baik juga, hal ini dapat dilihat dari berbagai pendapat yang tercantum pada bagian pembahasan. Pelayanan BBN-KB terbagi menjadi dua, yaitu BBN-KB I dan BBN-KB II,

dimana BBN-KB I adalah merupakan layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan baru sedang BBN-KB II adalah layanan balik nama kendaraan bermotor bekas yang berpindah tangan atau tukar kepemilikan, inilah yang menjadi focus dari penulis. Standar waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan kurang lebih 50 menit.

Hal pokok yang sangat mempengaruhi kelancaran kegiatan pelayanan adalah mengenai prosedur pelayanan, persyaratan-persyaratan kelengkapan dalam kepengurusan BBN-KB, sarana dan prasana pendukung pelayanan. Di Samsat UPT Pangkalan Brandan cukup memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan. Dari aspek tampilan, Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan Dinilai sudah cukup baik dan untuk memperbaiki segala bentuk pelayanan dan meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan, gedung baru Samsat UPT Pangkalan Brandan sedang dalam tahap Pembangunan. Penampilan Pegawai yang rapi serta perilaku pegawai yang ramah dan sopan. Di samping itu, keberadaan Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan juga mudah dijangkau oleh wajib pajak dengan angkutan umum maupun kendaraan pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Fathoni. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan Kelima, Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2005. Manajemen Strategik Edisi keenam. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kerja. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta
- Sugiyono, Prof. Dr. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Rachmawati, Ike Kusdyah, 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wijayanti, Irine Diana Sari. 2008. Manajemen. Editor: Ari Setiawan. Yogyakarta: Mitra Cendikia
- Hasibuan, Malayu. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan . Ketujuh, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Hasibuan. Malayu S.P. 2001. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herujito, Yayat M.2001. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: PT Gramedia
- Joseph C. Rost. (2004). Kepemimpinan. Jogjakarta: Graha ilmu
- Kartini, Kartono, 2008. Pemimpin dan kepemimpinan. Jakarta: Rajawali Press
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Hariandja, M. 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Rivai, Veithzal. (2004). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Siagian P. Sondang . 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta : Rineka. Cipta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kualitatif . Jogjakarta : Ghalia ilmu.
- Nasution. 2003. Metode Research. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sutrisno, 2007, Manajemen Sumber Personalialia Dan Sumber Daya Manusia , Ekonesia: Yogyakarta.
- Tampubolon, Biatna. D. 2007. Analisis Faktor Gaya Kepemimpinan Dan Faktor Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Organisasi. Jakarta: Empirika
- Thoha, Miftah. 2007. Perilaku Organisasi. Raja Jakarta: Grafindo Pustaka
- Yukl, Debo. 2005. Edisi V. Kepemimpinan Dalam Organisasi. Jakarta: Indeks.