KOORDINASI HORIZONTAL DALAMPENGELOLAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA PADANG

SKRIPSI

Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi
Ilmu Administrasi Negara sebagai salah satu persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh :

MITCEL QAISAR
2007 / 89052

PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2012

ABSTRAK

Mitcel Qaisar, 2007/89052 : KOORDINASI HORIZONTAL DALAM PENGELOLAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA PADANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan koordinasi horizontal dalam Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang antar lembaga yang berada di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang dan juga untuk mengetahui bagaimana mewujudkan koordinasi yang efektif dalam pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor antara instansi yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan ditentukan secara *purposive* sesuai dengan tujuan penelitian yang ditetapkan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi data. Kemudian data dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung.

Hasil penelitian menunjukan bahwa koordinasi antara ketiga instansi dalam pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang dilakukan secara horizontal. Disamping dalam melaksanakan koordinasi tersebut dilakukan secara formal dan informal. Namun dengan adannya ego sektoral dan persepsi yang berbeda menyebakan lemahnya koordinasi antara ketiga instansi tersebut dalam proses pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan dibutuhkan koordinasi yang efektif dalam pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut lancar dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Untuk mewujudkan koordinasi yang efektif antara ketiga instansi tersebut dibutuhkan stategi organisasi yang di laksanakan melalui kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Bersama Samsat Kota Padang tesebut.

KATA PENGANTAR

بِسْـــمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْـــمِ

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Koordinasi Horizontal Dalam Pengelolaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kota Padang".** Shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada arwah Nabi Besar Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Terwujudnya skripsi ini, tentu tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu pertama-tama penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan mendalam kepada: Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Nurman S, M.Si selaku pembimbing II yang telah berkenan dengan sabar dan sungguh-sungguh memberikan arahan, bimbingan, menyumbangkan pemikiran dan menyediakan waktu bagi penyusunan skripsi ini, hingga segala kendala dan hambatan dalam penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, , M.Si, Ph.D dan Ibuk Henni Muchtar, SH,M.Hum selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP.
3. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, , M.Si, Ph.D, Bapak Junaidi Indrawadi, S.Pd, M.Pd. dan Ibuk Dra. Al Rafni, M,Si selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dan saran serta kritikan dalam penyempurnaan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu staf pengajar Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP.
5. Kepada Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang, Dinas Pendapatan Daerah Kota Padang, dan semua pihak yang membantu memberikan informasi dan data dalam penelitian ini.
6. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih yang dalam dan tulus dengan do'a khusuk kepada Allah SWT untuk Ayahanda dan Ibunda, Kakak dan Adik serta keluarga besar lainya yang penulis cintai yang selalu mendo'akan penulis, memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan studi ini.
7. Teman-teman seperjuangan terutama bagi rekan-rekan IAN yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua bimbingan, bantuan, masukan, kritikan dan perhatiaan yang telah diberikan kepada penulis akan dibalas oleh Allah SWT.

Akhir kata kepada Yang Maha Kuasa jualah penulis memohon dan berdoa semoga jerih payah yang diberikan kepada penulis kiranya mendapat balasan yang setimpal dari-Nya dengan harapan semoga skripsi ini dapat menjadi bukti kecil dari pejuangan yang penulis lakukan selama ini semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca umumnya.

Serta kepada Allah yang maha kuasa penulis berserah diri, semoga diberikan jalan yang lurus dan benar untuk meniti hari esok yang lebih baik, Amin Ya Rabbal' A'lamin..

Padang, Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL **Hal**

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR LAMPIRAN ix
BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi, Pembatasan Masalah 6
C. Rumusan Masalah 7
D. Fokus Penelitian 7
E. Tujuan Penelitian 7
F. Manfaat Penelitian 8

BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis 9
B. Kerangka Konseptual 40

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 42
B. Lokasi Penelitian 43
C. Informan Penelitian 43
D. Jenis dan Sumber Data 45
E. Teknik dan Alat Pengumpul Data 45
F. Uji Keabsahan Data 48

G. Teknik Analisis Data 49

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum 51

B. Temuan Khusus..... 73

C. Pembahasan 85

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 96

B. Saran..... 97

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1: Informan Penelitian 44
2. Tabel 4.1: Jumlah Petugas 67
3. Tabel 4.2: Mekanisme Pelayanan 67
4. Tabel 4.3: Produk Pelayanan dan Standar Waktu Penyelesaian 69
5. Tabel 4.4: Tarif Pelayanan..... 70
6. Tabel 4.5: Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2010 72
7. Tabel 4.6: Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2011..... 72
8. Tabel 4.7: Jumlah Pegawai Berdasarkan Instansi 74
9. Tabel 4.8: Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin..... 75
10. Tabel 4.9: Jumlah Pegawai Berdasarkan Masa Kerja..... 75

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Tipe Koordinasi Ketergantungan Berangkai ……... 21

2. Gambar 2.2 Tipe Koordinasi Pada Ketergantungan Timbal Balik …… .. 22

3. Gambar 2.3 Tipe Koordinasi Pada Ketergantungan Sumber Daya Organisasi 23

4. Gambar 2.4 Kerangka Konseptual 40

5. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Kota Padang 66

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Surat Keterangan Dari Kesbangpol

2. Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Bersama Samsat Kota Padang

3. Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

4. Lampiran 4 : Foto Wawancara

5. Lampiran 5 : Suasana Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Samsat Kota Padang

6. Lampiran 6 : Suasana Pengelolaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Samsat Kota Padang

7. Lampiran 7 : Mekanisme pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Kota Padang

8. Lampiran 8 : Daftar Nama Petugas Di Kantor Bersama Samsat Kota Padang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koordinasi merupakan faktor yang sangat dominan di dalam kehidupan suatu organisasi. Oleh karena itu, koordinasi harus secara terus menerus di tingkatkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara optimal. Didalam organisasi dibutuhkan koordinasi, baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Koordinasi merupakan suatu proses penyatuan tujuan-tujuan organisasi dan kegiatan pada tingkat satu satuan yang terpisah dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Koordinisasi yang efektif dalam organisasi diperlukan karena tanpa adanya koordinasi maka setiap anggota dalam organisasi tidak memiliki pegangan mana yang harus diikuti, yang akhirnya akan merugikan organisasi itu sendiri.

Menurut Indriyo Gito Sudarmo (2001) "Koordinasi adalah usaha untuk mengharmoniskan atau menserasikan seluruh kegiatan sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan". Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekcokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Usaha yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut antara lain dengan memberi instruksi/perintah, mengadakan pertemuan dan memberikan penjelasan, bimbingan atau nasihat. Penetapan mekanisme dalam suatu kegiatan sangat penting untuk mengkoordinasi

pekerjaan atau mengorganisasi satu kesatuan yang harmonis. Adanya bermacam-macam tugas/pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang, memerlukan adanya koordinasi dari seorang pemimpin. Adanya koordinasi yang baik dapat menghindarkan kemungkinan terjadinya persaingan yang tidak sehat dan atau kesimpangsiuran dalam tindakan. Dengan adanya koordinasi yang baik, semua bagian dan personel dapat bekerja sama menuju ke satu arah tujuan yang telah ditetapkan. Pengkoordinasian diartikan sebagai usaha untuk menyatu padukan kegiatan dari berbagai individu agar kegiatan mereka berjalan selaras dengan anggota dalam usaha mencapai tujuan. Usaha pengkoordinasian dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti: (a)melaksanakan penjelasan singkat (briefing); (b)mengadakan rapat kerja; (c)memberikan unjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis,dan (d)memberikan balikan tentang hasil sutu kegiatan. (Soetjipto:2004).

Didalam suatu organisasi ada bermacam-macam tipe koordinasi, salah satunya koordinasi horizontal. Koordinasi horizontal yaitu koordinasi mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi yang setingkat. Koordinasi horizontal ini dibagi atas *Interdiciplinary* dan *Interrelated*. Interdisciplinary adalah suatu koordinasi dalam rangkah mengarahkan, menyatu tindakan-tindakan mewujudkan dan menciptakan disiplin antara unit yang satu dengan unit yang lain secara intern maupun secara ekstern pada unit yang sama tugasnya. Sedangkan interrelated adalah koordinasi antar badan (instansi), unit-unit yang fungsinya berbeda, tetapi instansi yang satu dengan yang lain saling

bergantungan atau mempunyai kaitan baik, cara intern maupun ekstern yang levelnya setaraf.

Koordinasi dalam organisasi ini bertujuan agar para pimpinan lebih mudah mengkoordinir sumber daya manusia dan sumber daya lain yang dimiliki organisasi tersebut. Kekuatan suatu organisasi tergantung pada kemampuannya untuk menyusun berbagai sumber dayanya dalam mencapai suatu tujuan.

Dengan adanya koordinasi yang efektif maka diharapkan pegawai dapat meningkatkan efektifitas kerjanya yang pada akhirnya kualitas produk pelayanan publik yang diharapkan organisasi akan mencapai suatu keberhasilan yang sesuai dengan keinginan. Dalam mencapai keberhasilan kerja tersebut setiap lembaga-lembaga dalam suatu organisasi harus memahami mekanisme dan tata cara koordinasi yang baik.

Salah satu organisasi pemerintahan yang menerapkan sistem koodinasi horizontal ini adalah koordinasi antar instansi yang ada Kantor Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT). Dalam hal ini ada tiga instansi yang terlibat yakni, Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah (DPKD Provinsi Sumatera Barat) yang bekerjasama dengan POLRI dan PT. Jasa Raharja (Persero). Menurut Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamananan No. INS/03/M/X/1999, Menteri Dalam Negeri No. 29 Tahun 1999 dan Menteri Keuangan No. 6/IMK.01/1999 Tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak

Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Guna mencapai tujuan dalam Pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang, dalam ini terjadi koordinasi suatu instansi atau lembaga dengan instansi atau lembaga lainnya. Dalam pengelolaan pajak kendaraan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang ini terjadi koordinasi antara tiga instansi yakni Dispenda, Kepolisian dan PT. Jasa Raharja (Persero). Meskipun ketiga instansi tersebut telah mempunyai tugas dan peran masing-masing yang di atur dalam Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia No. Skep/06/X/1999, Direktur Jendral Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah No. 973 – 1228 dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) No. SKEP/02/X/1999 Tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, namun tidak jarang tujuan yang hendak dicapai dalam keterkaitan dengan koordinasi tidak dapat diwujudkan.

Melaksanakan koordinasi tidaklah mudah, perlu penyesuaian serta penyerasian dari masing-masing tugas dan fungsi ke dalam suatu ikatan tugas dan fungsi. Kelemahan dalam penyesuaian ini sering kali menjadi penyebab kegagalan dalam organisasi, terutama dalam organisasi publik. Oleh karena itu,

ada baiknya jika dipahami terlebih dahulu kerangka dasar dalam koordinasi tersebut.

Cakupan wilayah kerja Kantor Bersama Samsat Kota Padang terdiri dari sebelas kecamatan yang terdiri dari 103 kelurahan, sebagai berikut: Kecamatan Padang Utara, Kecamatan Padang Barat, Kecamatan Padang Selatan, Kecamatan Padang Timur, Kecamatan Lubuk Begalung, Kecamatan Lubuk Kilangan, Kecamatan Koto Tangah, Kecamatan Kuranji, Kecamatan Nanggalo, Kecamatan Pauh, dan Kecamatan Bungus Teluk Kabung.

Berdasarkan itu semua perlu adanya suatu koordinasi horizontal antara tiga instansi tersebut untuk menentukan apakah koordinasi dalam pengelolaan pajak kendaraan bemotor di Kantor Bersama Samsat kota Padang sudah menciptakan dan menjaga efektivitas organisasi dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor tersebut sehingga sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara keseluruhan.

Melihat masalah koordinasi maka penulis merasa perlu mengangkat masalah ini karena hal koordinasi dapat memberikan masukan dalam menjalankan pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor agar mencapai suatu tujuan yang dicita-citakan bersama.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Koordinasi Horizontal Dalam Pengelolaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Padang ”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat diidentifikasikan masalah dalam penelitian yaitu :

1. Dalam pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang. dibutuhkan koordinasi yang efektif agar pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut lancar dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan..
2. Dengan adanya koordinasi yang efektif diharapkan pegawai dari ketiga instansi yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang. lebih meningkatkan efektivitas kinerja dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mewujudkan koordinasi yang efektif di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang. dalam pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bemotor diperlukan langkah-langkah yang tepat dalam menyelenggarakannya.

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, agar penelitian ini terarah maka permasalahanya dapat dibatasi pada *Koordinasi Horinzontal Dalam Pengelolaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Padang.*

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan koordinasi horizontal dalam Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang antar lembaga yang berada di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang ?
2. Bagaimana mewujudkan koordinasi yang efektif dalam pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor antara instansi yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang ?

E. Fokus Penelitian

Supaya pada penelitian ini lebih terfokus dan mengingat keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki, serta untuk mempertajam objek pada pembahasan, maka peneliti membatasi pembahasannya pada Pelaksanaan Koordinasi horizontal antara instansi di kantor Bersama Samsat Kota Padang dalam pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang.

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pelaksanaan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang. dalam mengadakan koordinasi horizontal antar instansi yang ada supaya pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota padang dapat mencapai suatu tujuan yang dicita-citakan bersama.

2. Menganalisa koordinasi yang efektif antara instansi di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang dalam pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bemotor.

G. Manfaat Penelitian

Apabila tujuan ini dapat dipenuhi, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai salah satu pijakan penelitian selanjutnya, terutama memberikan masukan dalam konsep ilmu pengetahuan di bidang sosial khususnya mengenai koordinasi horizontal pada kantor bersama Samsat Kota Padang dalam pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam menjalankan pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Kota Padang dan instansi-instansi lainnya yang terlibat di dalamnya.