KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"SOSIALISASI POLITIK DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) MELALUI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)** ***ONLINE*** **(Suatu Studi pada Wajib Pajak di Wilayah Kota Bandung)".** Peneliti menyadari sepenuhnya akan segala keterbatasan peneliti sendiri sehingga dalam skripsi ini masih banyak kekurangan. Peneliti berusaha semaksimal mungkin agar skripsi ini dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Peneliti dengan hati terbuka dan lapang dada, mengharapkan kritik yang membangun sebagai masukan yang berharga agar dapat menjadi bahan yang berguna dan bermanfaat bagi peneliti di masa yang akan datang.

Proses skripsi ini, peneliti banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak dan memberi bimbingan, dorongan dan segala fasilitas yang bermanfaat. Peneliti dalam kesempatan yang berharga ini dengan segala kerendahan hati, ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1 Bapak Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2 Ibu Nia Karniawati, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran serta motivasinya kepada peneliti.
3 Ibu Tatik Rohmawati, S.IP selaku Dosen Wali Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2007.
4 Ibu Airinawati, A.Md selaku Sekretariat Program Studi Ilmu Pemerintahan.
5 Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan Penelitian.
6 Ibu Dra. Hj. Eni Suhertini, M.Si selakuk Kepala CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta yang telah mengizinkan peneliti untuk mengadakan penelitian Seluruh aparatur dan pihak kepolisian di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota

Bandung II yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan Penelitian di lapangan.

7 Bapak M. Indra W, SH.,M.Si selaku Kasi PKB atau BBNKB Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota Bandung II, yang telah memberikan waktu luangnya kepada peneliti untuk wawancara. Seluruh aparatur dan pihak kepolisian di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota Bandung II yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan Penelitian di lapangan.

8 Bapak Iwan Dermawan, S.Sos.,M.Si selaku Kasi PKB atau BBNKB Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota Bandung I, yang telah memberikan waktu luangnya kepada peneliti untuk wawancara. Seluruh aparatur dan pihak kepolisian di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota Bandung I yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan Penelitian di lapangan.

9 Orangtuaku dan kedua saudaraku yang selalu memberi motivasi dalam hidupku di dunia ini.

10 Semua pihak yang telah mendukung dan membantu secara tidak langsung dalam memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini terutama teman-teman kostan, teman-teman kampus dan teman-temanku di Bekasi.

Akhir kata semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi pembaca semua,Amiin.

Bandung, Agustus 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO ii
LEMBAR PERNYATAAN iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 15
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 15
1.4 Kegunaan Penelitian 16
1.5 Kerangka Pemikiran 16
1.6 Metode Penelitian 30
1.6.1 Teknik Penelitian 30
1.6.2 Teknik Penentuan Informan 31
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data 32
1.6.4 Teknik Analisis Data 33
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 34
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Sosialisasi Politik 35
2.1.1 Pengertian Sosialisasi Politik 35
2.1.2 Jenis-Jenis Sosialisasi Politik 37
2.1.3 Syarat Terjadinya Sosialisasi Politik 38
2.2 Pengertian Pelayanan 44
2.3 Pajak 50

2.3.1 Pengertian Pajak.....50
2.3.2 Azas dan Teori Pemungutan Pajak 52
2.3.3 Teknik Pemungutan Pajak.....55
2.3.4 Pajak Daerah.....57
2.3.4.1 Pengertian Pajak Daerah 57
2.3.4.2 Jenis Pajak Daerah 58
2.3.4.3 Objek, Subjek dan Wajib Pajak Daerah.....60
2.3.4.4 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....61
BAB III OBJEK PENELITIAN
3.1 Gambaran Umum Kota Bandung.....66
3.1.1 Perkembangan PKB di Kota Bandung.....67
3.1.2 Visi dan Misi Kota Bandung.....69
3.2 Gambaran Umum Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.....72
3.2.1 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.....72
3.2.2 Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran..... 73
3.2.3 Wilayah Kerja CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran 74
3.3 Gambaran Umum Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan.....75
3.3.1 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan..... 75
3.3.2 Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan.....76
3.3.3 Wilayah Kerja CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan 77
3.4 Gambaran Umum Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.....78
3.4.1 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.....78
3.4.2 Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.....78
3.4.3 Wilayah Kerja CPDPDP Wilayah Kota Bandung III

Soekarno-Hatta 79
3.5 Gambaran Umum Samsat *online* 80
3.5.1 Pengertian Samsat *online* 80
3.5.2 Maksud dan Tujuan Samsat *online* 81
3.5.3 Pelayanan Samsat *online* di CPDPDP Wilayah Kota Bandung 81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Agen Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung.....85
4.1.1 Tahap Persiapan Agen Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB melalui Samsat *online*..... 86
4.1.2 Tahap Meniru Agen Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB melalui Samsat *online* 91
4.1.3 Tahap Siap Bertindak Agen Sosialisasi dalam Mensosialisasi Pelayanan Pembayaran PKB melalui Samsat *online*..... 96
4.2 Materi Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran Pembayaran PKB Melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung 101
4.2.1 Nilai-Nilai Materi Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB melalui Samsat *online*.....102
4.2.2 Norma-Norma dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB melalui Samsat *online*.....107
4.2.3 Perananan Aparatur dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB melalui Samsat *online*.....112
4.3 Mekanisme Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung 117
4.3.1 Instruksi dalam Mekanisme Sosialisasi Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online* 117
4.3.2 Motivasi dalam Mekanisme Sosialisasi Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online* 122
4.3.3 Pembelajaraan Formal dalam Mekanisme Sosialisasi

Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*.....126
4.4 Pola Sosialisasi Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung.....130
4.4.1 Badan atau Instansi Dalam Pola Sosialisasi Pelayanan Pembayaran PKB melalui Samsat *online*.....131
4.4.2 Koordinasi antar Badan atau Instansi Dalam Pola Sosialisasi Pelayanan Pembayaran PKB melalui Samsat *online* 133
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 138
5.2 Saran.....140
DAFTAR PUSTAKA 142
LAMPIRAN-LAMPIRAN……. 146

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian..... 34
Tabel 3.1 Jumlah Sarana Angkutan Umum dan Pribadi Menurut Jenis Kendaraan di Kota Bandung 69
Tabel 3.2 Rekapitulasi Keadaan Pegawai Pada CPDPDP Kota Bandung I Pajajaran 74
Tabel 3.3 Waktu pelayanan di CPDPDP Kota Bandung 82

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Model Sosialisasi Politik 20
Gambar 1.2 Model Kerangka Pemikiran 29
Gambar 2.1 Peranan Media dalam Proses Sosialisasi Politik 40
Gambar 3.1 Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran 73
Gambar 3.2 Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan.....76
Gambar 3.3 Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.....79
Gambar 3.4 Mekanisme Pelayanan Samsat *online* 81
Gambar 4.1 Media Sosialisasi Melalui Pikiran Rakyat *online*..... 86
Gambar 4.2 Media Sosialisasi yang Terdapat di Samsat *outle*t ITC Kalapa..... 102
Gambar 4.3 Pemasangan spanduk di CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran Pada Tahun 2010.....106
Gambar4.4 Pola Sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung..... 134

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara untuk Aparatur 146
Lampiran 2 Pedoman Wawancara untuk Wajib Pajak..... 149
Lampiran 3 Transkrip Wawancara..... 151
Lampiran 4 Identitas Informan Aparatur 155
Lampiran 5 Identitas Informan Wajib Pajak..... 157
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Daerah Provinsi Jawa Barat..... 160
Lampiran 7 Surat izin Penelitian dari Dispenda Provinsi Jawa Barat 161
Lampiran 8 Surat Pengantar Penelitian dari Unikom kepada CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran..... 162
Lampiran 9 Surat Pengantar Penelitian dari Unikom Kepada CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan 163
Lampiran 10 Surat Pengantar Penelitian dari Unikom Kepada CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta..... 164
Lampiran 11 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari CPDPDP Kota Bandung I Pajajaran 165
Lampiran 12 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari CPDPDP Kota Bandung II Kawaluyaan..... 166
Lampiran 13 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari CPDPDP Kota Bandung II Soekarno-Hatta..... 167
Lampiran 14 Dokumentasi Foto..... 168
Lampiran 15 Riwayat Hidup Penulis..... 173