

**LAPORAN KULIAH KERJA LAPANGAN
(KKL)**

OLEH :

**GEMBIRA RAMBE
NPM : 17851003**



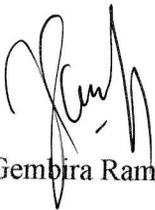
**PROGRAM ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

Laporan Kuliah Kerja Lapangan Ini Saya Buat Dengan Sejujurnya Dan Ditelah Diterima
Oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik

Judul laporan kkl : Penerapan Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai
Kantor Samsat Medan.
Nama : Gembira Rambe
Npm : 178510053
Program studi : Ilmu Pemerintahan

Mengesahkan :

Mahasiswa KKL



Gembira Rambe

Dosen Pembimbing

EVI YUNITA KURNIATY S.SOS. M.IP

Dekan/Wakil Dekan



Beby Masitho Bb, S.SOS. MAP

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan

Evi Yunita Kurniaty S.Sos. M.IP

DAFTAR ISI

BAB : I PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
a) Tujuan Kuliah Kerja Lapangan	2
b) Manfaat Kuliah Kerja Lapangan	2
B. Ruang Lingkup Kuliah Kerja Lapangan (KKL).....	2
a) Lokasi Kegiatan KKL	3
b) Penempatan Kegiatan KKL	3

BAB : II TINJAUAN UMUM INSTANSI

A. Sejarah Umum Dinas Pendapatan UPT BP2RD Medan Utara	4
B. Tujuan Pembentukan SAMSAT.....	5
C. Profil Kantor BPPRD UPT SAMSAT Medan utara.....	8
a) Visi dan Misi BPPRD UPT Medan Utara.....	8
b) Tugas dan Wewenang Pejabat Struktural BPPRD UPT Medan Utara	8
D. Struktur Organisasi UPT Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Utara	11

BAB : III PELAKSANAAN KKL

A. Pemaparan Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan	13
B. Foto Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan	14

BAB : IV ANALISIS KULIAH KERJA LAPANGAN

A. Pengertian Disiplin Kerja.....	17
B. Pengertian Kinerja.....	19
C. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	20

BAB : V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	22
B. Saran.....	22

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja yang semakin kompetitif, sangat diperlukan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dan pengetahuan umum serta memantapkan kualitas dan kemampuan mahasiswa ilmu komunikasi, maka dari itu perlu adanya mata kuliah yang berorientasi langsung dengan Kuliah Kerja Lapangan (KKL), untuk menciptakan karakter mahasiswa yang inovatif, berekepribadian dalam menjalankan tugasnya. Sehingga mahasiswa dapat melakukan komperasi, antara teori yang dipelajari dikampus dengan kondisi lingkungan kerja yang sebenarnya.

Hasil dari pengamatan serta pengalaman yang didapat ketika melakukan KKL akan sangat berguna dalam menambah wawasan serta kemampuan mahasiswa dalam mengkombinasikan teori dengan dunia kerja yang lebih fleksibel tanpa menabrak norma dan aturan yang berlaku di instansi atau perusahaan. Mata Kuliah Kerja Lapangan adalah salah satu cara yang efektif bagi mahasiswa untuk menganalisa apakah segala prosedur dan aturan di perusahaan berbanding lurus dengan efektivitas kinerja yang ditunjukkan pegawai.

Program Kuliah Kerja Lapangan merupakan salah satu kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh Mahasiswa Adinistrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Dimana setiap Mahasiswa diberikan kebebasan untuk memilih tempat Kuliah Kerja Lapangan dan bidang apa yang diminati Mahasiswa dalam melaksanakan KKL selama satu bulan.

Untuk mewujudkan hal diatas, maka penuls bekerja keras dalam mencari dan menemukan tempat atau lokasi yang cocok untuk merealisasikan kemampuan Mahasiswa serta menguji sejauh mana kualitas serta daya saing Mahasiswa UMA dalam menghadapi persaingan dunia kerja yang semakin kompetitif. Sehingga

ketika selesai melakukan KKL dan di Wisuda, Mahasiswa sudah siap untuk membuat perbedaan dan mampu berbicara lebih banyak di dunia professional.

a) Tujuan KKL

Tujuan KKL adalah sebagai berikut :

1. Memberikan wawasan serta pengalaman dalam dunia kerja
2. Menerapkan Teori yang sudah dipelajari dalam setiap mata kuliah
3. Menguji inovasi serta kreatifitas Mahasiswa
4. Memberikan kesempatan untuk Mahasiswa agar berani dalam memberikan terobosan yang jitu, dalam hal meningkatkan produktifitas kinerja
5. Meningkatkan relevansi kerjasama antara Perguruan Tinggi dengan Instansi KKL

b) Manfaat KKL

1. Memberikan kepada Mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja dan berinteraksi dengan perusahaan/instansi dengan cara mengamati, mengenal dan menganalisa permasalahan yang dijumpai pada perusahaan/instansi tempat KKL
2. Menambah wawasan dan pengetahuan untuk mempersiapkan diri dalam dunia kerja.
3. Memperoleh peluang untuk dapat kerja di perusahaan/instansi di tempat KKL setelah memperoleh ijazah Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

B. Ruang lingkup Kuliah Kerja lapangan (KKL)

Ruang lingkup merupakan suatu batasan terhadap bagian atau bidang penulis melakukan KKL. Ini bertujuan untuk memfokuskan dan menjelaskan bagian dari kegiatan yang dilakukan di tempat penulis melakukan Kegiatan KKL.

1) Lokasi kegiatan KKL

Lokasi penulis melakukan kuliah kerja lapangan dilaksanakan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah UPT SAMSAT Medan utara Provinsi Sumut

2) Penempatan kegiatan KKL

Pelaksanaan kegiatan KKL dilakukan di Jl. Putri hijau No.14 Medan. Kegiatan magang dilakukan selama 31 hari di mulai tanggal 13 Juli s/d 13 Agustus 2020. Aktifitas dilakukan selama hari kerja yaitu senin sampai sabtu. Pada pelaksanaan KKL penulis ditempatkan di bagian Absensi UPT SAMSAT Medan Utara.

BAB II

TINJAUAN UMUM INSTANSI

A. Sejarah umum Dinas Pendapatan UPT BP2RD Medan Utara

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera utara pada awalnya mengurus pengelolaan pajak dan pendapatan daerah dibawah naungan Biro Keuangan pada Sekterariat Wilayah Tingkat I Sumatera Utara. Selanjutnya berdasarkan surat keputusan gubernur kepada daerah tingkat I Sumatera utara tentang susunan dan tata cara secretariat wilayah daerah I provinsi Sumatera utara, maka Biro keuangan ditingkatkan menjadi Direktorat keuangan.

Dengan demikian, tentu bagian pajak pendapatan daerah berubah menjadi sub Direktorat Keuangan Pendapatan Daerah pada Direktorat Keuangan. Dengan terbentuknya surat keputusan gubernur kepala daerah tingkat I Sumatera Utara pada tanggal 21 maret 1975 nomor 137/11GSU, maka Sub /Direktorat keuangan Pendapatn Daerah ditingkatkan menjadi Direktorat Pendapat Daerah pada tanggal 1 September 1975 , keluarlah surat Menteri dalam negeri nomor KUPD 3/12/43 tentang pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I dan Dinas Pendapatan Tingkat II, yang sebelumnya dibawah naungan Direktorat Pendapatan Daerah, yang namanya diubah menjadi dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara. Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara berdasarkan surat keputusan Gubernur kepada Daerah Tingkat I Sumatera Utara tanggal 31 Maret1976 . Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera utaraa 31 Maret 1976 nomor 143/11GSU dengan persetujuan Dewan Perwakilan Daerah Sumatera Utara (DPDSU). Pembentukan dinas pendapatan daerah tingkat I Sumatera utara nomor 4 tahun 1976.

Dalam upaya meningkatkan pelaksanaan tugas serta pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan pengembangan organisasi Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I dengan membentuk cabang-cabang dinas. Dinas Pendapat ADAerah Provinsi tingkat I Sumatera utara. Berdasarkankepurusan Mentri KUPD 7/7/39-26

pada tanggal 31 Maret 1978, dibnetukalah cabang dinas Pendapatan Provinsi Sumatera utara dieluruh Kabupaten/kotamadya Tingkat II di Sumatera utara.

Kemudian berdasarkan surat menteri dalam negeri nomor 061/2743/ tanggal 22 November 1999 tentang Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara diubah menjadi Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera utara. Untuk meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat pemilik kendaraan bermotor, maka pemerintah membentuk penyelenggaraan Sistem baru Pendapatan Kendaraan Bermotor yang disebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau disingkat menjadi SAMSAT.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap terdiri atas gabungan instansi yang mempunyai objek dana kendaraan bermotor yang berdomisili di Sumatera utara, ketiga instansi tersebut yaitu:

1. Pemerintahan Daerah Sumatera Utara yaitu Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara (DISPENDASU).
2. Kepolisian Daerah Sumatera Utara yaitu DITLANTAS POLDASU,
3. Departemen Keuangan yaitu PT. Jasa Raharja Cabang utama Medan
4. Bank

B. Tujuan pembentukan SAMSAT

Tujuan pembentukan SAMSAT ialah:

1. Untuk meningkatkan pendapatan Daerah Sumatera Utara melalui Pemungutan Pajak kendaraan Bermotor (PKB) dan Penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), khususnya di Daerah Sumatera Utara
2. Untuk meningkatkan Pendapatan Daerah Sumatera utara melalui Penerimaan dari sector Pajak Kendaraan Bermotor dan Penerimaan Sektor Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
3. Meningkatkan Penerimaan Ansuransi Kerugian kecelakaan Jasa Raharja Cabang Utara Medan yang merupakan Aparat Departemen keuangan Sumatera Utara.
4. Sebagai usaha menegakkan tindakan, ketertiban, kelancaran, dan pengadaan Administrasi Kendaraan Bermotor

Dalam pengembangan dan Optimalisasi pelayan yang lebih luas kepada wajib pajak, dinas Pendapatan Daerah provinsi sumatera utara sampai saat ini telah membentuk 14 cabang (kabupaten/kota) di wilayah Provinsi Sumatera utara yang tertera dalam table berikut.

(Tabel 1. Upt Provinsi Sumatera Utara)

No.	UNIT	WILAYAH KERJA
1	UPTD Medan Utara	Medan Barat, Medan Baru, Medan Helvetia, Medan Pejuanga, Medan Tembung, Medan Labuhan, Medan Belawan.
2	UPTD Medan Selatan	Medan Maiumun, Medan Polonia, Medan Kota, Medan Amplas, Medan Selayang, Medan Tuntungan, Deli Tua, Pancur Batu
3	UPTD Binjai	Kota Binjai dan Kabupaten Langkat
4	UPTD Pematang Siantar	Kota Pematang Siantar dan Kabupaten Simalungun.
5	UPTD Kisaran	Kabupaten ASahan dan Kabupaten Tanjung Balai.
6	UPTD Rantau Parapat	Kabupaten Labuhan Batu.
7	UPTD Padang Sidempuan	Kabupaten Tapanuli Selatan
8	UPTD Tebing Tinggi	Kabupaten Tebing Tinggi.
9	UPTD Kabanjahe	Kabupaten Karo.
10	UPTD Sibolga	Kota Sibolga dan Kabupaten Tapanuli Tengah
11	UPTD Sidikalang	Kabupaten Dairi.
12	UPTD Gunung Sitoli	Kabupaten Nias.
13	UPTD Balige	Kabupaten mandailing Natal Kabupaten mandailing Natal
14	UPTD Penyambungan	Kabupaten mandailing Natal
15	UPTD Lubuk Pakam	Lubuk Pakam
16	UPTD Tarutung	Tarutung
17	UPTD Stabat	Stabat
18	UPTD Tanjung Balai	Tanjung balai

C. Profil Kantor BPPRD UPT SAMSAT Medan utara

1. Visi dan Misi BPPRD UPT Medan Utara

Visi Badan Pengelolaan pajak dan Retribusi Daerah UPT Medan Utara sebagai berikut : “terwujudnya Pelayanan yang Berorientasi *Good Governance* dan Berbasis Teknologi.

Misi Badan Pengelolaaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Medan Utara.

- a. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Meningkatkan keamanan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor.
 - c. Meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD)
 - d. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia
 - e. Menyediakan sarana dan prasana untuk mendukung terwujudnya pelayanan berkualitas
 - 1) Meningkatkan keamana teknologi dan mengarsipkan data kendaraan bermotor
 - 2) Tertib pemungutan, tertib pembukuan dan tertib laporan
- a. Meningkatkan PAD dan penerimaan Negara adalah sebagai berikut :
- 1) Melaksanakan pemungutan secara efektif dan efesien
 - 2) Tertib pemungutan, tertib pembukuan dan tertib laporan
- b. Meningkatkan sumber daya manusia adalah sebagai berikut:
- 1) Meningkatkan disiplin dan etos kerja
 - 2) Meningkatkan kompetensi

2. Tugas dan Wewenang Pejabat Struktural BPPRD UPT Medan Utara

1) Kepala Unit Pelaksana Teknis

Tugas fungsi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan koordinasi, kerja sama dengan pihak terkait, pembinaan dan pengendalian potensi, pemberdayaan potensi dan pemungutan sumber pendapatan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas dan wakil kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya masing-masing.

- c. Menyempurnakan konsep standar-standar pendapatan potensi, pengadministrasian dan pengutipan dan pelaporan ,hasil PKB, PKDA, ABT/APU, retribusi dan pendapatan lain-lain.

2) Seksi Sub Bagian Tata usaha

Tugas dan fungsi berikut :

- a. Menyimpan surat-surat yang berhubungan dengan bidang tugas sub bagian tata usaha dan surat-surat dari seksi lainnya yang telah selesai diproses.
- b. Mencatat dalam pembukuan pemasukannya yang telah ditentukan inventaris dan alat tulis kantor

3) Seksi Pajak Kendaraan bermotor

Tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Menghubungi penunggak pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) dengan surat.
- b. Membuat laporan pembayaran penunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) dengan surat.
- c. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan kepada kepala unit sesuai dengan bidangnya.

4) Seksi pendapatan lain-lain

Tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Menerima laporan bulanan dari seksi yang mengelola pendapatan asli daerah (PAD) dan melaporkan kepada unit pelaksanaan teknis (UPT).
- b. Menerima, menyalurkan dan mempertanggung jawabkan SPT dan materai leges jalur SAMSAT.
- c. Menyelenggarakan koordinasi dan optimalisasi pendapatan lain-lain dan setoran laba badan usaha milik Negara (BUMN)

5) Seksi pajak pengambilan dan pemanfaatan Air bawah Tanah dan Air Permukaan umum (ABT/APU)

Tugas dan fungsi sebagai berikut :

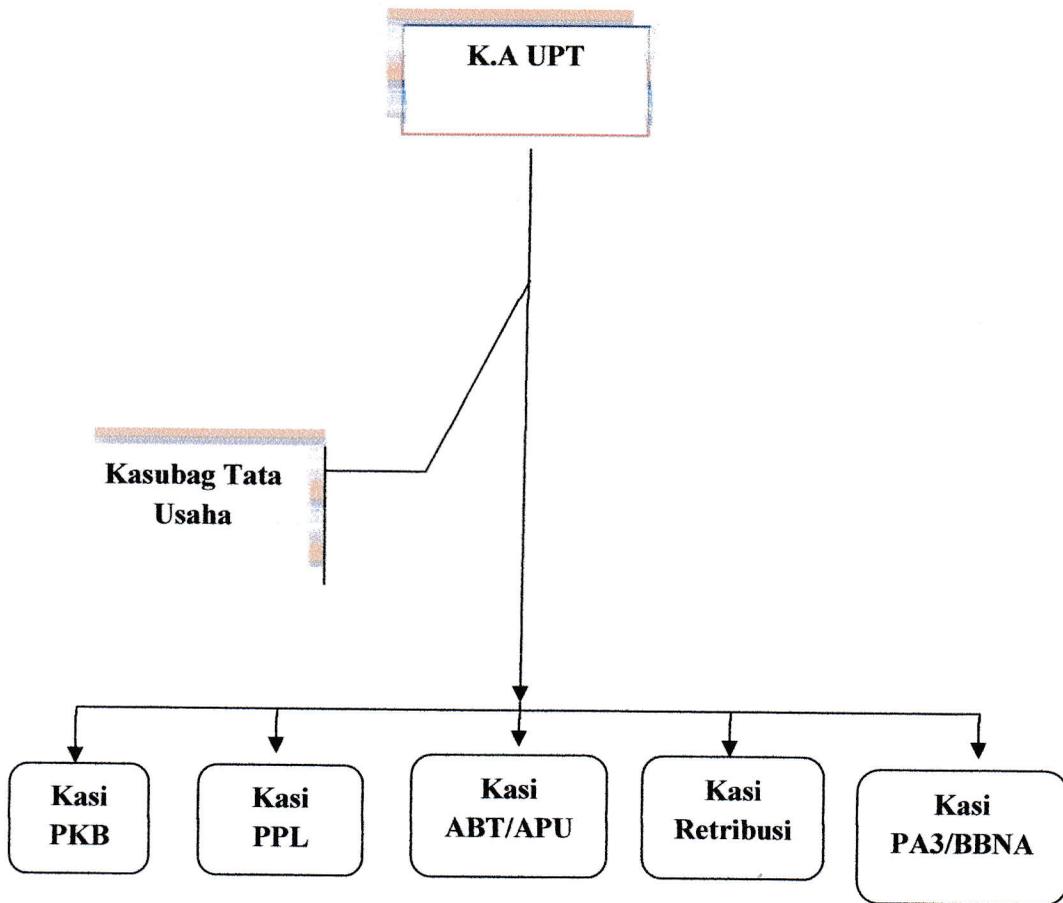
- a. Melakukan pendataan potensi, pendapatan dan penangihan, menerima dan memproses usul/pengajuan keberadaan dari wajib pajak penga,bilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan umum (ABT/APU)dan pajak bea balik nama kendaraan bermotor (PBB/KB)
 - b. Membuat daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda pajak pengambilan dan pemanfaatan ABT/APU sesuai yang telah ditetapkan.
 - c. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugasnya kepada kepala dinas sesuai dengan bidang teknisnya.
- 6) Kasi Penanngihan dan Penunggakan
- Tugas dan fungsi adalah sebagai berikut :
- a. Menyempurnakan dan menyusun konsep standar, teknis penangihan dan penunggakan bagi wajib pajak dan bukan wajib pajak, pembukuan dan pelaporannya.
 - b. Mengumpulkan, mengelolah dan menyajikan data/bahan untuk menyempurnakan dan menyusun jenis retribusi.
 - c. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugasnya kepada kepala sesuai bidang teknisnya
- 7) Seksi Pajak Angkutam Diatas Air/Bea Nama Angkutan Diatas Air (PA3/BBNA3)
- a. Melakukan pendataan potensi, penetapan dan penangihan, menerima dan memproses usul/pengajuan keberatan wajib pajka mengenai pajak angkutan diatas air dan bea balik nama angkutan (PA3/BBNA3), sesuai ketentuan dan standar yang berlaku.
 - b. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh kepala unit sesuai dengan bidang tugasnya.
 - c. Memberikan laporan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas nya kepada kepala unit sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

D. Struktur Organisasi UPT Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Utara

Struktur Organisasi dapat diartikan sebagai serangkaian hubungan antar individu-individu dalam satu kelompok. Struktur ini kemudian digambarkan dalam bagan organisasi atau diagram. Diagram ini akan memperhatikan garis-garis besar hubungan antara fungsi-fungsi dalam organisasi, harus tanggungjawab dan wewenang. Dalam pengertian luas dapat diartikan bahwa struktur organisasi ini tergantung pada tugas-tugas yang dilaksanakan dan wewenang yang dipergunakan oleh individu-individu dari kelompok dan mencapai tujuan yang telah di tentukan.

Kantor UPT Medan utara menerapkan struktur ini dan staf.UPT Medan Utara di pimpin oleh seorang Kepala UPT, dibantu oleh sub Bagian Tata usaha. Kepala UPT secara operasional bertanggungjawab kepada kepala Dinas Pendapatan Daerah UPT medan utara dari 5 bagian, yaitu Bagian Tata Usaha, Seksi Pajak kendaraan Bermotor (PKB), seksi Pendapatan Lain-lain (PPL), seksi Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah/Air Bea Angkutan di Atas Air (PA3/BBNA3).

STRUKTUR ORGANISASI
UPT DINAS PENDAPATANN DAERAH (DISPENDA) PROVINSI
SUMATERA UTARA UPT BP2RD SAMSAT MEDAN UTARA



BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN KKL

A. Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan

Adapun aktivitas yang dilakukan penulis selama kegiatan KKL tentu sangat berguna, karna penulis diberikan keleluasaan dan kepercayaan untuk mengetahui berbagai kegiatan di bidang humas khususnya protokol. Diantaranya sebagai berikut:

1) Melakukan aktivitas Administrasi berkas pajak progresif

Pajak progresif merupakan tarif pemungutan pajak dengan presentase yang didasarkan pada jumlah atau kuantitas objek pajak dan berdasarkan pula harga atau nilai objek pajak. Syarat dikenakan pajak progresif adalah jika seseorang memiliki lebih dari satu kendaraan bermotor dengan nama dan alamat yang sama.

2) Menstempel Berkas Masuk sesuai tanggal berkas masuk

Selain penulis di tugaskan untuk menggandeng progresif, penulis juga di tugaskan untuk menstempel berkas masuk , berkas masuk berupa berkas kendaraan baru roda dua dan mobil, kendaraan bermotor baru yang berasal dari dealr/sub dealer.

3) Melakukan penginputan Nomor Polisi pada SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) ke dalam computer.

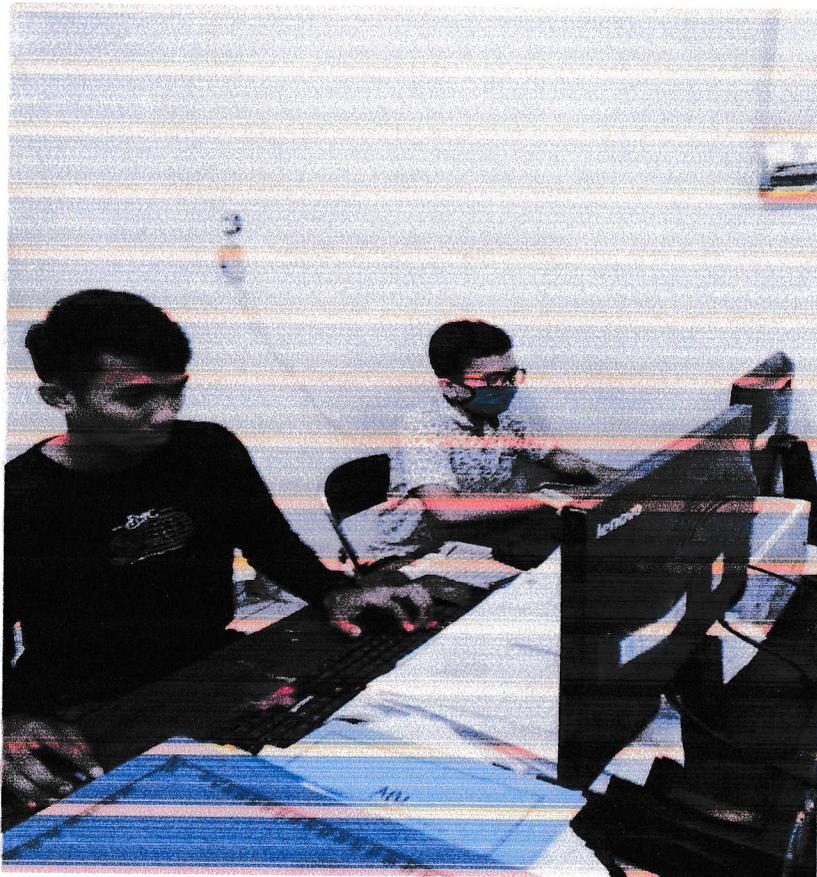
Penulis juga diajarkan untuk menginput Nomor Polisi pada Surat Ketetapan Pajak Daerah di ruang PKB

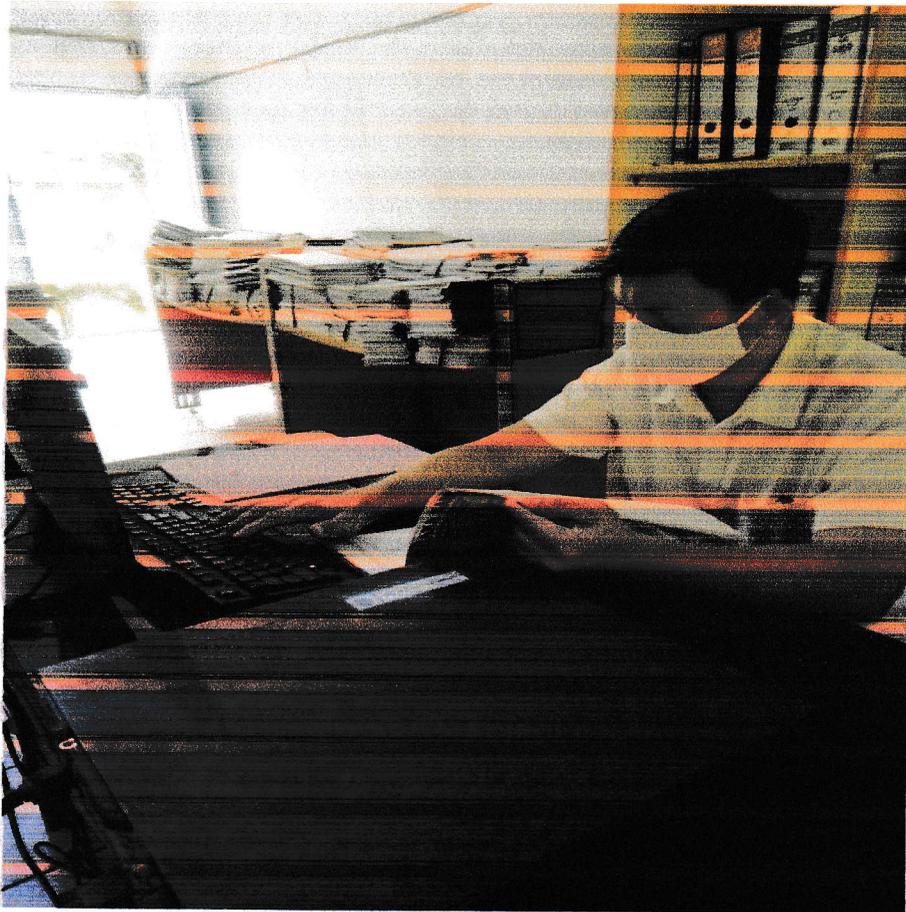
4) Melakukan aktivitas Penggandengan SKPD

Aktivitas Penggandengan SKPD dilakukan apabila berkas selesai di koreksi oleh staf di ruang PKB

Gambar-gambar Kegiatan KKL

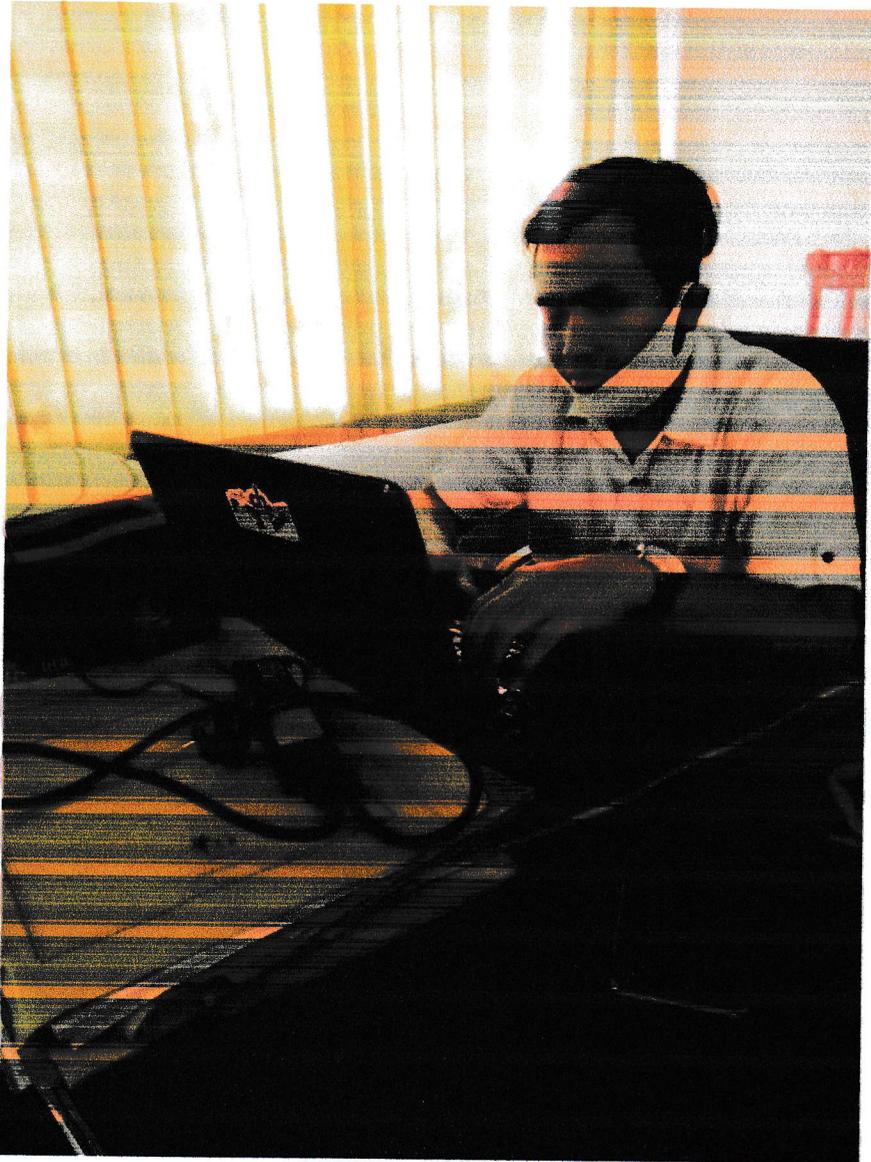
(gambar 1 Staf sedang melakukan pemeriksaan data)





(gambar 2 staf sedang melakukan penginputan data pada aplikasi e-SAMSAT)

(gambar 3 salah satu Pegawai sedang melakukan Penginputan Data)



BAB IV

ANALISIS KULIAH KERJA LAPANGAN

A. Pengertian Disiplin Kerja

Secara etimologis disiplin berasal dari bahasa latin “disipel” yang berarti pengikut. Seiring dengan perkembangan zaman, kata tersebut mengalami perubahan menjadi “*disipline*” yang artinya kepatuhan atau yang menyangkut tata tertib. Disiplin kerja adalah suatu sikap ketaatan seseorang terhadap aturan atau ketentuan yang berlaku dalam organisasi, yaitu: menggabungkan diri dalam organisasi itu atas dasar keinsafan, bukan unsur paksaan (Wursanto, dalam Masyjui, 2005).

Disiplin yaitu suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya (Sastrohadiwirja dalam Labudo, 2013).

Disiplin bila sudah menyatu dengan dirinya, maka sikap atau perbuatan yang dilakukan bukan lagi atau sama sekali tidak dirasakan sebagai beban, bahkan akan sebaiknya akan membebani dirinya bila ia tidak berbuat sebagaimana mestinya. Dengan demikian disiplin kerja seseorang dalam bekerja merupakan sikap atau perlakuan ketaatan, ketertiban, tanggung jawab dan loyalitas karyawan terhadap segala tata tertib yang berlaku dalam organisasi. Bila karyawan bertindak atau berbuat sesuai dengan keinginan organisasi maka peraturan itu menjadi efektif. Disiplin kerja bila karyawan datang tepat waktu, mempergunakan alat kantor dengan rasa tanggung jawab, hasil pekerjaan memuaskan dan bila bekerja dengan semangat tinggi (Larterner dalam Prihantoro, 2012).

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap ketaatan dan kesetiaan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan tertulis atau tidak tertulis serta menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya, hal tersebut

tercermin dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan pada suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

a) Ciri-ciri Disiplin Kerja

Menurut Terry (dalam Masyjui, 2005) ada beberapa ciri-ciri disiplin kerja yaitu:

1. Adanya hasrat yang kuat untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang sudah menjadi norma, etika, kaidah yang berlaku.
2. Adanya perilaku yang terkendali.
3. Adanya ketaatan.

b) Bentuk-bentuk Perilaku Disiplin Kerja

Perilaku disiplin karyawan tidak muncul dengan sendirinya, tetapi dibutuhkan untuk dibentuk, sehingga diperlukan pembentukan perilaku disiplin kerja (Grant dalam Sukirman, 2016) dalam melakukan pembentukan disiplin kerja, yaitu:

1. *Preventive discipline* merupakan tindakan yang diambil untuk mendorong para pekerja mengikuti atau mematuhi norma-norma dan aturanaturan sehingga pelanggaran tidak terjadi. Tujuannya adalah untuk mempertinggi kesadaran pekerja tentang kebijaksanaan dan peraturan pengalaman kerjanya.
2. *Corrective discipline* merupakan suatu tindakan yang mengikuti pelanggaran dari aturan-aturan, kondisi tersebut digunakan untuk mengecilkan pelanggaran lebih lanjut sehingga diharapkan perilaku yang akan datang dapat mematuhi norma-norma peraturan.
3. *Progresif discipline* yaitu tindakan memberi hukuman berat terhadap pelanggaran yang berulang. Contoh dari tindakan disiplin progresif yaitu teguran secara lisan oleh atasan, teguran tertulis, skorsing dari pekerjaan selama beberapa hari, diturunkan pangkatnya dan dipecat.

c) dua jenis disiplin kerja

1. Disiplin Diri

Disiplin diri merupakan upaya yang dilakukan oleh seseorang atas prakarsa sendiri dalam melaksanakan tugas. Disiplin diri merupakan disiplin yang dikembangkan atau dikontrol oleh diri sendiri berwujud pada kontrol terhadap

tingkah laku yang berupa ketaatan terhadap peraturan baik yang ditetapkan sendiri maupun oleh pihak lain, sehingga disiplin diri ditujukan pula demi pencapaian tujuan organisasi. Disiplin diri pada tiap karyawan bila telah tumbuh dengan baik akan merupakan kebanggaan bagi setiap organisasi, karena pengawasan yang terus menerus tidak dibutuhkan lagi. Melalui disiplin diri, karyawan-karyawan merasa bertanggung jawab dan dapat mengatur diri sendiri untuk kepentingan organisasi.

2. Disiplin Kelompok

Disiplin kelompok akan tercapai jika disiplin diri telah tumbuh dalam diri karyawan, artinya kelompok akan menghasilkan pekerjaan yang optimal jika masing-masing anggota kelompok dapat memberikan andil yang sesuai dengan hak dan tanggung jawabnya. Karyawan juga dituntut untuk mampu mengatur sikap dan perilaku yang sesuai dengan peraturan kerja sehingga hal ini menjadi sarana untuk mempertahankan eksistensi organisasi. Disiplin kerja dapat pula terbentuk bila karyawan benar-benar mampu mempunyai semangat kerja yang tinggi, apabila terdapat semangat kerja diantara karyawan, dapat diharapkan tugas yang diberikan kepada mereka akan dilakukan dengan baik dan cepat. Dengan adanya semangat kerja yang tinggi maka akan timbul kesetiaan, kegembiraan, kerja sama, dan ketaatan atau disiplin terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

B. Pengertian Kinerja

Suatu organisasi atau perusahaan jika ingin maju atau berkembang maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target atau sasaran yang ditetapkan oleh perusahaan. Untuk memperoleh pegawai yang memiliki kinerja baik maka diperlukan penerapan kinerja.

Ukuran kinerja dapat dilihat dari sisi jumlah dan mutu tertentu sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan bentuknya dapat bersifat *tangible* (dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya) atau *intangible* (tak dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya), tergantung pada

bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu. Kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu perusahaan ditentukan oleh beberapa faktor dan kondisi yang baik itu yang berasal dari dalam diri pegawai ataupun yang berasal dari luar individu pegawai. Mangkuprawira dan Hubeis dalam bukunya Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia (2007:153) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan.

Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Simamora, 2006:34). kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

C. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Terdapat beberapa pendapat yang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Moorhead dan Chung/Megginson, dalam Sugiono (2009:12) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu ;

- a) Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*) Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.
- b) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*) Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.
- c) Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*) Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian

dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

- d) Kerjasama Tim (*Teamwork*) Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.
- e) Kreatifitas (*Creativity*) Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
- f) Inovasi (*Inovation*) Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.
- g) Inisiatif (*initiative*) Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari laporan KKL , untuk itu penulis menyimpulkan laporan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, selanjutnya akan memberikan kesimpulan dan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi program studi Administrasi Publik dan pihak instansi/perusahaan.

Dari sebuah pengalaman yang telah dilakukan penulis selama melaksanakan KKL di kantor UPT SAMSAT Medan Utara banyak sekali pengalaman yang berguna di peroleh penulis. Pengalaman-Pengalaman tersebut penulis dapat menarik kesimpulan diantaranya sebagai berikut :

- 1) KKL mengenalkan penulis bagaimana berinteraksi dalam berkerja dan mengenal dunia kerja yang sesungguhnya.
- 2) Mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang berharga bagaimana cara pengadministrasian dan pelayan wajib pajak dengan baik.
- 3) Pentingnya komunikasi antara karyawan dalam mengerjakan tugas untuk mempermudah dan mengerjakannya sehingga penulis dapat percaya diri dan tidak merasa khawatir yang ditimbulkan kesalahan selama bekerja.
- 4) Selama melakukan kegiatan KKL di kantor UPT SAMSAT Medan utara penulis dapat mengetahui bagaimana system kerja UPT SAMSAT Medan Utara.

B. SARAN

Setelah penulis menganalisa dan mengevaluasi yang diperoleh dari kantor UPT SAMSAT Medan Utara. Maka penulis ingin memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi kantor UPT SAMSAT Medan Utara dan bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area dalam menerapkan kebijakan guna perkembangan dan kemajuan kedepannya, untuk meningkatkan mahasiswa dan memperlancar proses kegiatan KKL yaitu :

- 1) UPT SAMSAT Medan Utara sebagai perusahaan PEMPROVSU yang bergerak di bidang jasa pelayanan PKB, BBN-KB untuk masyarakat umum untuk mengembangkan tugas dan wewenang hendaknya dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak dan terus meningkatkan citra dan kedisiplinan instansi dengan semakin memperbaiki kinerja pegawai kedepannya.
- 2) Sebaiknya sebelum waktu pelaksanaan KKL kepada mahasiswa/I diberikan pengarahan agar tidak ada terjadinya kesalahan yang dapat mempengaruhi nama UNIVERSITAS mahasiswa/I KKL yang terkait agar mahasiswa/I lebih disiplin dan memberikan kemampuan terbaik dapat membantu kegiatan tempat mahasiswa/I di tempatkan KKL.
- 3) Dan penulis berharap kedepanya UPT SAMSAT Medan Utara ini masih terbuka dalam penerimaan mahasiswa/I yang ingin melaksanakan KKL dari segala UNIVERSITAS dengan tujuan dapat memberikan pelajaran tentang bagaimana etika dalam bekerja, cara berpakaian, tutur sapa yang sopan dalam bekerja, dan yang paling penting dapat memberikan pengetahuan tentang bagaimana proses kerja pada kantor UPT SAMSAT Medan Utara.
- 4) Perusahaan hendak meningkatkan pengawasan terhadap para karyawan agar lebih disiplin terhadap kewajiban dan tanggung jawab karyawan masing-masing.

DAFTAR PUSKATA

<https://www.universitapsikologi.com/2019/11/teori-disiplin-kerja-dan-aspek-work-discipline.html> diakses pada tanggal 28 Juli 2020

<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2016/01/kinerja-pegawai.html> diakses pada tanggal 2020-07-29

laporan kegiatan pelaksanaan program KKL di kantor badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah Dila Prihastari 2019