

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi sektor publik seperti organisasi lembaga pemerintah dituntut bekerja demi kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah untuk senantiasa tanggap dengan lingkungannya dengan cara memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas serta adanya pembagian tugas yang baik pada pemerintah tersebut. Tuntutan yang semakin tinggi diajukan terhadap pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyelenggara negara atas kepercayaan yang diamanatkan kepada mereka. Unit-unit kerja organisasi publik diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan menginteraksikan kemampuan pimpinan dan kemampuan bawahan (Putri, 2013). Kinerja organisasi sektor publik didasarkan pada kinerja manajer dan para aparatur pemerintah. Dalam mewujudkan kinerja yang berkualitas, diperlukan sumber daya manusia yang terampil dan handal di bidangnya (Mathis dan Jackson, 2012). Pengukuran kinerja merupakan cara yang digunakan untuk menilai dan mengetahui sejauh mana pegawai mampu melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan. Defenisi kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). (Sedarmayanti, 2011).

Manajer dan para aparatur pemerintah sebagai pelaksana dari kegiatan pemerintahan bertanggung jawab untuk mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif dengan menginteraksikan kemampuan pimpinan dan kemampuan bawahan. Faktor yang diduga mempengaruhi kinerja manajerial pada sektor publik adalah kerjasama tim, pendelegasian wewenang dan komunikasi interpersonal. Kerjasama tim merupakan bagian yang menjadi salah satu tolak

ukur tercapainya kinerja sebuah organisasi dimana berdasarkan job deskripsi atau pembagian jabatan dalam mengkoordinir bidang-bidang anata satu dengan yang lain memiliki peran yang sama dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kerjasama tim merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. (Kaswan, 2014).

Kemampuan dalam berkomunikasi dapat menciptakan suasana kondusif dalam organisasi yang dapat memotivasi para pegawai memberikan kinerja terbaiknya. Oleh karena itu kerjasama tim sangat erat hubungannya dengan hasil yang dicapai oleh karyawan. Ketika para pegawai melakukan tugas dengan cara ia bekerjasama dengan rekan kerjanya maka tugas tersebut akan lebih cepat selesai dan lebih mudah dilakukan, hal ini akan mempersingkat waktu dan membuat hasil kerja (kinerja) yang lebih efektif dan efisien. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tugas dan wewenang pekerjaannya. Salah satu cara untuk mengoptimalkan kinerja karyawan adalah adanya komunikasi efektif di lingkungan perusahaan. (Kaswan, 2014).

Istilah kerjasama tim (*teamwork*) yang terdiri atas dua kata team dan work, sehingga kerjasama tim adalah sekumpulan orang yang berakal yang terdiri dari 2

hingga 20 orang dan memenuhi syarat terpenuhinya kesepahaman sehingga terbentuk sinergi antara berbagai aktivitas yang dilakukan anggotanya. (Nugrohoseno & Pratiwi, 2014). Kerjasama tim merupakan bagian yang menjadi salah satu tolak ukur tercapainya kinerja sebuah organisasi dimana berdasarkan job deskripsi atau pembagian jabatan dalam mengkoordinir bidang-bidang anata satu dengan yang lain memiliki peran yang sama dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kerjasama tim merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. (Muhammad, 2015). Oleh karena itu kerjasama tim sangat erat hubungannya dengan hasil yang dicapai oleh karyawan. Ketika para pegawai melakukan tugas dengan rekan kerjanya maka tugas tersebut akan lebih cepat selesai dan lebih mudah dilakukan, hal ini akan mempersingkat waktu dan membuat hasil kerja mereka lebih efektif dan efisien.

Pendelegasian wewenang adalah pemberian wewenang dan tanggung jawab kepada orang yang ditunjuk oleh pemilik otoritas. Atasan memberi kekuasaan kepada staff atau bawahan sehingga dapat melakukan tugas-tugas itu dengan baik dan dapat mempertanggungjawabkan hal-hal yang didelegasikan kepadanya. Pendelegasian wewenang oleh atasan kepada bawahan diperlukan untuk pencapaian efisiensi fungsi dalam organisasi, karena tidak ada satu orang pun yang dapat secara pribadi merampungkan atau secara penuh melaksanakan dan mengawasi semua tugas organisasi. Kesumanjaya (2011) berpendapat bahwa pendelegasian wewenang adalah pelimpahan wewenang formal dan tanggung jawab kepada seorang bawahan untuk menyelesaikan aktivitas tertentu. Pendelegasian wewenang adalah konsekuensi dari semakin besarnya organisasi.

Pendelegasian wewenang merupakan kemampuan untuk menerima tanggung jawab, merupakan tes pertama bagi seorang manajer tetapi keberanian merupakan ciri pimpinan eksekutif yang mencapai sukses. Mendelegasikan tanggung jawab merupakan jalan satu-satunya untuk mengetahui efektivitas latihan, untuk inisiatif, pengetahuan mengenai pekerjaan dan kemampuan sebenarnya dari pihak bawahan. Pimpinan yang memberikan kekuasaan kepada staf atau bawahan sehingga bawahan dapat melaksanakan tugas itu sebaik-baiknya serta dapat mempertanggungjawabkan pekerjaan yang didelegasikan kepadanya. Pendelegasian wewenang oleh pimpinan kepada bawahan adalah perlu demi tercapainya efisiensi dari fungsi-fungsi dalam organisasi, karena tidak ada seorang atasan manapun yang dapat secara pribadi merampungkan atau secara penuh melaksanakan dan mengawasi semua tugas organisasi. (Muttaqin,2018). Pendelegasian wewenang mempunyai pengaruh yang sangat besar didalam suatu organisasi. Tanpa adanya pendelegasian wewenang akan mengakibatkan tersendatnya kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Pendelegasian wewenang merupakan dinamika manajemen yang diikuti oleh seseorang manajemen dalam pembagian kerja yang dipikulkan kepadanya, sehingga dia melakukan bagian kerja itu hanya karena penempatan organisasi yang unik, dapat mengerjakan dengan efektif, sehingga dia dapat memperoleh orang lain untuk membantu pekerjaan yang tidak dapat dia kerjakan. (Hasibuan, 2011).

Sebuah organisasi diperlukan adanya komunikasi yang efektif. Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang berhubungan baik antara pemimpin dan karyawannya. Baik secara individu dan kelompok komunikasi memiliki peran penting dalam semua bidang. pertukaran informasi antar individu

melalui sistem yang biasa yang menggunakan tindakan, simbol maka disebut dengan komunikasi (Purwanto, 2011). Komunikasi interpersonal organisasi sangat penting sebab dengan berkomunikasi kita bisa dengan mudah dan cepat untuk menyelesaikan pekerjaan dan tujuan akan cepat tercapai apabila kita bisa berkomunikasi dengan baik antar atasan dan bawahan. Komunikasi yang terjalin merupakan proses pernyataan antar manusia mengenai pikiran dan perasaannya. Pengungkapan isi pikiran dan perasaan tersebut apabila diaplikasikan secara benar dengan etika yang tepat akan mampu mencegah dan menghindari konflik antar pribadi pegawai.

Komunikasi bisa dilakukan secara langsung dan komunikasi bisa dilakukan secara tidak langsung. Komunikasi langsung atau bertatap muka tanpa ada alat bantuan komunikasi sedangkan komunikasi tidak langsung merupakan komunikasi yang tidak menggunakan bahasa secara langsung seperti pergerakan tangan, ekspresi dan berjarak jauh. Dalam menciptakan sebuah komunikasi perlu adanya aspek untuk mencapai tujuan yaitu dengan keterampilan dan kemampuan. (Purwanto, 2011). Dalam berorganisasi komunikasi penting dalam menjalankan kerjasama tim dan pendelegasian wewenang untuk mencapai kinerja pegawai. Tanpa ada kerjasama tim organisasi tidak akan berjalan dengan baik dan pekerjaan tidak akan selesai jika anggota organisasi tidak bekerjasama dengan bekerjasama organisasi bisa mencapai tujuan yang akan dicapai. Kerjasama tim dibutuhkan untuk organisasi untuk mendukung agar tujuan organisasi tercapai.

Kantor Samsat Situbondo merupakan salah satu organisasi yang memberikan pelayanan publik pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang masih sering mendapat sorotan dan kritik dari

masyarakat diantaranya masyarakat atau Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Kantor Bersama Samsat yang menjadi bagian dari pelayanan 3 unsur atau Organisasi Induk yaitu Kepolisian Daerah Jawa Timur melalui Kepolisian Resor Situbondo, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur melalui Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Situbondo dan PT Jasa Raharja Persero turut melakukan upaya perubahan salah satunya adalah dari 5 (lima) loket menjadi 2 (dua) loket yang secara substansif bermakna percepatan pelayanan dan kemudahan pelayanan. Pelayanan publik pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menyelenggarakan layanan sesuai Standar Operasional Prosedur Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur untuk mewujudkan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, tersistem dan prosedur, terukur, akuntabel, transparan, efisien dan efektif serta professional.

Fenomena penambahan objek kendaraan di Kantor Bersama Samsat mengalami kenaikan yang menuntut adanya kerjasama tim dan pendelegasian wewenang untuk mencapai optimalisasi penerimaan kas daerah dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Untuk mencapai target penerimaan kas yang merupakan bagian dari potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk pembiayaan pemerintahan dan pembangunan, kantor Samsat Situbondo, berupaya keras dengan mengerahkan segenap sumber daya manusia dalam hal ini segenap pegawai bekerja sama dengan membentuk tim kerja untuk melakukan penagihan kepada wajib pajak dan juga mengambil kebijakan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab secara terstruktur dan sistematis untuk mencapai target penerimaan kas daerah tersebut. Setiap pegawai dalam yang tergabung dalam tim memiliki tugas dan tanggung

jawab untuk memenuhi target penerimaan kas yang melebihi target yang ditentukan, minimal dapat memenuhi target yang ditetapkan. Setiap bulan masing masing anggota tim penagihan diberi target sebesar Rp 45.000.000,00 dari realisasi surat pajak. Untuk mewujudkan pemenuhan target realisasi tagihan surat pajak, maka kantor Samsat Situbondo menerapkan kerjasama tim dan pendelegasian wewenang serta komunikasi interpersonal dimana seluruh anggota tim harus bekerja sama dan saling membantu anggota tim lain yang masih belum mampu memenuhi target agar dapat terpenuhi target penerimaan kas. Berikut adalah tabel rekapitulasi realisasi pencairan surat tagihan pajak:



**Tabel 1.1 Rekapitulasi Pencairan Surat Pajak
UPT PPD Situbondo Tahun 2020**

NO	NAMA PETUGAS	TARGET	REALISASI TW1	%	REALISASI TW2	%	REALISASI TW3	%	REALISASI TW4	%
1	MOHAMAD MADUN	45,000,000	95,180,850	212%	111,365,600	247%	116,059,700	258%	164,878,900	366%
2	MOHAMAD YUSUF CAKRA	45,000,000	70,048,450	156%	94,584,750	210%	131,833,200	293%	143,784,700	320%
3	OKFANDI DARMAWAN	45,000,000	64,238,750	143%	68,057,300	151%	112,454,600	250%	138,235,900	307%
4	AGUS HERMAWAN	45,000,000	64,159,350	143%	79,434,550	177%	108,037,600	240%	136,422,500	303%
5	ENDANG WATI	45,000,000	74,511,900	166%	72,124,000	160%	103,646,600	230%	134,047,600	298%
6	KURNIAWAN KARIM	45,000,000	70,278,000	156%	85,327,700	190%	111,688,600	248%	132,991,100	296%
7	BAMBANG HERU SUWANTO			0%	85,057,900	189%	111,746,750	248%	131,330,000	292%
8	NOR CAHYONO	45,000,000	73,119,850	162%	89,238,900	198%	123,002,400	273%	128,473,250	285%
9	IMAM SAKRANI	45,000,000	84,292,800	187%	58,165,100	129%	94,081,200	209%	123,479,850	274%
10	YUDHI RAHMAN PRAMONO	45,000,000	63,195,800	140%	65,567,500	146%	112,452,600	250%	120,968,800	269%
11	EKA DISTIYA NUGRAHA	45,000,000	55,495,500	123%	68,539,300	152%	117,518,700	261%	120,701,700	268%
12	SRI RAHMA PUSPASARI	45,000,000	63,140,600	140%	62,913,800	140%	95,144,300	211%	119,890,550	266%
13	GATOT KUSWANTO	45,000,000	81,257,800	181%	83,714,950	186%	103,843,900	231%	119,508,650	266%
14	AGUS FITRIYANTO	45,000,000	60,745,800	135%	63,806,750	142%	115,052,250	256%	119,445,400	265%
15	AGUS HANURYANTO	45,000,000	69,146,400	154%	64,715,100	144%	87,787,400	195%	118,718,550	264%
16	GESANG AWAN SUSENO	45,000,000	68,746,550	153%	62,966,900	140%	95,757,400	213%	118,239,200	263%
17	ARIENG WIBOWO	45,000,000	74,585,500	166%	78,398,300	174%	90,956,400	202%	117,973,200	262%
18	B. AMBAR PUSTAKA	45,000,000	54,564,400	121%	66,463,250	148%	96,024,850	213%	109,312,300	243%
19	ERWIN SOESTIAWAN	45,000,000	68,977,900	153%	68,327,100	152%	99,824,150	222%	108,009,500	240%
20	NANANG SETYO BUDY	45,000,000	66,056,600	147%	67,145,550	149%	94,903,350	211%	97,818,100	217%
21	EDY KUSWONO	45,000,000	61,824,500	137%	82,436,800	183%	86,253,100	192%	95,824,800	213%
22	DORIS SAPUTRA J.	45,000,000	56,986,300	127%	77,397,400	172%	101,637,800	226%	94,924,850	211%
23	HERNANDA TRI SAYOGI	45,000,000	70,950,450	158%	66,192,400	147%	94,563,700	210%	93,096,200	207%
24	SUHERMAN			0%	42,122,500	94%	82,896,900	184%	91,302,100	203%
TOTAL		990,000,000	1,511,504,050	65%	1,764,063,400	61%	2,487,167,450	43%	2,879,377,700	38%

Sumber: Kantor Samsat Situbondo

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui realisasi penerimaan kas yang dilakukan di tahun 2020 selalu melebihi target yang ditentukan. Tabel rekapitulasi ini didasarkan pada keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 188.4/2/202/2019 tertanggal 25 Maret 2019 tentang Target Kinerja Pencairan Tagihan Perorangan Per Bulan UPTPPD Provinsi Jawa Timur sebagaimana terlampir dalam lampiran 1. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka

kantor bersama SAMSAT Situbondo mengambil kebijakan kerjasama tim yang dilakukan menunjukkan keberhasilan tim penagihan sehingga terdapat dukungan dan kerjasama diantara anggota tim untuk mencapai target penerimaan kas.

Berdasarkan tabel tersebut juga menunjukkan adanya permindahan pegawai atau mutasi dari daerah lain yaitu Bambang Heru Suwanto dan Suherman dimana keduanya pegawai yang dimutasi dari Banyuwangi dan Ngawi. Keduanya baru pindah ke Situbondo pada triwulan pertama di tahun 2020 lalu sehingga masih belum mencapai target penerimaan kas sebagaimana yang menjadi target tim penagihan. Pemindahan atau mutasi pegawai ini ditentukan oleh Kantor Wilayah Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur sebagai bagian dari bentuk pendelegasian wewenang yang ada di masing masing kantor SAMSAT yang ada di seluruh kabupaten di Jawa Timur.

Kerjasama tim digunakan untuk mengatasi dan menutupi kekurangan penagihan sehingga di setiap triwulan terpenuhi target penagihan surat pajak. Kerjasama tim merupakan salah satu kebijakan strategis yang diterapkan di Kantor Samsat Situbondo sebagai bentuk kerjasama yang melibatkan seluruh elemen Samsat untuk mencapai target penerimaan kas. Kerjasama tim dan pendelegasian wewenang diyakini oleh Kantor Samsat, mampu meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai target penerimaan kas dari penagihan pajak kendaraan bermotor. Kerjasama tim dan pendelegasian wewenang ini dilakukan dengan menggunakan komunikasi interpersonal yang terjalin baik diantara para pegawai maupun antara pimpinan dan bawahan.

Fenomena penelitian terdahulu yang meneliti tentang kerjasama tim, pendelegasian wewenang, komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian yang menguji tentang pengaruh pendelegasian wewenang terhadap kinerja menunjukkan hasil sebagai berikut: Sutrisno (2011) meneliti bahwa pelimpahan wewenang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Muttaqin (2018) menyatakan pendelegasian wewenang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Fazira dan Lena (2019) pendelegasian wewenang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Hermawan (2019) pendelegasian wewenang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara. Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Gormico, dkk (2013) yang menyatakan implementasi pelimpahan wewenang belum berjalan dengan efektif, hal ini disebabkan banyak kewenangan yang belum dapat dilaksanakan oleh para pegawai.

Penelitian tentang kerjasama tim terhadap kinerja yang dilakukan sebelumnya adalah: Imron dan Suhardi (2019) menyatakan kerjasama tim memberikan kontribusi terbesar terhadap pencapaian prestasi kerja. Prabawa dan Supartha (2018) kerja sama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan. Poernomo (2016) menunjukkan kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajer. Siagian (2020) juga menyatakan kerjasama tim sangat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Dari beberapa hasil penelitian terdahulu ditemukan hasil yang menunjukkan kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai.

Penelitian tentang komunikasi yang dilakukan sebelumnya menemukan hasil sebagai berikut: Rezaka (2020) menemukan hasil penelitian adanya

pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai. Adapun Setiani,dkk (2018) menunjukkan perbedaan hasil penelitian yaitu variabel komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu Setyaji (2015) menemukan hasil penelitian tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi dengan kinerja pegawai. Berdasarkan kedua penelitian yang dilakukan oleh Setiani, dkk (2018) dan Setyaji (2015) ini merupakan celah yang menjadi dasar untuk melakukan penelitian lanjutan untuk dapat membuktikan bahwa komunikasi yang dilakukan di suatu organisasi dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini bertolak belakang dengan beberapa penelitian lain yang menyatakan Imron dan Suhardi (2019) kerjasama tim memberikan kontribusi terbesar terhadap pencapaian prestasi kerja dan Siagian (2020) yang menunjukkan kerjasama tim berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kebaruan yang dibangun dalam penelitian ini adalah memasukkan variabel komunikasi interpersonal sebagai variabel intervening (variabel antara) yang diyakini oleh peneliti dapat memperkuat pengaruh kerjasama tim dan pendelegasian wewenang pada kinerja pegawai. Konsep penelitian ini belum pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya terutama pada organisasi sektor publik seperti pada kantor Samsat Situbondo. Dengan latar belakang dan fenomena permasalahan diatas, penulis dapat mengambil judul penelitian yaitu: **“Pengaruh kerjasama tim dan pendelegasian wewenang terhadap kinerja pegawai melalui komunikasi interpersonal (Studi kasus pada kantor SAMSAT Situbondo).”**

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dari latar belakang diatas mengenai kerjasama tim, pendelegasian wewenang, komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai pada Kantor Bersama SAMSAT Situbondo yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kerjasama tim terhadap komunikasi interpersonal?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan pendelegasian wewenang terhadap komunikasi interpersonal?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kerjasama tim terhadap kinerja pegawai?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan pendelegasian wewenang terhadap kinerja pegawai?
5. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai?
6. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kerjasama tim terhadap kinerja pegawai melalui komunikasi interpersonal?
7. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan pendelegasian wewenang terhadap kinerja pegawai melalui komunikasi interpersonal?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari masalah-masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan kerjasama tim terhadap komunikasi interpersonal.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan pendelegasian wewenang terhadap komunikasi interpersonal.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan kerjasama tim terhadap kinerja pegawai.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan pendelegasian wewenang terhadap kinerja pegawai.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan kerjasama tim terhadap kinerja pegawai melalui komunikasi interpersonal.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan pendelegasian wewenang terhadap kinerja pegawai melalui komunikasi interpersonal.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat untuk akademisi:
 - a. Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang kerjasama tim, pendelegasian wewenang, komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai.

- b. Penelitian ini mampu menyediakan referensi baru tentang pengaruh kerjasama tim, pendelegasian wewenang, komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai.
 - c. Memberikan informasi yang berguna bagi semua pihak yang terkait dan berkepentingan untuk peningkatan kinerja pegawai sebagai referensi atau acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.
2. Manfaat untuk praktisi:
- a. Penelitian ini diharapkan memberi manfaat untuk melakukan perbaikan internal untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaan terutama dalam hal pemenuhan target penerimaan kas daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor (PKB).
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan oleh pihak pimpinan Kantor Samsat Situbondo untuk melakukan pendelegasian wewenang kepada para pegawai untuk dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaan dengan sebaik baiknya.