

**PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA
KANTOR CABAN SATUAN ADMINISTRASI SATU ATAP (SAMSAT)
DINAS PENDAPATAN PROPINSI JAWA BARAT KABUPATEN BEKASI**

S K R I P S I

**Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana Strata Satu
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Pemerintahan**



**Oleh :
DEDE SUPRIATNA
NPM: 41183506180075**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI
2023**

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Cabang Satuan
Administrasi Satu Atap (Samsat) Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Barat Kabupaten
Bekasi



Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Dede Supriatna

NPM : 41183506180075

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 21 Juli 2023

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan

di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada tanggal : 21 Juli 2023

Dewan Penguji :

Ketua : Muhamad Fadil, S.IP., M.SI

Sekretaris : Ainur Rofieq S.IP., M.IP

Anggota : 1. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si

2. Elvira Suryani, S.IP., M.SI

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor
Cabang Satuan Administrasi Satu Atap (Samsat) Dinas Pendapatan
Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi

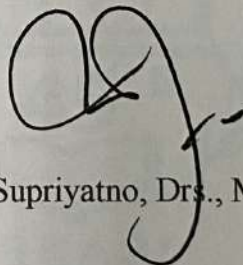
Penyusun : Dede Supriatna

NPM : 41183506180075

Bekasi, 21 Juli 2023

Menyetujui :

Pembimbing,



Yanto Supriatno, Drs., M.Si.

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,



Muhammad Fadil, S.Ip., M.Si.

PERNYATAAN ORISIONALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dede Supriatna

NPM : 41183506180075

Tanda Tangan : :



Tanggal : 21, Juli 2023

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini bertitik tolak dari pelaksanaan pelayanan pembayaran kendaraan bermotor yang belum dilakukan secara optimal, tidak optimalnya pelayanan tersebut menyebabkan aktivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan pada Kantor Cabang SAMSAT Kabupaten Bekasi belum sepenuhnya menunjukkan kesempurnaan dari pelayanan prima yang diharapkan, dalam arti belum sepenuhnya baik, lancar dan tertib. Oleh karena itu penulis membuat judul “Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Cabang Satuan Administrasi Satu Atap (Samsat) Kabupaten Bekasi “. Berbagai indikasi dari permasalahan tersebut di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut : Bagaimana pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Cabang SAMSAT Kabupaten Bekasi?, Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan pembayaran pajak ?, dan Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang ditemui ?.

Permasalahan tersebut diteliti dan dikaji dengan menggunakan Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan teknik studi pustaka dan studi lapangan, terdiri dari observasi dan kuesioner yang disebarakan kepada 192 responden yang telah ditentukan berdasarkan penentuan sampel secara random sampling.

Landasan teori yang digunakan dalam rangka pembahasan adalah faktor-faktor pendukung pelayanan menurut Moenir (2002 : 88) yaitu : 1) Faktor kesadaran, 2) Faktor aturan, 3) Faktor organisasi, 4) Faktor pendapatan, 5) Faktor kemampuan dan keterampilan, dan 6) Faktor sarana pelayanan.

Hasil pembahasan yaitu bahwa pelayanan pembayaran pajak Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Cabang SAMSAT Kabupaten Bekasi belum sepenuhnya memperhatikan faktor-faktor pendukung pelayanan yang baik. Hal tersebut terungkap berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pelayanan dimaksud melalui kuesioner hanya mencapai nilai 71,94 %. Nilai prosentase tersebut jika dibandingkan dengan nilai kategori yang ditetapkan masuk baru dalam kategori baik.

Selain itu terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembayaran Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Cabang SAMSAT Kabupaten Bekasi, diantaranya yaitu : kurang memadainya ruang/tempat pelayanan pembayaran PKB; kurangnya sarana pendukung pelayanan pembayaran PKB, terbatasnya jumlah personil, dan sebagainya. Kemudian upaya-upaya dalam mengatasi hambatan tersebut, diantaranya yaitu : dilakukan penataan ruang pelayanan, diupayakan penggunaan peralatan yang tersedia secara maksimal, optimalisasi waktu pelayanan, dan sebagainya.

Kata Kunci : Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dede Supriatna
Tempat, Tgl. Lahir : Ciamis, 08 Agustus 1998
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Perumahan Tridaya Indah Estate 1 Blok C16 RT. 002 RW 007
Nama Bapak : Oyo
Nama Ibu : Empat

Riwayat Pendidikan

1. MI Sindang Girang, lulus tahun 2010 di Kawali
2. MTs Utama, lulus tahun 2013 di Ciamis
3. SMA Informatika, lulus tahun 2016 di Ciamis
4. Masuk Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISMA Bekasi tahun 2018

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan Kehadirat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan penelitian sekaligus membuat laporannya dalam bentuk skripsi dengan judul : " Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Cabang Satuan Administrasi Satu Atap (Samsat) Kabupaten Bekasi". Latar belakang didasarkan pengamatan bahwa dari aktivitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan Kantor Cabang Satuan Administrasi Satu Atap (Samsat) Kabupaten Bekasi belum sepenuhnya menunjukkan tingkat pelayanan yang menunjukkan kesempurnaan dari pelayanan prima yang diharapkan, dalam arti belum sepenuhnya baik, lancar dan tertib.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya dalam kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Yanto Supriyatno, Drs.,M.Si., Selaku Pembimbing penulisan skripsi ini, dan Dekan FISIP UNisma Bekasi;
2. Bapak Muhammad Fadil, S.Ip.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisip Unisma Bekasi;
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam "45" Bekasi dan seluruh staf yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Kepala Kantor Cabang Satuan Administrasi Satu Atap (Samsat) Kabupaten Bekasi beserta staf yang telah memberikan ijin Penulis untuk melakukan penelitian di Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi;
5. Ayah dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian studi di Fisip Unisma Bekasi;
6. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2013 yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti

perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dan akan diterima dengan penuh lapang dada demi perbaikan di masa yang akan datang dalam berbagai hal. Akhir kata penulis berharap mudah-mudahan segala sesuatu yang kita lakukan untuk kebajikan mendapat ridho dari Allah SWT, Amin.

Bekasi, 4 Juli 2023

Penulis



Dede Supriatna

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.4 Signifikasi Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II KERANGKA TEORI	15
2.1 Konsep Pelayanan	15
2.2 Konsep Perkantoran	26
2.3 Administrasi Perkantoran	30
2.4 Kerangka Pemikiran	31
2.5 Definisi Operasional	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.2 Populasi dan Sampel	38
3.3 Lokasi dan Lamanya Penelitian	38

BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	39
4.1	Gambaran Umum Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	39
4.2	Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	44
4.3	Faktor-faktor yang Menjadi Hambatan Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	66
4.4	Upaya-upaya yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan	67
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1	Simpulan	69
5.2	Saran-saran	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2020-2022	6
Tabel 1.2	Data Jumlah Wajib Pajak dan Tunggakan Wajib Pajak Kabupaten Bekasi tahun 2020-2022	7
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian Tahun 2023	38
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	41
Tabel 4.2	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	42
Tabel 4.3	Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	42
Tabel 4.4	Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi.....	43
Tabel 4.5	Fasilitas Kerja Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	44
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Sikap Tidak Emosional Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	46
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Keikhlasan dan Kesungguhan Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	47
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Pelaksanaan Tugas Dengan Kewenangan Yang Dimiliki Para Pelaksana Pemberi Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	49
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan dan Pengalaman Yang Menunjang Dalam Pelayanan Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	50

Tabel 4.10	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Pemahaman Para Pelaksana Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	51
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan atau Disiplin Para Pelaksana Tugas Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	52
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang Diperhatikannya Suatu Sistem Mekanisme Kerja Oleh Pegawai Yang Memberikan Pelayanan Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	54
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Diperhatikannya Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pelayanan Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	55
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Diperhatikannya Metode Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	56
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Terpenuhinya Kebutuhan Pokok Para Pelaksana Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	57
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang Pemenuhan Kebutuhan Tambahan ..	58
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kemampuan Teknik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	59
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kemampuan Manusia Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor Dinas Pendapatan UPPDP Wilayah VIII Kota Bekasi	60
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kemampuan Konsepsi Para Pelaksana Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	61

Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Pemenuhan Kebutuhan Sarana Kerja Yang Menunjang Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	62
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Pemenuhan Fasilitas Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi	63
Tabel 3.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Perhatian Terhadap Faktor-faktor Pendukung Pelayanan	64