

**PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI SAMSAT KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial

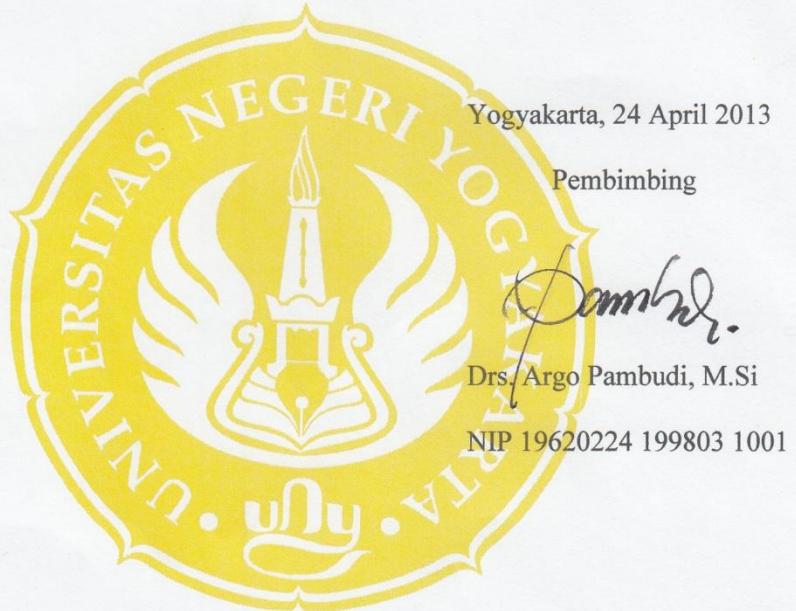


**Oleh :**  
**FITRI WIJAYANTI**  
**NIM 09417141025**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

## **PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul "**Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta**" yang disusun oleh Fitri Wijayanti, NIM 09417141025 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



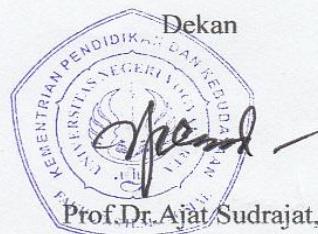
## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "**Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta**" yang disusun oleh Fitri Wijayanti NIM 09417141025 ini telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji Skripsi jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta, pada tanggal 1 Mei 2013 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana sosial.

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Sugi Rahayu, M.Pd, M.Si	Ketua Pengaji		15/5 2013
F. Winarni, M.Si	Pengaji Utama		15/5 2013
Drs. Argo Pembudi, M.Si	Sekretaris		14/5 2013

Yogyakarta, 15 Mei 2013

Fakultas Ilmu Sosial



NIP 19620321 198903 1 001

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitri Wijayanti

NIM : 09417141025

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Judul : Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan karya ilmiah yang lazim dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Tanda tangan dosen pengaji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode selanjutnya.

Yogyakarta, Mei 2013

Yang Menyatakan

Fitri Wijayanti

NIM 09417141025

## **MOTTO**

*Think Positive and Be Positive (**Penulis**)*

*Keep Dreaming, Keep Believing and Let's Doing (**Penulis**)*

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan untuk:

- Almarhum Bapak "*this is my promise*"
- Ibu, Adik, dan Pakdeku yang ingin aku bahagiakan sepanjang hidupku
- Almamaterku

## **PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

### **DI SAMSAT KOTA YOGYAKARTA**

Oleh:  
Fitri Wijayanti  
NIM 09417141025

#### **ABSTRAK**

SAMSAT merupakan birokrasi penyelenggara pelayanan publik terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor. Sebagai birokrasi yang memberikan pelayanan yang bertatap langsung dengan masyarakat sudah sewajarnya SAMSAT memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak kendaraan bermotor mengingat pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendapatan asli daerah yang berguna membiayai pembangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor ditinjau dari indikator-indikator efektivitas, efisiensi, responsivitas, reliabilitas dan *tangible*, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung/ menghambat pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta.

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai di Samsat Kota Yogyakarta yang berkaitan dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor serta wajib pajak kendaraan bermotor yang sedang mengakses pelayanan di SAMSAT Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dalam penelitian ini analisis data dimulai dari mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta berjalan dengan efektif dan efisien dilihat dari pemberian pelayanan yang semakin cepat dan mudah dengan sistem *real time online*, pemberian pelayanan yang akurat/tidak ada kesalahan, serta disediakannya media pengaduan bagi wajib pajak yang ingin menyampaikan kritik dan saran. Meskipun begitu masih terdapat hambatan dalam pelayanan antara lain keterbatasan informasi, keterbatasan sarana dan prasarana, partisipasi masyarakat, dan calo.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, pajak kendaraan bermotor

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta” dengan sebaik-baiknya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memahami penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta ditinjau dari segi efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas/daya tanggap petugas akan kebutuhan wajib pajak, *reliability*/keandalan dan *tangible*/ketampakan fisik serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang berlangsung ditinjau dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana, komunikasi, anggaran, struktur birokrasi serta partisipasi masyarakat. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi SAMSAT Kota Yogyakarta dalam rangka memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang lebih baik dan optimal.

Selama proses penyusunan tugas akhir skripsi penulis banyak mendapat bantuan, arahan, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini dari lubuk hati yang paling dalam penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr.Rochmat Wahab ,M.Pd.,M.A., sebagai Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Ajat Sudrajat,M.Ag, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Dwi Harsono, MPA, MA sebagai Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Drs. Argo Pembudi, M.Si, sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu serta selalu sabar memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi dari awal hingga selesai.
5. Ibu Fransisca Winarni, M.Si yang telah bersedia menjadi penguji utama skripsi ini. Terima kasih atas saran dan masukannya bagi perbaikan skripsi ini.
6. Ibu Sugi Rahayu, M.Pd, M.Si sebagai ketua penguji skripsi. Terima kasih atas saran dan masukan yang membangun.
7. Segenap Bapak Ibu dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial UNY yang telah banyak membantu, membagi ilmu, wawasan serta pengetahuan kepada penulis.
8. Bapak Totok Jaka Suharto,SH dan seluruh pegawai SAMSAT Kota Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis untuk dapat melakukan penelitian. Terimakasih penulis dibantu selama melakukan pengumpulan data penelitian.

9. Almarhum Bapak yang selalu berdoa dan berusaha untuk kesuksesan putra putrinya sampai akhir hayat beliau. Terimakasih Bapak, *you're always in my heart.*
10. Ibuku tersayang yang tiada henti berdoa dan selalu memberikan dukungan, cinta, kasih sayang, perhatian yang tak terkira serta dorongan semangat yang memacu penulis untuk terus melangkah mengejar cita-cita dan harapan.
11. David, adik yang terkadang bersikap sebagai kakakku. *Love you brother.*  
“haha”
12. Pakde, terimakasih atas semua kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga selama ini.
13. Teman-teman baikku Dwi Kurnia, Tita, Uul, Nanda, Ayu, Oki, Danti. Terimakasih untuk 3 tahun lebih kebersamaannya, mungkin ada awal pertemuan tapi berharap tidak akan pernah ada akhir untuk persahabatan kita.  
*Fighting!*
14. Teman berbagi ceritaku Iren dan Tata. Terimakasih atas waktu yang telah kalian luangkan untuk mendengar ceritaku selama ini. Jangan bosan dengan ceritaku ya “gomawo”.
15. Teman-teman seperjuanganku di Admirera (AN A09) dan seluruh teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih banyak, senang bisa menjadi bagian dari kalian.
16. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini selanjutnya. Semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Mei 2013

Fitri Wijayanti

NIM 09417141025

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>ABSTRAK.....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	14
A. Deskripsi Teori .....	14
1. Pelayanan Publik .....	15
2. Pajak Kendaraan Bermotor .....	20
B. Penelitian Relevan .....	25
C. Kerangka Berpikir .....	26
D. Pertanyaan Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	33
A. Desain Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
C. Data dan Sumber Data.....	34
D. Informan Penelitian .....	35
E. Instrumen Penelitian .....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	41
H. Teknik Analisis Data .....	43

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	46
A. Hasil Penelitian .....	46
1. Gambaran Umum Lokasi penelitian .....	46
2. Hasil Penelitian .....	51
a. Penyelenggaraan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor .....	52
b. Faktor-Faktor yang Mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor .....	83
c. Faktor-Faktor yang Menghambat Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor .....	88
B. Pembahasan .....	92
1. Penyelenggaraan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor .....	92
2. Faktor-Faktor yang Mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor .....	101
3. Faktor-Faktor yang Menghambat Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor .....	104
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	108
A. Kesimpulan .....	108
B. Implikasi .....	110
C. Saran .....	111

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1. Kisi-Kisi Instrument Penelitian .....	38
2. Hari dan Waktu Pelayanan di SAMSAT Kota Yogyakarta.....	68
3. Rekapitulasi Penerimaan Pendapatan KPPD Kota Yogyakarta.....	70
4. Jadwal Pelayanan Bus SAMSAT Keliling di wilayah Kota Yogyakarta .....	71
5. Hasil Uji Petik Sasaran Mutu.....	80
6. Data Jumlah Kendaraan Bermotor terregistrasi di SAMSAT Kota Yogyakarta ..	81

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1. Kerangka Berpikir .....	28
2. Prosedur Pelayanan PKB di SAMSAT Kota Yogyakarta .....	55
3. Struktur SAMSAT Kota Yogyakarta .....	87

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Wawancara .....	116
2. Dokumentasi/Foto .....	119
3. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.....	123
4. Peraturan Gubernur DIY Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor .....	130
5. Peraturan Gubernur DIY Nomor 31 Tahun 2011 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor.....	135
6. Contoh Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB) .....	143
7. Contoh Formulir Pernyataan Kepemilikan Kendaraan Bermotor.....	144
8. Contoh Surat Peringatan.....	145
9. Contoh Surat Teguran.....	146
10. Lampiran Keputusan Tim Pembina Pusat untuk Ukuran Sarana dan Prasarana SAMSAT, Pedoman Jumlah Pegawai di Kantor Bersama SAMSAT dan contoh tata ruang kantor bersama SAMSAT.....	147
11. <i>Certification of Registration ISO 9001:2008</i> .....	150
12. Rekapitulasi Penerimaan Pendapatan PKB SAMSAT Bulan Januari dan Februari 2013.....	151
13. Realisasi Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar di SAMSAT Kota Yogyakarta Bulan Januari dan Februari 2013 .....	153
14. Surat Ijin penelitian Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta ke Biro Administrasi Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta .....	155

15. Surat Keterangan/Ijin Penelitian Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta .....	156
16. Surat Ijin penelitian Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta ke DITLANTAS DIY .....	157
17. Surat keterangan telah melakukan penelitian .....	158