

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SAMSAT
KELILING DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR PADA KB SAMSAT SURABAYA SELATAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III Jurusan Akuntansi



OLEH :

INDRA TRI SAPUTRA
NIM : 2012410993

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

TUGAS AKHIR

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KB SAMSAT SURABAYA SELATAN

Diajukan Oleh :

INDRA TRI SAPUTRA

NIM : 2012410993

Telah siap Dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal 16 Januari 2015



Putri Wulanditya, SE., MAk., CPSAK.

Co.Dosen Pembimbing

Tanggal 16 januari 2015



Riski Aprillia Nita, SE., M.A

TUGAS AKHIR

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KB SAMSAT SURABAYA SELATAN

Dipresentasikan Oleh :

INDRA TRI SAPUTRA

NIM : 2012410993

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluator

dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi

pada tanggal 07-02-2015

Tim Evaluasi

Evaluator I



Dr. Wahyudiono. M.M

Evaluator II



Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Indra Tri Saputra
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 24 Juli 1993
NIM : 2012410993
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Diploma III
Program Studi : Akuntansi
Judul : Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Samsat Keliling Dalam
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada KB Samsat Surabaya
Selatan.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

Tanggal 20 - 2 - 2015


Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

Dosen Pembimbing

Tanggal 20 - 2 - 2015


Putri Wulanditya, SE, MAk., CPSAK.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Imajinasi hebatmu akan terbang sia-sia, jika tak kau tuangkan dalam sebuah lukisan atau tulisan.”

PERSEMBAHAN :

- 1. Allah SWT, yang melimpahkan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik,*
- 2. Ibu, yang selalu memberikan dukungan serta doanya agar saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, dan disertai hasil yang memuaskan.*
- 3. Ayah yang selalu senantiasa memberikan dukungan finansial dan doanya yang membangkitkan semangat saya untuk melakukan yang terbaik,*
- 4. Kakak-kakak Saya yang senantiasa memberikan doa untuk kelancaran penyusunan dan sidang tugas akhir.*
- 5. Keponakan-keponakan yang selalu siap menghapus rasa lelahku dengan berbagai tingkah laku yang lucu dan menggemaskan.*
- 6. Ibu Riski Aprillia Nita.,SE.,M.A selaku Dosen yang berperan besar dalam membantu proses penyusunan tugas akhir ini.*

7. Ibu Putri Wulanditya, SE., MAk., CPSAK selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu proses penyusunan tugas akhir ini.
8. Pimpinan dan seluruh karyawan UPT Dinas Pendapatan Surabaya Selatan dan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, yang telah bersedia menjadi keluarga yang baik, bersedia membagi ilmu, mendukung proses kelancaran tugas akhir, serta memberikan bimbingan hingga penelitian tugas akhir ini berakhir.
9. Sahabatku Qoni, Dwi, Putra Aji, Bagus, Fajar, Roni, Rizky, Brian, Evita, Ely, Cita, Fuad, Harvey, Nauvani, Reza, Yogha Meika, Ismia, Guntur, Nopianti dan Erni terimakasih karena telah menjadi sahabat terbaik yang selalu menemani dan memberikan dukungan hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
10. Serundeng (Rian, Intan, Adella, Saras)
11. Rekan-rekan D3 Akuntansi angkatan 2012, yang telah memberikan arti sebuah kebersamaan yang indah dalam melewati kisah singkat namun berkesan di perjalanan hidup saya.
12. Teman-teman di Kediri, kalian yang terbaik,

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan berbagai rahmat dan karunia-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Mobil Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada KB Samsat Surabaya Selatan”. Dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penulisan tugas akhir ini juga didukung dengan berbagai bantuan, bimbingan,serta pengarahan dari dosen pembimbing dan pihak - pihak yang terkait. Sehingga, dengan penuh kerendahan hati diucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Lutfi .,SE.,M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku ketua program Diploma STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Putri Wulanditya, SE., MAk., CPSAK. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Riski Aprillia Nita .,SE. M.A selaku dosen yang banyak membantu serta banyak memberikan solusi pada proses penyelesaian tugas akhir ini.
5. Ibu Dra. Ec. Endang Rachwati, MM selaku Kepala UPT Dinas Pendapatan Surabaya Selatan.
6. Ibu Dwi Astuti, SH selaku Kasubag Tata Usaha yang memberi kesempatan untuk melakukan penelitian Tugas Akhir.

7. Ibu Liek Titik Ustiningsing, SE selaku Administrator Pelayanan PKB/BBNK di Samsat Surabaya Selatan.
8. Mas Fandi selaku petugas Samsat Mobil keliling Surabaya Selatan yang selalu bersedia membantu kelancaran penelitian ini.
9. Seluruh pimpinan serta staff UPT Dinas Pendapatan Surabaya Selatan dan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan yang telah bersedia memberikan bimbingan, berbagi ilmu pengetahuan, serta memberikan pengalaman terkait bidang perpajakan.
10. Kedua orang tua saya yang selalu membantu doa dan memberikan dukungan sepenuh hati.
11. Sahabat-sahabat tercinta yang dengan sepenuh hati dengan memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Teman-teman Diploma Akuntansi angkatan 2012 yang senantiasa membantu dan saling mendukung selama perjalanan perkuliahan ini hingga berakhir dengan terselesaikannya tugas akhir ini.

Harus disadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan pada tugas akhir ini, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini, memberikan manfaat bagi semua pihak tanpa terkecuali.

Surabaya, Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN LULUS EVALUASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Penjelasan Judul	5
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Metode Penelitian	7
1.6.1. Ruang lingkup penelitian	7
1.6.2. prosedur pengumpulan data.....	7
BAB 2 : LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Respon	8
2.2. Pelayanan Publik.....	8
2.2.1. Sistem dan Prosedur Pelayanan.....	8
2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.2.3. Sistem dan Prosedur Pelayanan.....	12
2.3. Pengertian Samsat Mobil Keliling.....	13
2.4. Fungsi Mobil Keliling.....	13
2.5. Daerah Operasi Mobil Keliling.....	14
2.6. Dasar Hukum Samsat.....	14
2.7. Definisi Pajak.....	15
2.7.1. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
2.7.2. Objek Kendaraan Bermotor.....	16
2.8. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
2.9. Kantor Bersama Samsat.....	17
2.9.1. Koordinasi dengan Instansi Terkait.....	17
BAB 3 : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	19

3.2. Visi dan Misi Perusahaan	20
3.3. Struktur Organisasi	21
3.4. Job Description	23
BAB 4 : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	35
4.1.1. Gambaran Umum Responden.....	37
4.1.2. Karakteristik Responden.....	35
4.2. Hasil Layanan.....	39
4.3. Hasil Pengamatan	43
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	45
5.2. Saran	46

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. : Data Obyek Pengesahan STNK Tahunan.....	36
Tabel 4.2. : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3. : Karakteristik Demografi Berdasarkan Kecamatan.....	38
Tabel 4.4. : Hasil Tanggapan Responden Loker Pendaftaran.....	39
Tabel 4.5. : Hasil Tanggapan Responden Loker Kasir.....	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambarl 2.1. : Struktur Organisasi UPT	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Penelitian

Lampiran 2 : Surat Keterangan Perusahaan

**THE PEOPLE PERCEPTIONS ABOUT THE PAYMENT OF MOTOR
VEHICLES TAXATION AS SAMSAT ARROUNDING SERVICES AT
SAMSAT SOUTH SURABAYA OFFICE**

2012410993@students.perbanas.ac.id

Indra Tri Saputa

STIE Perbanas Surabaya

ABSTRACT

This study aims to find out about the public response to service mobile Units in motor vehicle tax payment on the circumference Units South Surabaya. The method used in data collection are questionnaires and observation methods. Penilitian results show that the public response to pay taxes through the facilities of Units circumference good enough this can be seen from the enthusiastic people to pay taxes when the motor vehicle is a new service in the open. Constraints faced in implementing mobile services such Units infrastructure is inadequate to perform services such as the number of reserved seats are less numerous and often have impaired computer problems. So the authors suggest that the presence of the changes is the addition of facilities and infrastructure for the creation of better service than that before.

Keywords: Response and Services, SAMSAT Services, Motor Vehicle Tax