

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

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



**OLEH :
INDRA TRI SAPUTRA
NIM : 2012410993**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

PENGESAHAN RANGKUMAN

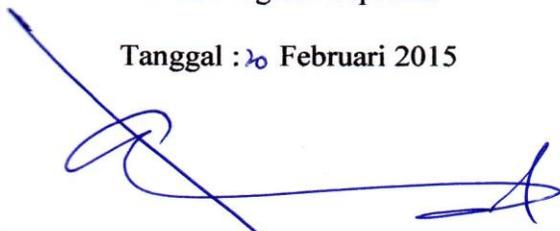
TUGAS AKHIR

Nama : Indra Tri Saputra
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 24 Juli 1993
NIM : 2012410993
Program Pendidikan : Program Diploma III
Jurusan : Akuntansi
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 Februari 2015



Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M.

Dosen Pembimbing

Tanggal: 20 Februari 2015



Putri Wulanditya.S.E.,MAk.,CPSAK

Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Samsat adalah salah satu jenis instansi milik pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan.

Tujuan dan Kegunaan Pengamatan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada KB Samsat Surabaya Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi masyarakat pada layanan yang diberikan oleh Samsat Keliling untuk masyarakat lebih mudah dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1. Metode Pengamatan

Metode yang digunakan adalah metode kuesioner dan observasi langsung ke Samsat Keliling Surabaya Selatan untuk mempermudah untuk mendapatkan suatu data dalam penelitian diantaranya :

a. Kuisisioner

Membagikan langsung lembar kuisisioner ke wajib pajak selama 3 hari

Hari pertama kuisisioner yang dapat terkumpul sebanyak 18 kuisisioner, hari kedua kuisisioner yang terkumpul sebanyak 24 kuisisioner, dan hasil hari ketiga sebanyak 8 kuisisioner. Jadi total kuisisioner yang dapat di olah sebanyak 50 kuisisioner.

b. Observasi

Melihat langsung proses dan mengumpulkan data berdasarkan pengamatan secara sistematis. Selama proses observasi berlangsung penulis dapat melihat langsung seberapa besar antusias masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya melalui fasilitas Samsat Keliling

Subyek Pengamatan

Subyek penelitian ini adalah responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang berada pada Samsat Surabaya Selatan yang terdiri dari delapan kecamatan, yaitu : Wonokromo, Wonocolo, Wiyung, Karangpilang, Jambangan, Gayungan, Dukuh Pakis dan kecamatan Sawahan. Dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar respon masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling.

Data diperoleh melalui penyebaran sebanyak 50 kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Surabaya Selatan. Penyebaran kuesioner dilakukan mulai tanggal 29-31 Desember 2014. Teknik pengambilan sampel digunakan adalah dengan cara membagikan kuesioner secara langsung ke wajib pajak, karena dengan cara ini peneliti akan lebih mudah untuk mendapatkan sampel penelitian.

Wajib pajak dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling (Samling) yang beroperasi di daerah kecamatan Wiyung.

Ringkasan Pembahasan

Beberapa ringkasan pembahasan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan pada Samsat Keliling Surabaya Selatan adalah :

1. Berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah responden laki – laki lebih banyak dibanding perempuan, yaitu sebanyak 32 orang atau 62 % sedangkan responden perempuan sebanyak 18 orang atau 38 % dari total responden sebanyak 50 orang.
2. Berdasarkan kecamatan diketahui bahwa jumlah responden terbanyak mayoritas kecamatan wiyung sebanyak 24 orang atau 48 %, kecamatan karangpilang sebanyak 12 orang atau 24 %, kecamatan jambangan 8 orang atau 16 %, kecamatan wonokromo 4 orang atau 8 %, dan kecamatan Wonocolo 2 orang atau 4 % . Untuk kecamatan Gayungan, Dukuh Pakis, dan Sawahan tidak memiliki nilai hal dikarenakan lokasi kecamatan tersebut dekat dengan pelayanan Samsat Induk sehingga masyarakat lebih memilih untuk membayar pajak kendaraan bermotor mereka melalui Samsat induk Surabaya Selatan.
3. Berdasarkan loket pendaftaran untuk pertanyaan L1 Karyawan cepat memberikan layanan kepada pelanggan rata-rata skor yang di dapat 4,34

yang termasuk kategori baik, L2 Karyawan tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan rata-rata skor yang didapat 41 yang termasuk kategori baik, L3 Karyawan membangkitkan keyakinan pada diri pelanggan mendapat rata-rata skor 4.14 yang termasuk kategori baik, L4 karyawan bersikap ramah memiliki nilai rata-rata skor 4.34 yang masuk dalam kategori baik, L5 Karyawan memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan pelanggan memiliki skor 4.24 yang masuk dalam kategori baik, dan L6 karyawan memahami kebutuhan khusus pelanggan memiliki rata-rata skor 4,12 yang masih masuk dalam kategori baik. Maka dapat di simpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh petugas bagian loket pendaftaran memiliki nilai rata-rata yang baik.

4. Berdasarkan loket pendaftaran untuk pertanyaan L1 Karyawan cepat memberikan layanan kepada pelanggan rata-rata skor yang di dapat 4,34 yang termasuk kategori baik, L2 Karyawan tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan rata-rata skor yang didapat 41 yang termasuk kategori baik, L3 Karyawan membangkitkan keyakinan pada diri pelanggan mendapat rata-rata skor 4.14 yang termasuk kategori baik, L4 karyawan bersikap ramah memiliki nilai rata-rata skor 4.34 yang masuk dalam kategori baik, L5 Karyawan memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan pelanggan memiliki skor 4.24 yang masuk dalam kategori baik, dan L6 karyawan memahami kebutuhan khusus pelanggan memiliki rata-rata skor 4,12 yang masih masuk dalam kategori baik. Maka

dapat di simpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh petugas bagian loket pendaftaran memiliki nilai rata-rata yang baik.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di Samsat Keliling Surabaya Selatan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Samsat keliling, sebagai Penyelenggara Pelayanan dibidang Pengurusan pembayaran dan pengesahan STNKB (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) tahunan, dimana wilayah operasional meliputi delapan kecamatan yaitu kecamatan Wonokromo, Wonocolo, Wiyung, Karangpilang, Jambangan, Gayungan, Dukuh Pakis dan Sawahan. Samsat Keliling sebagai penyelenggara Pelayanan Publik selalu berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, guna memuaskan wajib pajak dan mengurangi setiap komplain dari masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan dari respon layanan Samsat Keliling Dalam Mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Surabaya Selatan, Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan diharapkan melakukan sosialisasi terkait fasilitas *Samsat Keliling* secara luas, baik, terarah, serta berkelanjutan kepada masyarakat luas. Publikasi ini dapat dilakukan dengan melalui media koran, brosur, radio, dan televisi.

DAFTAR PUSTAKA

Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur. 2003. *Profit Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Selatan* Kepmen Pam No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Surabaya Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur,

Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur. 2013. *Pajak Kendaraan Bermotor*. Dinas Propinsi Jawa Timur.([Http://www.dispenda.jatim.go.id](http://www.dispenda.jatim.go.id), diakses 30 Agustus 2014)

Direktorat Jenderal Pajak. 2003. *Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat

Sampara, Lukman. 1997. *Pelayanan Publik*.([Http://id.link.edin.com/pub/sampara-Lukman/64/198/138](http://id.link.edin.com/pub/sampara-Lukman/64/198/138), diakses 5 Januari 2015)

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi* cetakan ke-lima. Jakarta: PT . Bumi Aksara