

**RESPON WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MENGENAI PELAYANAN DI KANTOR
BERSAMA SAMSAT KETINTANG
SURABAYA SELATAN**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

AHMAD OONI RIZQI MUBARROK
NIM : 2012410892

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

TUGAS AKHIR

RESPON WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MENGENAI PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KETINTANG SURABAYA SELATAN

Diajukan Oleh:


AHMAD QONI' RIZQI MUBARROK
NIM: 2012410892

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing
Tanggal: 16-01-2015


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

Co. Dosen Pembimbing
Tanggal: 16-01-2015


Riski Aprillia Nita, SE, MA

TUGAS AKHIR

RESPON WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MENGENAI PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KETINTANG SURABAYA SELATAN


Dipresentasikan Oleh:

AHMAD QONI' RIZQI MUBARROK
NIM: 2012410892

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir
pada tanggal 5 Februari 2015


Tim Evaluasi,

Evaluator I



Kautsar Riza Salman, SE,
Ak., MSA., CA., BKP., SAS.

Evaluator II



Putri Wulanditya, SE, M.Ak.

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Ahmad Qoni' Rizqi Mubarrok
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 25 Oktober 1994
NIM : 2012410892
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi
Judul : Respon Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Mengenai
Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang
Surabaya Selatan

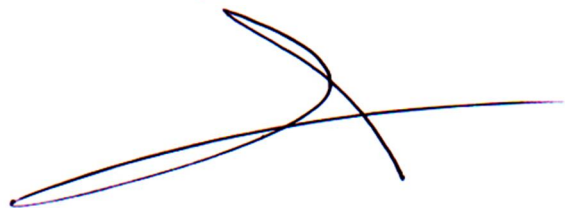
Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Diploma
Tanggal: ..8 April 2015



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing
Tanggal: ..8 April 2015



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

MOTTO

MAN JADDA WA JADA

*“BARANG SIAPA YANG BERSUNGGUH-SUNGGUH,
MAKA PASTI AKAN BERHASIL”*

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya.

Tugas Akhir ini Saya Persembahkan untuk:

Keluarga tercinta, Ayah, Ibu, Kakak, Adik, Kakek, Nenek, terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat dan do'a yang tiada henti selama ini.

Sahabat-sahabatku, 'SAFIATUL FITRI', Rina, Harvey, Anggi, Rista, Aji, Indra, Yuniarto Dwi, Fatih, Farid, dan kawan-kawan yang lain yang senantiasa mendampingi, membantu, memberi do'a, dukungan, dan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Kawan-kawan lamaku, Umatus Sholihah, Umi Faridah, Dzulfikar Nanda, Muhammad Rifqi, Afifah Aulia, Bahrul Izza, Gagas, Candra, Jamroni, yang juga memberi semangat tersendiri.

Teman-teman D3 Akuntansi yang telah berjuang bersama.

Keluarga Besar STIE Perbanas Surabaya yang Saya banggakan.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “*Respon Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Mengenai Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan*”.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi Diploma III jurusan Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Lutfi, SE, M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III
3. Bayu Sarjono, SE, Ak., M.Ak., CA, BKP selaku Dosen Wali yang telah memberikan motivasi dan arahan selama menempuh studi.
4. Supriyati, SE, M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran hingga terselesaikannya tugas akhir ini dengan baik.
5. Riski Aprillia Nita, SE, MA selaku Co. Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat baik dalam menyusun tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta Civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu

pengetahuan dan suri tauladan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

7. Staf Perpustakaan dan Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
8. Seluruh pegawai dan petugas di UPT Dipenda Surabaya Selatan dan Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan yang telah bersedia bekerjasama.
9. Kedua orangtua yang selalu memberikan dukungan dan do'a.
10. Seluruh teman-teman dan pihak-pihak yang telah membantu menyusun tugas akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak terlepas dari kekurangan dan kekhilafan, untuk itu penulis bersedia menerima segala bentuk kritik dan saran demi kemajuan dan kebaikan bersama terlebih bagi penulis. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Januari 2015
Penulis,

Ahmad Qoni' Rizqi Mubarrok

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTARLAMPIRAN	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Metode Penelitian.....	5
1.6.1 Ruang lingkup penelitian	5
1.6.1 Prosedur pengumpulan data	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Respons dan Responden.....	7
2.2 Pelayanan Publik	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	7
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.3 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	11
2.4 Kantor Bersama SAMSAT	11

	2.4.1 Koordinasi dengan Instansi Terkait	11
BAB III	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
	3.1 Sejarah Berdirinya Instansi	13
	3.2 Visi dan Misi	14
	3.3 Struktur Organisasi	15
	3.4 <i>Job Description</i>	16
	3.5 Profil Usaha.....	26
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian	29
	4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	33
	4.1.2 Karakteristik Responden	34
	4.2 Hasil Layanan di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan	38
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Kesimpulan	53
	5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1 : Skor Jawaban Responden	33
Tabel 4.2 : Distribusi Penyebara Kuesioner	34
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan	35
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan	37
Tabel 4.6 : Kategori Rata-rata Jawaban Responden	39
Tabel 4.7 : Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Layanan Pendaftaran Kendaraan Baru	40
Tabel 4.8 : Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Layanan Pengesahan PKB 1 Tahun	42
Tabel 4.9 : Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Layanan Pengesahan PKB 5 Tahun	44
Tabel 4.10 : Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Layanan Balik Nama	46
Tabel 4.11 : Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Layanan Mutasi Masuk	48
Tabel 4.12 : Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Keseluruhan Layanan	50

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1: Struktur Organisasi	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Perhitungan Skor Rata-rata Kuesioner Berdasarkan Layanan Pendaftaran Kendaraan Baru

Lampiran 3: Perhitungan Skor Rata-rata Kuesioner Berdasarkan Layanan Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 1 Tahun

Lampiran 4: Perhitungan Skor Rata-rata Kuesioner Berdasarkan Layanan Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun

Lampiran 5: Perhitungan Skor Rata-rata Kuesioner Berdasarkan Layanan Balik Nama

Lampiran 6: Perhitungan Skor Rata-rata Kuesioner Berdasarkan Layanan Mutasi Masuk

Lampiran 7: Perhitungan Skor Rata-rata Kuesioner Berdasarkan Keseluruhan Layanan

Lampiran 8: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

**THE RESPONSES OF MOTOR VEHICLE TAX OBLIGOR REGARDING
THE SERVICE AT KANTOR BERSAMA SAMSAT KETINTANG
SURABAYA SELATAN**

AHMAD QONI' RIZQI MUBARROK

STIE Perbanas Surabaya
e-mail: 2012410892@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Technical Operation Unit of Revenue Department South Surabaya oversees Kantor Bersama Samsat Ketintang South Surabaya which serve the administration of vehicle ownership. Good or bad public service in Kantor Bersama Samsat Ketintang South Surabaya may affect the motor vehicle taxpayer awareness to fulfill the administrative obligations on the ownership of a motor vehicle. Good service can encourage taxpayers to fulfill the administrative obligations on the ownership of a motor vehicle. Conversely, a poor service can make taxpayers feel less comfortable and no encouragement to carry out the administrative obligations of vehicle ownership. To find out whether good or bad of a service can be seen from the response or feedback from the community which are served. The purpose of this thesis was to evaluate the response of the motor vehicle taxpayers regarding the services provided by Kantor Bersama Samsat Ketintang South Surabaya. Data collection methods used in this study is observation, documentation, questionnaires, and literature. From the results it can be concluded that the average taxpayer who were respondents who had been carrying out administration in at Kantor Bersama Samsat Ketintang South Surabaya give the good assessment to the services provided by the officer.

Keywords: Response, Motor Vehicle Taxpayer, Service