

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

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh:

AHMAD QONI' RIZQI MUBARROK

NIM: 2012410892

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015

PENGESAHAN RANGKUMAN

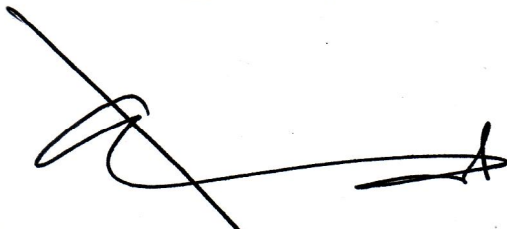
TUGAS AKHIR

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

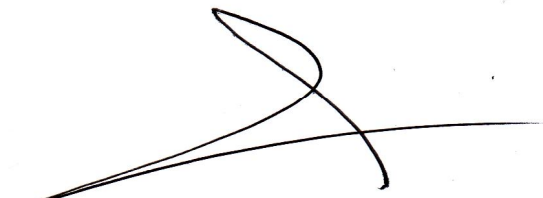
Tanggal: 8 April 2015



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal: 8 April 2015



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

Latar Belakang

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Surabaya Selatan membawahi Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan yang melayani administrasi kepemilikan kendaraan bermotor. Baik atau buruknya pelayanan masyarakat di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan dapat berpengaruh pada kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang baik dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban administrasi atas kepemilikan kendaraan bermotor akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban administrasi atas kepemilikan kendaraan bermotor. Sebaliknya, suatu pelayanan yang buruk dapat menjadikan wajib pajak merasa kurang nyaman dan tidak ada dorongan untuk melaksanakan kewajiban administrasi atas kepemilikan kendaraan bermotor. Untuk mengetahui baik atau buruknya suatu pelayanan dapat dilihat dari respon atau tanggapan dari masyarakat yang dilayani.

Bedasarkan penjelasan di atas, disusunlah penelitian dan pembahasan lebih lanjut dalam bentuk penulisan Tugas Akhir dengan judul “Respon Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Mengenai Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan”.

Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana respon wajib pajak kendaraan bermotor mengenai pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan

Dapat digunakan sebagai masukan mengenai langkah yang harus diambil agar dapat meningkatkan pelayanan yang juga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan dan juga dapat menjadi referensi bahan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat menjadi tambahan pustaka yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan diharapkan dapat menambah jumlah koleksi bagi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang berada pada Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana respon wajib pajak mengenai pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan.

Ringkasan Pembahasan

Terdapat 5 layanan yang di teliti yaitu, Pendaftaran Kendaraan Baru, Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 1 Tahun, Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun, Balik Nama, dan Mutasi Masuk. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan. Kuesioner yang disebarakan berjumlah 50 kuesioner. Responden laki-laki berjumlah 31 orang dan perempuan berjumlah 19 orang. Responden paling banyak berasal dari Kecamatan Wonokromo yang berjumlah 11 orang. Responden paling banyak yaitu dari pelayanan Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun yang berjumlah 26 orang.

Deskripsi Jawaban Responden

1. Layanan Pendaftaran Kendaraan Baru memperoleh skor rata-rata keseluruhan 4,22 yang termasuk dalam kategori sangat setuju/sangat baik, maka wajib pajak menilai bahwa pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan sangat baik.
2. Layanan Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 1 Tahun memperoleh skor rata-rata keseluruhan 4,07 yang termasuk dalam kategori setuju/baik, maka wajib pajak menilai bahwa pelayanan Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 1 Tahun di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan baik.
3. Layanan Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun memperoleh skor rata-rata 3,97 yang termasuk dalam kategori setuju/baik, maka wajib pajak

menilai bahwa Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan baik.

4. Layanan Balik Nama memperoleh skor rata-rata 4,12 yang termasuk dalam kategori setuju/baik, maka wajib pajak menilai bahwa pelayanan Balik Nama di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan baik.

5. Layanan Mutasi Masuk memperoleh skor rata-rata keseluruhan untuk pelayanan Mutasi Masuk yaitu 4,00 yang termasuk dalam kategori setuju/baik, maka wajib pajak menilai bahwa pelayanan Mutasi Masuk di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan baik.

6. Keseluruhan Layanan memperoleh skor rata-rata dari keseluruhan layanan adalah 4,03 yang termasuk dalam kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para wajib pajak yang menggunakan layanan di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan menilai baik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Kesimpulan dan Saran

Dari pembahasan yang telah diuraikan, diperoleh kesimpulan berikut:

1. Responden paling banyak adalah dari kecamatan Wonokromo yang berjumlah 11 orang atau 22% dari total responden.
2. Responden paling banyak sedang melakukan pengesahan pajak kendaraan bermotor 5 tahun dengan jumlah 26 orang atau 52% dari total responden.
3. Layanan Pendaftaran Kendaraan Baru memperoleh skor rata-rata 4,22 yang termasuk dalam kategori sangat baik yang berarti wajib pajak menilai sangat baik pada pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru.

4. Layanan Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 1 Tahun memperoleh skor rata-rata 4,07 yang termasuk dalam kategori baik yang berarti wajib pajak menilai baik pada pelayanan pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 1 Tahun.
5. Layanan Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun memperoleh skor rata-rata 3,97 yang termasuk dalam kategori baik yang berarti wajib pajak menilai baik pada pelayanan Pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun.
6. Layanan Balik Nama memperoleh skor rata-rata 4,12 yang termasuk dalam kategori baik yang berarti wajib pajak menilai baik pada pelayanan balik nama.
7. Layanan Mutasi Masuk memperoleh skor rata-rata 4,00 yang termasuk dalam kategori baik yang berarti wajib pajak menilai baik pada pelayanan mutasi masuk.
8. Skor rata-rata keseluruhan dari pertanyaan-peranyaan yang diajukan kepada responden yaitu 4,03 yang termasuk dalam baik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata wajib pajak yang menjadi responden yang telah melaksanakan administrasi di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan menilai baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan atau petugas.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah agar Pemerintah Daerah tetap berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan dapat merasa puas, sehingga mendorong masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya dalam administrasi kepemilikan kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Qoni' Rizqi M. 2014. "Laporan Magang di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Surabaya Selatan". Laporan Magang Diploma tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. 2013. *Buku Saku Sosialisasi Pajak Daerah*. Jawa Timur: Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur
- Rujukan dari Internet berupa Profil Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Dipenda Propinsi Jawa Timur. *Profil Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur*. (<http://www.dipendajatim.go.id>, diakses 10 September 2014)
- Gilang Ramadhan Priambudi. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya UPTD Dispenda Propinsi Jatim". Skripsi tak diterbitkan. STIE Perbanas Surabaya
- Fuad Mas'ud. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional, Konsep & Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: Sekretariat Negara
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Samsat Ketintang Surabaya Selatan. 2013. *Profil Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan*. Surabaya: Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan
- Suharso dan Ana Retnoningsih. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya