

**LAYANAN UNGGULAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR
BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

BAGUS AZHAR
NIM : 2012410182

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

TUGAS AKHIR

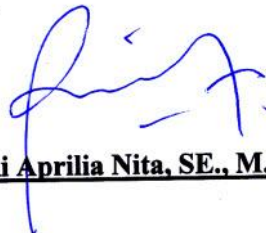
LAYANAN UNGGULAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN

Diajukan Oleh :

BAGUS AZHAR
NIM : 2012410182

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing



Riski Aprilia Nita, SE., M.Ak.

Halaman Lulus Presentasi Tugas Akhir

TUGAS AKHIR

LAYANAN UNGGULAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN

Dipresentasikan Oleh :

BAGUS AZHAR
NIM : 2012410182

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir
pada tanggal 13 - 10 - 2015

Tim Evaluasi

Evaluator I



Supriyati, SE., M.Si., Ak



Evaluator II

Bayu sarjono S.E.,Ak.,M.Ak.,CA.,BKP

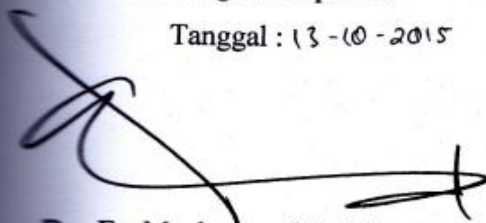
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Bagus Azhar
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Januari 1989
NIM : 2012410182
Program Pendidikan : DIlpoma III
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi
Judul : Layanan Unggulan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

Tanggal : 13 - 10 - 2015



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal : 13 - 10 - 2015



Riski Aprilia Nita, SE., M.Ak

MOTTO PERSEMBAHAN

MOTTO:

“ KATA-KATAMU ADALAH KUALITAS DIRIMU”

“Manusia butuh 2-3 tahun untuk belajar berbicara, namun manusia membutuhkan sedikitnya 50 tahun untuk belajar menjaga bicara dan kata-katanya”

“Ayat Al-Quran” :

“Amat sangat beruntung, bahagia, sukses, orang yang khusyuk dalam sholatnya, dan orang yang berjuang dengan sungguh-sungguh menahan diri dari perbuatan dan perkataan sia-sia ”.

(QS. Al-Mu'minin 23: 1-3)

PERSEMBAHAN :

1. Allah SWT, yang memberikan kesehatan kekuatan dalam menghadapi cobaan hidup dan ridho yang diberikan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua serta yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik
3. Ibu Riski Aprilia Nita yang telah berkenan membimbing serta memberi kritik dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Pimpinan dan Staff Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, yang telah memberi kesempatan untuk magang dan melaksanakan penelitian Tugas Akhir.
5. Keluarga Diploma III Akuntansi angkatan 2012 yang sudah berjuang selama perkuliahan.

6. Muhammad Farid Dwi Setiawan dan Muhammad Umar Fatih yang bukan sekedar sahabat tetapi telah menjadi saudara seperjuangan saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur terhadap kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “PENINGKATAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN”.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis juga memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari dosen pembimbing serta pihak-pihak yang terkait. Oleh karenanya dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Lutfi, SE.,M.Fin., selaku ketua di kampus STIE Perbanas Surabaya.
2. Drs.Ec. Mochammad Farid, MM, Ketua Program Diploma III STIE Perbanas Surabaya.
3. Putri Wulanditya, S.E.,M.Ak.,CPSAK selaku Dosen Wali yang selalu memotivasi untuk jadi yang terbaik.
4. Riski Aprilia Nita, S.E.,M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah mendukung, memotivasi, dan memberikan bimbingan serta doa hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
5. Ibu Liek Titik Uatianingsih, SE selaku Kepala Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.
6. Ibu Siti Chanifah, MM selaku Kepala UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Wilayah Surabaya Selatan

7. Seluruh karyawan dan staf Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Wilayah Surabaya Timur dan Samsat Surabaya Timur yang banyak membantu dan membagi pengetahuan serta pengalamannya hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
8. Teman-Teman Diploma III Akuntansi STIE Perbanas Surabaya 2012.
9. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan semangat dan solusi untuk menyusun Tugas Akhir ini. Terutama ibu yang senantiasa mendampingi penulis selama ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis hingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan benar.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan pada Tugas Akhir ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 26 - 8 - 2015

Penulis



Bagus Azhar

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman JuduL	i
Halaman Siap Dipresentasikan	ii
Halaman Lulus Presentasi Tugas Akhir	iii
Halaman Pengasahan Rangkuman Tugas Akhir	iv
Moto Persembahan	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstract.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Rumusan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.2 Pajak Daerah.....	9
2.3 Sistem Pemungutan Pajak daerah.....	12
2.4 Jenis-Jenis Pajak Daerah	14
2.5 Pajak Kendaraan Bermotor.....	18
2.6 Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak.....	19
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Berdirinya Kantor Bersama Samsat Surabaya selatan ...	20
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	23

3.3 Struktur Organisasi	24
3.4 Job Description	25
3.5 Profil Usaha	26
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Kebijakan Layanan Unggulan Pajak Kendaraan Bermotor	30
4.2 Pengembangan Infrastruktur Pelayanan	30
4.3 Hasil Evaluasi Pajak Kendaraan Bermotor	32
4.4 Layanan Unggulan Pajak Kendaraan Bermotor	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Loker Palayanan dan Pembayaran.....	27
Tabel 3.2 Wilayah Kerja Pelayanan.....	28
Tabel 4.1 Target Realisasi Penrimaan PKB.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Samsat Ketintang Surabaya Selatan.....	27
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi hasil wawancara

Lampiran 2 : Hasil Wawancara

***THE FLAGSHIP SERVICE OF MOTOR VEHICLE TAX
PAYMENTS(PKB) IN SAMSAT KETINTANG OFFICE SOUTH
SURABAYA***

2012410182@students.perbanas.ac.id

**BAGUS AZHAR
STIE Perbanas Surabaya**

ABSTRACT

The importance of annual tax payment service a motor vehicle which has been decided by the income of the area. The Department explained how important participation is as income of the region. Vehicle tax is the tax for ownership and autorizing vehicles (vehicles with two or more wheeled vehicles used in all types of soil and is driven by the motor as a techinal equipments). The purpose of this research is to know the mengelnai flagship annual tax service a motor vehicle that affects the achievement of the realization of the income tax area. Use of methods of research interviews, while the data obtained from the primary and secondary data. Primary data obtained from direct interviews with the employees ketintang Samsat South of surabaya. The results of this study are: (1) understand the extent of the services provided by the Department of Provincial revenue (2) the factors which affect the service's flagship annual motor vehicle tax.

Key Words: flagship service, Vehicle Tax