

**ANALISIS EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI LAYANAN *DRIVE THRU*
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
SURABAYA SELATAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Akuntansi



Oleh :

SYAIFATUN ENISA
NIM : 2014410981

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017

**ANALISIS EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI LAYANAN *DRIVE THRU*
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
SURABAYA SELATAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Akuntansi



Oleh :

SYAIFATUN ENISA
NIM : 2014410981

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017

**ANALISIS EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI LAYANAN *DRIVE THRU*
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
SURABAYA SELATAN**

Diajukan oleh :

SYAIFATUN ENISA

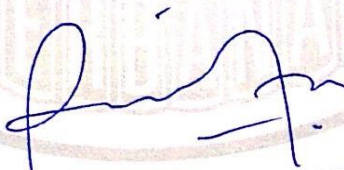
NIM : 2014410981

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

27 Juli 2017.


(Riski Aprillia Nita, S.E., M.A)

TUGAS AKHIR

**ANALISIS EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI LAYANAN *DRIVE THRU*
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
SURABAYA SELATAN**



Penguji I

Penguji II

Supriyati, SE., Msi., Ak., CA., CTA

Dr. Nanang Shonhadji, Msi., Ak., CA., CMA

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Syaifatun Enisa
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 23 Juni 1996
N.I.M : 2014410981
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Analisis Efektivitas Pemunugutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan

Disetujui dan diterima baik oleh :

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

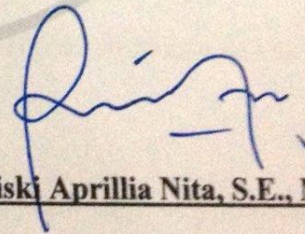
Dosen Pembimbing,

Tanggal : 20-9-17

Tanggal : 19-Sept-2017.



(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)



(Riski Aprillia Nita, S.E., M.A)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

1. *“Mengeluh itu SAMPAH”*
2. *“IMAGINATION is more important than KNOWLADGE”*
3. *“Afatul ilmi an nisyān” (bencananya ilmu adalah lupa)*

KARYA KECILKU INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat, rejeki dan Karunia-Nya dalam setiap aktivitas dengan semua Kuasa-Nya.
2. Orangtuaku tercinta serta kakak-kakak ku tersayang yang selalu mendoakan, memberikan semangat tanpa henti dalam segala tindakan yang mengiring keberhasilanku.
3. Seluruh keluarga besarku yang senantiasa memberikan masukan serta nasehat untuk kebaikan masa depanku.
4. Sahabatku SMA yang sudah menemaniku hingga saat ini (Vita, Petis, Mama, Sahat, dan Windi) yang telah memberikan cerita unik tersendiri.
5. Rizki Aris seseorang yang selalu memberikan aku support dan perhatian untuk tidak selalu mengeluh dalam keadaan apapun.

6. Sahabatku PEAN (Pujo, Enisa, Abdi, NiMade) dari awal semester 1 hingga sekarang yang selalu menjadi tempat curahan hati dan tempat bermain ketika menuntut ilmu di kampus.
7. Teman-teman D3 Akuntansi yang bersama-sama selama 3 tahun dalam suka maupun duka, tawa dan canda, tangis dan amarah, dengan banyak kenangan di dalamnya yang tidak pernah terlupakan.
8. Pegawai UPT Dispenda Surabaya khususnya Pak Orba, Bu Tri, dan Pak Antok yang sudah banyak membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir.
9. Ibu Lisa selaku petugas layanan *Drive Thru* yang telah memberikan kemudahan dalam membantu perijinan penelitian.
10. Pegawai Samsat khususnya Pak Pras, Pak Ari, Pak Jalu, dan mas Septian yang telah memberikan banyak informasi dan cerita.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan”. Penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik, antara lain :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid,MM selaku Ketua Program Studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya
3. Ibu Riski Aprillia Nita, S.E., M.A selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak saran dan bimbingan dalam pembuatan Tugas Akhir.
4. Karyawan dan karyawan UPT Disependa dan Samsat Surabaya Selatan yang telah memberikan informasi mengenai penyelesaian Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini jauh dari kata sempurna. Namun, penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat menjadi ilmu yang bermanfaat bagi penulis khususnya dan seluruh pembaca.

Surabaya,

Penulis

Syaifatun Enisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Metode Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Pajak Daerah.....	8
2.2 Pemungutan Pajak Daerah.....	12
2.3 Pajak Kendaraan Bermotor.....	14
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	23
3.1 Sejarah Perusahaan	23
3.2 Visi dan Misi	25
3.3 Struktur Organisasi	26
3.4 Profil Usaha	27
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	31
4.1 Analisis Tingkat Efektivitas Pemungutan Pajak.....	31
4.2 Analisis Rasio Pertumbuhan.....	37
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	49
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
5.3 Implikasi Penelitian.....	57
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Perkembangan Obyek Berdasarkan Jenis Kendaraan di Surabaya Selatan	3
Tabel 3.1 : Loket Pelayanan Dan Pembayaran	28
Tabel 3.2 : Wilayah Kerja Pelayanan	29
Tabel 4.1 : Interpretasi Nilai Efektivitas	31
Tabel 4.2 : Efektivitas Wajib Pajak Pengguna Layanan Samsat <i>Drive Thru</i>	32
Tabel 4.3 : Efektivitas Penerimaan Pendapatan Layanan Samsat <i>Drive Thru</i>	34
Tabel 4.4 : Tingkat Efektivitas Wajib Pajak Dan Penerimaan Pendapatan	36
Tabel 4.5 : Rasio Realisasi Pertumbuhan Pendapatan	38
Tabel 4.6 : Skor Jawaban Responden	40
Tabel 4.7 : Distribusi Penyebaran Kuesioner	40
Tabel 4.8 : Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.9 : Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Kecamatan	42
Tabel 4.10 : Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	46
Tabel 4.11 : Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Standar Pelayanan	47
Tabel 4.12 : Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Masyarakat	50

Tabel 4.13 : Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Keseluruhan Indikator



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Samsat Ketintang Surabaya Selatan

26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Proses Penyebaran Kuesioner

Lampiran 4 Tabulasi Data

Lampiran 5 Realisasi Penerimaan Layanan *Drive Thru*



**ANALISIS EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI LAYANAN SAMSAT DRIVE THRU
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
SURABAYA SELATAN**

SYAIFATUN ENISA

2014410981

enisasyaifatun@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

ABSTRAK

Peningkatan jumlah perkembangan objek kendaraan diharapkan penerimaan pendapatan pajak juga meningkat. Maka dari itu untuk memudahkan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, Samsat Surabaya Selatan memberikan layanan unggulan baru pada tahun 2009, yaitu Samsat *Drive Thru*. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan *Drive Thru*. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, menggunakan data primer yaitu kuesioner dan data sekunder penerimaan pendapatan melalui layanan *Drive Thru* tahun 2012-2016. Penelitian kualitatif ini menentukan efektivitas rasio dan analisis deskriptif menggunakan gambaran data dan persentase. Nilai rasio efektivitas pendapatan menunjukkan bahwa Pendapatan layanan Samsat *Drive Thru* mengalami kenaikan penerimaan pajak kendaraan bermotor, faktor ini dapat dilihat dari wajib pajak, pendapatan, standar pelayanan, dan kepuasan wajib pajak pada layanan Samsat *Drive Thru*. Berdasarkan perhitungan rasio efektivitas dan analisis statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa layana Samsat Drive thru Surabaya Selatan sangat efektif

Kata kunci : Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, layanan Samsat Drive Thru

**ANALYSIS EFFECTIVENESS OF TAX COLLECTION VEHICLES ON
SAMSAT DRIVE THRU SERVICES AT KANTOR BERSAMA
SAMSAT SURABAYA SELATAN**

SYAIFATUN ENISA

2014410981

enisasyaifatun@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

ABSTRACT

The increasing object of the vehicles is expected tax revenue also increased. Therefore to make it easier for taxpayers in the payment of vehicle tax, Samsat South Surabaya to provide superior service in 2009, which is Samsat Drive Thru. This reserch purposes to determine the effectiveness of tax collection vehicles on Samsat Drive Thru service. This research was conducted in KB Samsat South Surabaya, using primary data questionnaire and secondary data revenue income on Samsat Drive Thru year 2012 through 2016. This qualitative research the effectiveness ratio and descriptive analysis used to describe the data and the percentage. The value of revenue effectiveness ratio show that Samsat Drive Thru Service increase in revenue tax of vehicles, this factors can be seen on the number of taxpayers, revenue, standard of services, and satisfaction of the taxpayers of Samsat Drive Thru Service. Based on the calculation of the ratio effectiveness and statistic descriptive analysis can be conclude that show that Samsat Drive Thru at KB Samsat South Surabaya has been very effective.

Keywords: *Effectiveness Of Tax Collection Vehicles, Samsat Drive Thru Service*