



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPAJAKAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
(STUDI KASUS SAMSAT KOTA BEKASI)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial  
dalam bidang Ilmu Administrasi**

**MUHAMMAD ZULKARNAIN  
0904232505**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ILMU ADMINISTRASI FISKAL  
DEPOK  
DESEMBER 2008**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

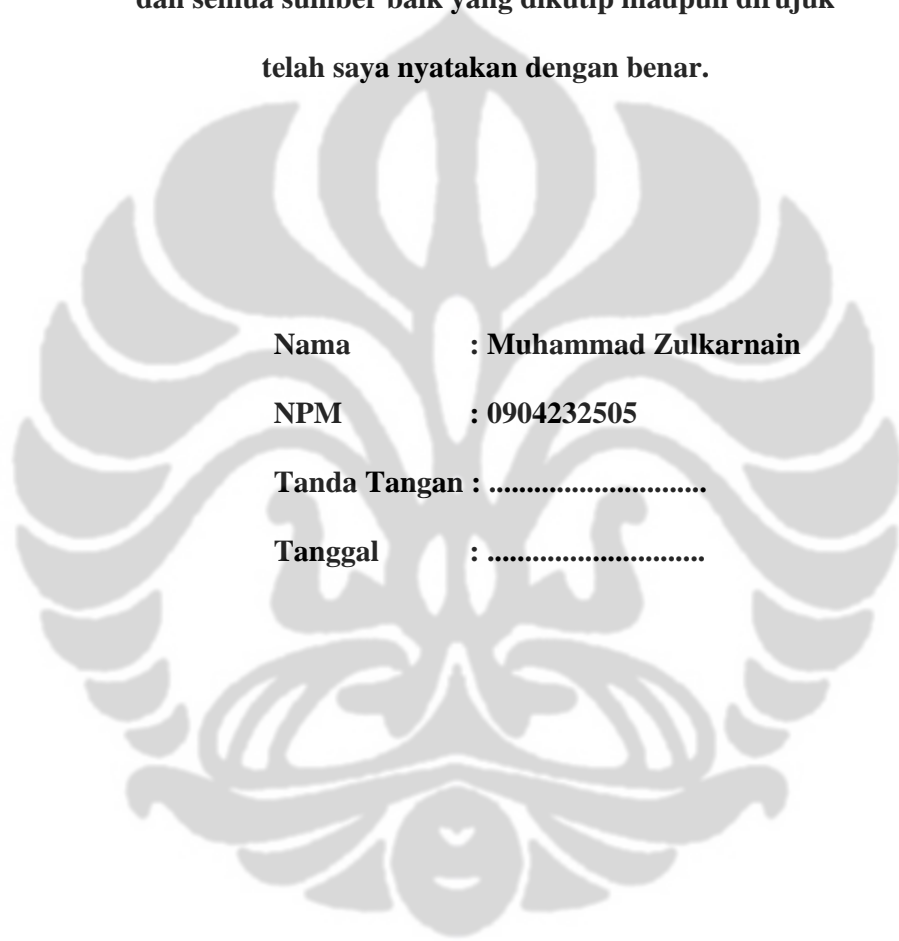
**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Muhammad Zulkarnain**

**NPM : 0904232505**

**Tanda Tangan : .....**

**Tanggal : .....**



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Muhammad Zulkarnain  
NPM : 0904232505  
Program Studi : Administrasi Fiskal  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Perpajakan Pajak  
Kendaraan Bermotor Studi Kasus Samsat Kota  
Bekasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Administrasi Fiskal, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dra. Inayati , M.Si (.....)

Penguji Ahli : Edi Sumantri, S.E, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang : Dra. Rini Gufraeni, M.Si (.....)

Pembimbing : Drs. Achmad Lutfi, M.Si (.....)

Ditetapkan di : .....

Tanggal : .....

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, pemilik serta penguasa alam semesta ini, atas segala berkah, rahmat dan karunianya yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyelesaian karya tulis ini sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan.

Adapun judul dari karya tulis ini adalah: ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPAJAKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR STUDI KASUS SAMSAT KOTA BEKASI. Penulis tertarik untuk mengangkat topik tersebut karena belum pernah ada penelitian sejenis yang berlokasi di Samsat Kota Bekasi, sehingga perlu diketahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Bekasi.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran membangun senantiasa dinanti dan diterima dengan senang hati. Karena sebuah pengetahuan harus terus diperbaiki agar dapat terus berguna bagi orang lain. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada pihak - pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan karya tulis ini.

1. DR. Bambang S. Laksmono, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Drs. Asrori, MA, FLMI, selaku Ketua Porgram S1 Ekstensi Ilmu Administrasi
3. Dra. Ning Rahayu, M.Si, selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Fiskal.
4. Drs. Achmad Lutfi, M.Si atas bimbingan yang telah diberikan.
5. Dra. Inayati, M.Si, selaku Ketua Sidang Skripsi.
6. Drs. Edi Sumantri, selaku Penguji Ahli.
7. Dra. Rini Gufraeni, selaku Sekretaris Sidang Skripsi.
8. Seluruh Staf Pengajar Ilmu Administrasi Fiskal UI.
9. Seluruh Staf Perpustakaan FISIP UI.
10. Seluruh Staf Karyawan di Dinas Pendapatan UPPD Wilayah VIII Bekasi, terutama kepada Bapak Aceh Suherlan, S.IP selaku Kepala Sub Bag. Tata Usaha, Bapak Drs. Rudolf Tampubolon M.M selaku Kepala UPPD Wil VIII Kota Bekasi yang telah membantu untuk memberikan ijin penelitian,

terakhir untuk Bapak Taufik S.H selaku Kepala Seksi PKB & BBNKB Samsat Kota Bekasi.

11. Terima kasih buat Mama-Papa tercinta, orang tua yang mempunyai hati dan jiwa yang besar.
12. Finny Khaeriyah, perempuan dengan berjuta kesabaran dan pengertian sehingga keagungan cintanya tetap terjaga.
13. Seluruh rekan-rekan mahasiswa FISIP UI, baik yang sudah lulus, maupun yang sedang bertempur demi kelulusan.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penyelesaian karya tulis ini. Mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi kalangan akademisi, praktisi maupun umum.

Depok, 3 Desember 2008

Penulis



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Zulkarnain

NPM : 0904232505

Program Studi : Administrasi Fiskal

Departemen : Ilmu Administrasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kualitas Layanan Perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor Studi Kasus Samsat Kota Bekasi.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : .....

Pada tanggal : .....

Yang menyatakan

( ..... )

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....   | i         |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....   | ii        |
| LEMBAR PENGESAHAN.....   | iii       |
| KATA PENGANTAR.....  | iv        |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....   | vi        |
| ABSTRAK.....   | vii       |
| DAFTAR ISI.....  | viii      |
| DAFTAR TABEL.....  | x         |
| DAFTAR GAMBAR.....   | xii       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xiii      |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....  | 1         |
| 1.2 Perumusan Masalah.....   | 4         |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....   | 6         |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....  | 6         |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....   | 7         |
| <b>BAB 2 KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN.....</b>                                     | <b>9</b>  |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....  | 9         |
| 2.2 Kajian Teori .....   | 10        |
| 2.2.1 Pajak Daerah.....  | 10        |
| 2.2.2 Pajak Kendaraan Bermotor.....  | 11        |
| 2.2.3 Konsep Pelayanan.....  | 15        |
| 2.3 Metode Penelitian.....   | 26        |
| 2.3.1 Pendekatan Penelitian.....   | 26        |
| 2.3.2 Jenis Penelitian.....  | 27        |
| 2.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....   | 28        |
| 2.3.4 Populasi Dan Sampel.....   | 29        |
| 2.3.5 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data.....   | 30        |
| 2.3.6 Keterbatasan Penelitian.....   | 33        |
| 2.4 Operasionalisasi Konsep.....   | 33        |
| <b>BAB 3 GAMBARAN UMUM DIPENDA DAN SAMSAT KOTA BEKASI.....</b>                             | <b>36</b> |
| 3.1 Kota Bekasi.....   | 36        |
| 3.1.1 Sejarah.....   | 36        |
| 3.1.2 Geografi.....  | 36        |
| 3.1.3 Batas Wilayah.....   | 36        |
| 3.2 Pelayanan Pemungutan PKB di Kota bekasi.....   | 37        |
| 3.3 Pelaksana Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.....                                     | 38        |
| 3.3.1 Samsat Kota Bekasi.....  | 38        |
| 3.3.2 Dinas Pendapatan UPPD Propinsi Wilayah VIII Bekasi.....                              | 39        |
| 3.4 Mekanisme Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.....                                     | 40        |
| <b>BAB 4 ANALISIS KUALITAS LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA BEKASI.....</b> | <b>46</b> |

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| 4.1          | Analisis Kualitas Layanan Pajak Kendaraan Bermotor.....  | 46        |
| 4.1.1        | Analisis Per Dimensi Dari Kualitas Layanan Pajak Kendaraan Bermotor.....                             | 46        |
| 4.1.2        | Perhitungan Skor Persepsi dan Skor Harapan per Dimensi.....  | 68        |
| 4.1.3        | Analisis Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan.....  | 73        |
| 4.2          | Analisis Kendala Yang Dihadapi Oleh Samsat Kota Bekasi Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor..... | 83        |
| <b>BAB 5</b> | <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>85</b> |
| 5.1          | Kesimpulan.....  | 85        |
| 5.2          | Saran.....   | 85        |
|              | <b>DAFTAR REFERENSI.....</b>   | <b>87</b> |
|              | <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>   | <b>92</b> |





## DAFTAR TABEL

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Tabel 1.1.  | : Penerimaan Pajak Daerah Di Kota Bekasi.....   | 2  |
| Tabel 1.2.  | : Rekapitulasi Jumlah Kendaraan Bermotor Yang terdaftar di Kota Bekasi.....                                       | 3  |
| Tabel 2.1.  | : Bobot Penilaian Tingkat Persepsi Dan Tingkat Harapan.....   | 32 |
| Tabel 2.2.  | : Operasionalisasi Konsep.....  | 35 |
| Tabel 4.1.  | : Persepsi Dan Harapan Responden Atas Keterjangkauan Lokasi Pembayaran PKB.....                                   | 47 |
| Tabel 4.2.  | : Persepsi Dan Harapan Responden Atas Kenyamanan Kantor Samsat Kota Bekasi.....                                   | 48 |
| Tabel 4.3.  | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Penampilan Petugas.....   | 49 |
| Tabel 4.4.  | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Fasilitas Kantor Yang Cukup Memadai.....                                    | 50 |
| Tabel 4.5.  | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Jumlah Petugas Yang Bertugas Di Loker Pembayaran.....                       | 51 |
| Tabel 4.6.  | : Persepsi Dan Harapan Responden Atas Ketepatan Waktu Pelayanan Atas Permohonan WP .....                          | 52 |
| Tabel 4.7.  | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Kejelasan Prosedur Pembayaran Pajak.....                                    | 52 |
| Tabel 4.8.  | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Kecepatan Pemberian Layanan Oleh Petugas.....                               | 53 |
| Tabel 4.9.  | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dari Petugas.....                     | 54 |
| Tabel 4.10. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Kemudahan Dalam Menghubungi Petugas Pajak.....                              | 55 |
| Tabel 4.11. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Kesigapan Pemenuhan Kebutuhan Wajib Pajak.....                              | 56 |
| Tabel 4.12. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Penanganan Keluhan Oleh Petugas Dengan Cepat.....                           | 56 |
| Tabel 4.13. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Sarana / Prasarana Yang Disediakan Samsat Untuk Menampung Keluhan WP.....   | 57 |
| Tabel 4.14. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Kesungguhan Petugas Dalam Menangani WP.....                                 | 58 |
| Tabel 4.15. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Tanggung Jawab Petugas Apabila Terjadi Kesalahan.....                       | 59 |
| Tabel 4.16. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Sikap Profesional Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....                   | 60 |
| Tabel 4.17. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Ketepatan Perhitungan Beban Pajak Sesuai dengan Ketentuan Yang Berlaku..... | 60 |
| Tabel 4.18. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Tingkat Pengetahuan Petugas.....  | 61 |
| Tabel 4.19. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Tingkat Kejujuran Petugas Pajak.....  | 62 |

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Tabel 4.20. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Keamanan Tempat Parkir.....                                   | 63 |
| Tabel 4.21. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Rasa Hormat Atau Sopan Santun Dalam Memberikan Pelayanan..... | 64 |
| Tabel 4.22. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Pemahaman Akan Kebutuhan WP.....                              | 65 |
| Tabel 4.23. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Penanganan Masalah Yang Menyebabkan Kekecewaan WP.....        | 66 |
| Tabel 4.24. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Sikap Petugas Dalam Menerima Keluhan WP.....                  | 67 |
| Tabel 4.25. | : Persepsi dan Harapan Responden Atas Kemudahan Mendapatkan Penanganan Dari Petugas Pajak.....      | 67 |
| Tabel 4.26. | : Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi <i>Tangible</i> .....                                      | 68 |
| Tabel 4.27. | : Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi <i>Tangible</i> .....                                       | 69 |
| Tabel 4.28. | : Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi <i>Reliability</i> .....                                   | 69 |
| Tabel 4.29. | : Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi <i>Reliability</i> .....                                    | 70 |
| Tabel 4.30. | : Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....                                | 70 |
| Tabel 4.31. | : Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....                                 | 71 |
| Tabel 4.32. | : Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi <i>Assurance</i> .....                                     | 71 |
| Tabel 4.33. | : Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi <i>Assurance</i> .....                                      | 72 |
| Tabel 4.34. | : Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi <i>Empathy</i> .....                                       | 72 |
| Tabel 4.35. | : Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi <i>Empathy</i> .....  | 73 |
| Tabel 4.36. | : Tingkat Kesenjangan Dimensi <i>Tangibles</i> .....  | 74 |
| Tabel 4.37. | : Tingkat Kesenjangan Dimensi <i>Reliability</i> .....  | 75 |
| Tabel 4.38. | : Tingkat Kesenjangan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....   | 77 |
| Tabel 4.39. | : Tingkat Kesenjangan Dimensi <i>Assurance</i> .....  | 78 |
| Tabel 4.40. | : Tingkat Kesenjangan Dimensi <i>Empathy</i> .....  | 79 |
| Tabel 4.41. | : Rata-Rata Skor Tingkat Kualitas Pelayanan per Dimensi.....  | 80 |
| Tabel 4.42. | : Peringkat Kesenjangan per Indikator.....  | 81 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar 2.1. | : Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen.....                               | 22 |
| Gambar 2.2. | : Parasuraman's Gap Model.....   | 24 |
| Gambar 3.1. | : Struktur SIE STNK.....   | 39 |
| Gambar 3.2. | : Prosedur Penyelesaian Pajak Kendaraan Bermotor.....                              | 42 |
| Gambar 3.3. | : Susunan Organisasi Unit PKB dan BBN-KB UPPD Propinsi<br>Wilayah VIII Bekasi..... | 44 |

