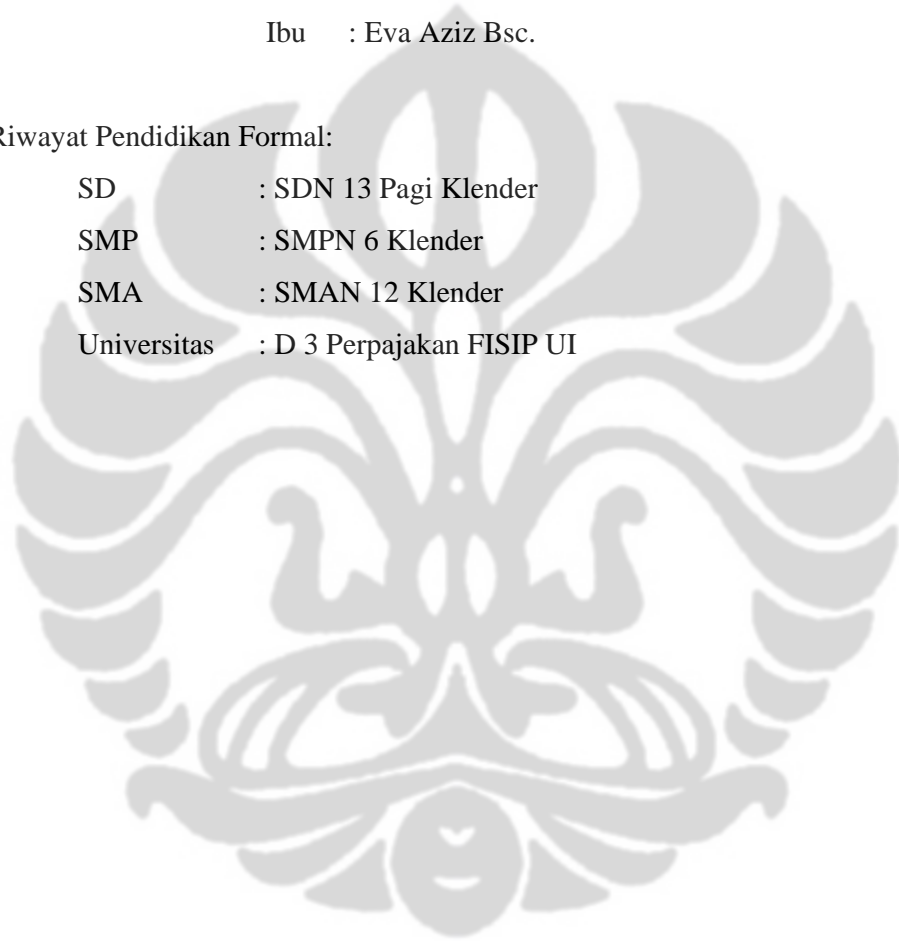


## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Zulkarnain  
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 30 Maret 1982  
Alamat : Jl. K.H. Maisin No.16 Klender, Jakarta Timur  
Nomor Telepon : 021-8618330  
Nama Orang Tua : Ayah : Drs.H. Ramli H.Syam  
Ibu : Eva Aziz Bsc.

### Riwayat Pendidikan Formal:

SD : SDN 13 Pagi Klender  
SMP : SMPN 6 Klender  
SMA : SMAN 12 Klender  
Universitas : D 3 Perpajakan FISIP UI



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- A.S. Mahmoeddin. (1996). *Etiket Pelayanan Bank: Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah*, Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Asep Hermawan. (2003). *Pedoman Praktis Metodologi Penelitian Bisnis* (hal. 3). Jakarta: LPFE Trisakti.
- Azhari A. Samudra. (2004). *Pengantar Pajak Daerah* (Hal. 51). Depok: Program Diploma 3 Administrasi Perpajakan FISIP UI.
- B. Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: PT Adi Mahasatya.
- Barrie Hopson & Mike Scally, (1997). *12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu*, Jakarta: Penerbit Arcan.
- Bruce A.Chadwik. (1991). *Metode Penelitian Ilmu Pengetahuan Sosial* (Hal. 88). Diterjemahkan oleh Sulistia ML, IKIP Semarang Press, Semarang.
- Buddy Ibrahim. (2000). *Total Quality managemen (TQM): Panduan Menghadapi Persaingan Global*, Jakarta: Djambatan.
- Catherine De Vyre. (1997). “*Good Service is Good Business*”, terjemah M Prihminto Widodo, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Christian Gronroos. (1990). *Service Management and Marketing*, Lexington Books.
- Fandy Tjiptono. (2000). *Strategi Pemasaran, Edisi 2*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Farida Jafar. (2002). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Trisakti.
- Irawan. (2002). *Winning Strategy, Strategi Efektif Merebut & Mempertahankan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- John W. Creswell. (1994). “*Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*, ,Thousand Oaks, California. USA: Sage Publication.
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Ketiga)* (Hal. 227). Jakarta: Rineka Cipta.
- Kenneth D. Bailey. (1994). “*Methods of Social Research.*” New York: The Press, A Division of Macmillan, inc. Toronto : Maxwell Macmillan Canada. New York Oxford Singapore Sidney : Maxwell Macmillan International.
- Manasse Malo. (1986). *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Penerbit Karunika-Universitas Terbuka.

- Mohammad Nazir. (1988). “Metode Penelitian”, Cetakan 3, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Muchtaruddin Siregar. (1981). *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*, Jakarta: LPFE UI.
- Philip Kotler. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, & Control (8<sup>th</sup> Edition)* (Hal. 464). New Jersey: Prentice Hall International.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Richard Normann. (1991). *Service Management strategy and Leadership In Service Business*, East Kilbride: Corirer International.
- Soelarno Slamet. (1999). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah* (Hal. 87). Jakarta: STIA LAN.
- Soetrisno P.H. (1982). *Dasar-Dasar Ilmu Keuangan Negara*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Sugiono. (1999). “*Metode Penelitian Bisnis*”, CV. Alfabeta, Bandung.
- Troy J. Cauley. (1960). *Public Finance and General Welfare*, New York: Charles E Merrill Books Inc.
- Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman dan L.L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and expectations*, New York: The free Press.
- W. Lawrence Neuman. (2000). *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approach* (Hal. 374). fourth edition, USA: Allyn & Bacon.
- William B. Martin. (2005). *terj, Bonifacius Sindyarta, Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*, Jakarta: Lembaga Manajemen PPM dan Penerbit PPM.
- William J. Schultz & Haris Lowell. (1965). *American Public Finance*, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- WIT dan Dr. Erhans A. (2001). “*Internet*”, PT. Ercontara Rajawali, Jakarta.

### Website

<http://www.pikiran-rakyat.co.id>

[http:// www.stekpi.ac.id](http://www.stekpi.ac.id)

### **Jurnal dan Karya Tulis**

Lutfi, Achmad “*Penyempurnaan Administrasi Pajak Daerah: Suatu upaya optimalisasi penerimaan PAD*”, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi: Bisnis & Birokrasi, Volume XIV, Nomor 1, Januari 2006, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Machfud Sidik, *Optimalisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah*, makalah yang disampaikan dalam Orasi ilmiah “Strategi Meningkatkan Kemampuan Keuangan Melalui Penggalan Potensi Daerah dalam Rangka Otonomi Daerah”, 2001, hal. 1

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perception Of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol.64. No.1. 1988



## KUESIONER

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

Kepada Yth,  
Bapak / Ibu Saudara/i  
Dengan hormat,

Saya mahasiswa Universitas Indonesia, saat ini sedang melakukan penelitian dengan topik Analisis Kualitas Layanan Perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Bekasi), dengan:

Nama : Muhammad Zulkarnain  
NPM : 0904232505  
Jurusan : Administrasi Fiskal, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat : Jl. KH Maisin no.16 1/15 Klender

Demi suksesnya penelitian tersebut, peneliti membuat kuesioner untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan perpajakan PKB yang diterima oleh wajib pajak di kantor Samsat. Kuesioner ini akan dibagikan kepada responden, kemudian jawabannya akan diolah menjadi hasil temuan penelitian.

Untuk itu, peneliti memohon bantuan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Dalam menjawab pertanyaan, responden diharapkan dapat memberikan jawaban “sebagaimana adanya” bukan “sebagaimana baiknya”. Penelitian ini bersifat akademik, sehingga responden tidak menanggung akibat hukum apapun berkaitan dengan penelitian ini. Untuk ketenangan dan kenyamanan responden, peneliti akan merahasiakan identitas responden sebaik-baiknya dan dengan penuh tanggung jawab.

Atas perhatian dan partisipasinya dalam penelitian ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, November 2008  
Hormat saya,

Muhammad Zulkarnain

**Petunjuk pengisian kuesioner:**

Beri tanda  $\surd$  pada kotak pilihan yang tersedia

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

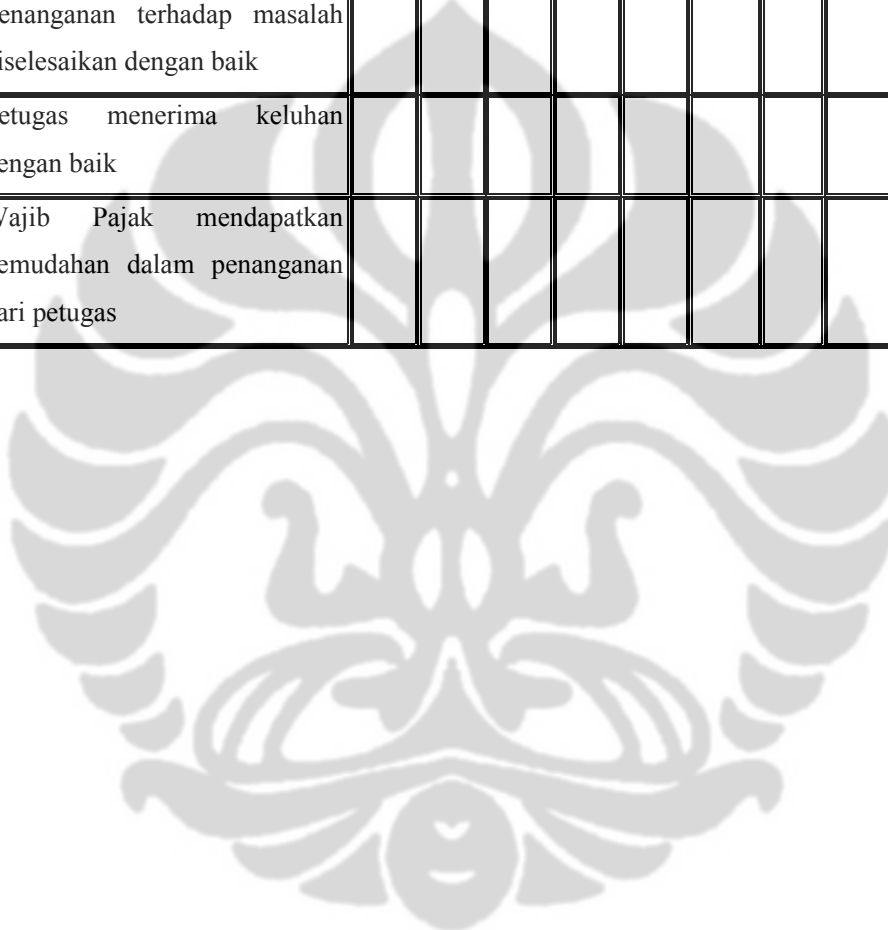
**Identitas Responden**

- 1. Nama :
- 2. Jenis kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- 3. Domisili responden :
- 4. Jenis kendaraan :  Mobil  Motor
- 5. Status kendaraan :  Milik sendiri  Sewa  dll
- 6. Tahun Kendaraan :
- 7. Penggunaan kendaraan :  Kendaraan pribadi  Angkutan umum
- 8. Cara membayar PKB :  Sendiri  Melalui orang lain (biro jasa / calo)

INDIKATOR	PERSEPSI					HARAPAN				
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
1. Lokasi pembayaran (Samsat) strategis dan mudah dijangkau dari domisili WP										
2. Suasana kantor nyaman dengan fasilitas AC dan ruang tunggu										
3. Petugas berpenampilan baik dan rapi										
4. Fasilitas dalam pelayanan sudah memadai (meja, kursi, mesin fotokopi, dll)										
5. Jumlah petugas di dalam loket pembayaran sudah cukup										
1. Petugas selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan										

2. Prosedur pembayaran PKB tercantum jelas									
3. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat									
4. Petugas memberi kemudahan informasi yang belum diketahui oleh WP									
5. Adanya kemudahan untuk menghubungi petugas pajak									
1. Petugas sangat sigap dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak									
2. Petugas menangani keluhan dengan cepat									
3. Tersedianya sarana & prasarana yang disediakan oleh petugas untuk menampung keluhan									
4. Petugas bersungguh-sungguh dalam menangani wajib pajak									
5. Petugas bertanggungjawab apabila ada kesalahan yang terjadi oleh petugas									
1. Petugas memiliki sikap profesionalitas dalam memberi pelayanan									
2. Terdapat kesesuaian antara perhitungan beban pajak kendaraan bermotor dengan ketentuan yang berlaku									
3. Petugas memiliki tingkat pengetahuan pajak yang memadai									
4. Petugas memiliki sikap jujur									

dalam memberikan pelayanan										
5. Tempat parkir kendaraan yang aman di Samsat										
1. Petugas melayani dengan hormat dan sopan santun										
2. Petugas memahami kebutuhan wajib pajak										
3. Penanganan terhadap masalah diselesaikan dengan baik										
4. Petugas menerima keluhan dengan baik										
5. Wajib Pajak mendapatkan kemudahan dalam penanganan dari petugas										





## **Pedoman Wawancara**

### **Untuk wajib pajak:**

1. Apakah atas kendaraan bermotor yang anda miliki, anda telah melakukan pembayaran PKB-nya ?
2. Apakah anda dapat menghitung sendiri besarnya PKB yang harus anda bayar ?
3. Apakah anda mengetahui persyaratan dan tata cara pembayaran PKB di kantor SAMSAT ?
4. Apakah anda merasa terbebani dengan prosedur dan tata cara pembayaran PKB yang telah ditentukan tersebut ?
5. Menurut anda bagaimanakah layanan perpajakan yang diberikan di kantor SAMSAT ?
6. Sejauh pengetahuan saudara bagaimanakah kelengkapan sarana dan prasarana pembayaran PKB di kantor SAMSAT ?
7. Bagaimanakah menurut anda mengenai pemanfaatan teknologi dalam pembayaran PKB?
8. Apakah anda merasakan manfaat akan adanya sistem komputer on-line pada kantor SAMSAT ?
9. Menurut anda bagaimanakah kecakapan petugas pembayaran di kantor SAMSAT ?
10. Apakah anda mengetahui waktu standar proses pembayaran PKB ?
11. Berapa lamakah waktu yang dibutuhkan oleh petugas di kantor SAMSAT untuk menyelesaikan proses pembayaran PKB atas kendaraan bermotor yang anda miliki ?
12. Menurut anda bagaimanakah keakuratan urusan pembayaran PKB di kantor SAMSAT ?

## **Pedoman Wawancara**

### **Untuk Kepala Seksi PKB Samsat Kota Bekasi:**

1. Pajak apa saja yang dikelola oleh Propinsi?
2. Sebutkan dasar hukum pemungutan pajak tersebut diatas?
3. Hasil penerimaan pajak tersebut diatas diserahkan kemana?
4. Salah satu pajak yang dipungut adalah PKB, bagaimanakah mekanisme dan proses pemungutan PKB dan BBNKB di Samsat Kota Bekasi?
5. Apakah dasar pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor?
6. Dalam pelaksanaannya apakah terdapat kendala? Baik dari SDM, sarana dan prasarana dan teknologi yang digunakan seperti komputerisasi?
7. Kenapa pemungutan PKB harus dilakukan di kantor bersama, kenapa bukan di tempat tersendiri seperti KPP. Dan apa keuntungannya?
8. Apa peran Dispenda didalam Samsat yang berkaitan dengan sistem tersebut?
9. Bagaimanakah kondisi kerja di Samsat apakah sudah memadai jika dilihat dari SDM, suasana kerjanya?
10. Bagaimana solusi dan usaha peningkatan pelayanan sehubungan dengan kondisi kerja diatas?



## **Transkrip Wawancara**

Waktu : 11.30-12.00  
Hari/Tanggal : Rabu/26 November 2008  
Tempat : Seksi PKB & BBNKB  
Lt. 3 Gedung Samsat Kota Bekasi  
Interviewer : Muhammad Zulkarnain (0904232505)  
Interviewee : Bpk. Taufik S.H. (Kasie PKB & BBNKB)

## **Hasil Wawancara**

*Pajak apa yang dikelola oleh propinsi?*

Pajak yang dikelola oleh propinsi secara limitatif telah diatur oleh UU. No. 34 tahun 2000 tentang perubahan atas UU. No. 18 tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Serta UU tahun 2000 No. 246 tambahan lembaga negara No. 0648 yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor, BBNKB, Pajak Bahan Bakar atas Kendaraan Bermotor dan Pajak Air Permukaan.

*Apa dasar hukumnya?*

Yang pertama adalah UUD 1945, kedua adalah UU 1997 telah diubah menjadi UU. No. 34 tahun 2000, yang ketiga adalah Peraturan Pemerintah No. 65, yang keempat adalah Peraturan Daerah Jawa Barat tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Untuk BBNKB ada Keputusan Gubernur Jawa Barat No.13 tahun 2002 tentang petunjuk pelaksanaan Perda Propinsi Jawa Barat No.8 tahun 2001, Keputusan Kepala Dipenda Propinsi Jawa Barat No.975-Dispenda tentang petunjuk teknis pelaksanaan pungutan PKB. Sedangkan untuk PKB ada Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat No.7 tahun 2001 tentang PKB, ada juga Keputusan Gubernur Jawa Barat No.12 tahun 2002 tentang petunjuk pelaksanaan Perda Propinsi Jawa Barat No.7 tahun 2001 serta Keputusan Kepala Dipenda Propinsi Jawa Barat No.973/87-Dispenda tentang petunjuk pelaksanaan pemungutan PKB.

*Atas hasil pungutan pajak tersebut disetor kemana pak?*

Dari berbagai macam pajak yang dipungut, hasilnya 70 % masuk ke kas Propinsi dan sisanya paling sedikit 30 % untuk Kabupaten Kota.

*Dalam pelaksanaannya apakah terdapat kendala? Baik dari SDM, sarana dan prasarana dan teknologi yang digunakan seperti komputerisasi?*

Dalam pelaksanaan pemungutan PKB kendala yang dihadapi dari segi SDM. Yaitu kekurangan tenaga operasional. Sebagai standar.....bahwa untuk melayani Wajib Pajak dengan jumlah sekitar 1500 orang bahkan lebih diperlukan personil / petugas minimal 36 orang. Sedangkan di Kota Bekasi ini melayani sekitar 2500-3000 orang. Sedangkan SDM yang tersedia hanya 22 orang personil. Kendala lain adalah masalah sarana dan prasarana, sebagaimana diketahui bahwa tingkat pertumbuhan Wajib Pajak di Kota Bekasi sekitar 15 % pertahun. Sedangkan sarana seperti gedung & parkir yang dibuat pada tahun 1998 belum ada perubahan atau perluasan yang berarti. Hal ini disebabkan karena luas tanah yang terbatas. Sehingga perluasan sarana dan prasarana menjadi prioritas untuk diadakan perluasan. Kalau hal tersebut tidak memungkinkan karena luas tanah yang terbatas maka diperlukan Kantor samsat pembantu untuk mendekatkan

pelayanan PKB dan BBNKB. Kalau dari segi teknologi, kita sudah memakai sistem online sehingga Wajib pajak dapat dengan mudah mengecek jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar.

*Kenapa pemungutan PKB harus dilakukan di kantor bersama, kenapa bukan di tempat tersendiri seperti KPP. Dan apa keuntungannya?*

Pelayanan pemungutan PKB dan BBNKB harus di laksanakan di kantor bersama karena dasar pelaksanaan pemungutannya adalah keputusan 3 Menteri yaitu Menteri Pertahanan & Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan.

Sehingga sebelum pelaksanaan pembayaran pajak harus di laksanakan dulu registrasi dan identifikasi yang dilaksanakan oleh kepolisian setelah registrasi selesai baru ditetapkan pajak oleh petugas Dipenda & Asuransi oleh P.T. Jasa Rahardja

