

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PELAYANAN KANTOR SAMSAT DALAM MEMBAYAR PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR 5 TAHUNAN  
(STUDI DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN PELALAWAN)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memeroleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**Irma Atika Bunga  
NPM : 167110843**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PEKANBARU  
2022**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Irma Atika Bunga  
NPM : 167110843  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi masing-masing bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta data disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 08 Maret 2022

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Ketua,



Lilis Suriani, S.Sos.,M.Si

Pembimbing,



Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I.,MPA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

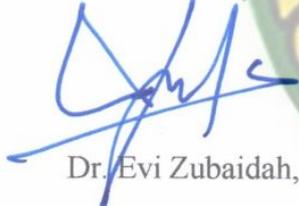
**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Irma Atika Bunga  
Npm : 167110843  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (SI)  
Judul Skripsi : Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 08 Maret 2022

Ketua,



Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I.MPA

Sekretaris,



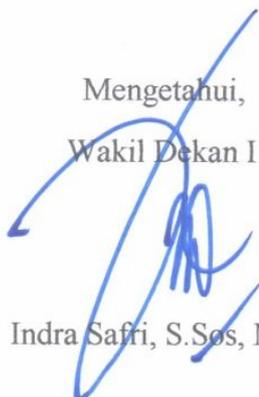
Eko Handrian, S.Sos, M.Si

Anggota,



Andri Kurniawan, B.PM., M.Si

Mengetahui,  
Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos, M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 07/UIR-FS/KPTS/2022**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Irma Atika Bunga  
N P M : 167110843  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)

**Struktur Tim :**

8. Evi Zubaidah, S.Sos.I,MPA	Sebagai Ketua merangkap Penguji
9. Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
10. Andri Kurniawan, B.PM., M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji
11. Lolita Vianda, S.Sos, M.Pd	Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.  
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 05 Januari 2022  
Dekan,

**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si**  
NPK. 080102337

**Tembusan Disampaikan Kepada :**

9. Yth. Bapak Rektor UIR  
10. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR  
11. Yth. Ketua Prodi .....  
12. Arsip -----sk.penguji-----

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

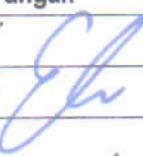
---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

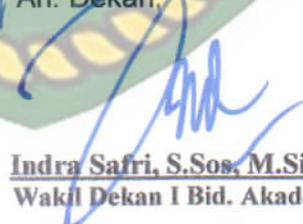
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 07/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 05 Januari 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Juamat tanggal, 06 Januari 2022 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Irma Atika Bunga  
NPM : 167110843  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)**

Nilai Ujian : Angka : "85" ; Huruf : "A"  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Evi Zubaidah, S.Sos.I.MPA	Ketua	
2.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Andri Kurniawan, B.PM., M.Si	Anggota	3. 
4.	Lolita Vianda, S.Sos, M.Pd	Notulen	4. 

Pekanbaru, 06 Januari 2022  
An. Dekan,

  
**Indra Safri, S.Sos, M.Si**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Irma Atika Bunga  
NPM : 167110843  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (SI)  
Judul Skripsi : Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukkan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrative dan akademis, oleh karena itu dapat di syahkan sebagai Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 08 Maret 2022

Ketua,



Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I.MPA

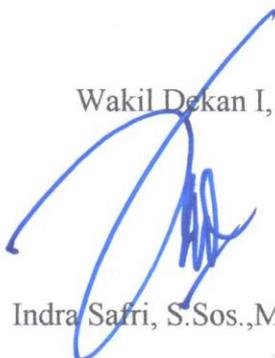
Sekretaris,



Eko Handrian, S.Sos, M.Si

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I,



Indra Safri, S.Sos.,M.Si

Program Studi Administrasi Publik

Ketua,



Lilis Suryani, S.Sos.,M.Si

## KATA PENGANTAR

*Assamualaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)”**.

Kemudian Shalawat dan Salam untuk Junjungan Nabi Muhammad SAW atas semua usahanya terhadap. Dengan mengucap “Allahumma Sholli’ ala Muhammad Wa’alaa Alihi Syayidina Muhammad” yang telah memberikan suri teladan dan pengajaran, sehingga terbua lah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang Bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang penulis harus selesaikan dalam mendapatkan gelar kesarjanannya dalam program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan penyelsaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof Dr. H. Syafrinaldi, S.H, M.C.L yang telah menyediakan fasilitas yang membuat belajar menjadi nyaman dan slalu menjadi motivator untuk menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M. SI selaku dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menjadi motivator penulis untuk menyelesaikan studi.
3. Ibu Lilis Suriani, S. Sos., M. Si selaku kepala Prodi Ilmu Administrasi Publik yang slalu turut memberikan pengarahan kepada penulis dan membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Eko Handrian,S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, yang juga turut memberikan motivasi serta membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.,I.,MPa selaku pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu dan fikirannya serta saran dan pedoman sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu selama mengikuti perkuliahan pada Program Studi Administrasi Publik.
7. Seluruh Staf, Karyawan/Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi

mengenai surat-menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian skripsi ini.

8. Teristimewa untuk Kedua Orang Tua tercinta yakni Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan dan tidak pernah lelah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih juga untuk teman-teman penulis Melsa dan Ruth yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis bersemangat menyelesaikan penelitian ini.
10. Serta teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik Angkatan Tahun 2016 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan bangsa, dan dapat menambah khasanah Cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Pekanbaru, 08 Maret 2022

Penulis,

Irma Atika Bunga

## DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....	iii
BERITA ACARA SKRIPSI .....	iv
SK TIM PENGUJI SKRIPSI .....	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	21
C. Tujuan dan Kegiatan Penelitian.....	21
1. Tujuan Penelitian.....	21
2. Kegunaan Penelitian.....	22
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan .....	23
1. Konsep Administrasi Publik.....	23
2. Konsep Organisasi.....	25
3. Konsep Manajemen.....	27
4. Konsep Pelayanan .....	30
5. Konsep Pajak.....	35
B. Kerangka Pikir.....	37
C. Konsep Operasional.....	39

D. Operasionalisasi Variabel.....	40
E. Teknik Pengukuran.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian .....	49
C. Populasi dan Sampel.....	49
D. Teknik Penarikan Sampel.....	50
E. Jenis dan Sumber Data .....	50
F. Teknik Pengumpulan Data .....	51
G. Teknik Analisis Data .....	53
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	53
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan.....	54
B. Struktur Organisasi .....	58
C. Prosedur Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan .....	60
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas Responden.....	62
B. Hasil dan Pembahasan .....	64
1. Identifikasi Persyaratan .....	64
2. Identifikasi Prosedur.....	68
3. Identifikasi Waktu .....	72
4. Identifikasi Biaya/Tarif .....	77
5. Identifikasi Produk Pelayanan.....	81
6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan.....	84
C. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	88
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	94
<b>DOKUMENTASI .....</b>	96
<b>LAMPIRAN.....</b>	105

## DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
I.1 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Selama 3 (tiga) Tahun Terakhir .....	11
I.2 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor selama 3 (tiga) Tahun Terakhir .....	11
I.3 Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di Kantor Samsat kabupaten Pelalawan.....	19
II.1 Operasionalisasi Variabel.....	41
III.1 Jumlah Populasi dan Sampel .....	50
III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan).....	53
V.1 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
V.2 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Umur .....	63
V.3 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
V.4 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Terhadap Identifikasi Persyaratan Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci.....	65
V.5 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Terhadap Identifikasi Persyaratan Untuk Wajib Pajak.....	66
V.6 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Terhadap Identifikasi Prosedur Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci .....	69
V.7 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Terhadap Identifikasi Prosedur Untuk Wajib Pajak .....	70
V.8 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Identifikasi Waktu Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci.....	73
V.9 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Identifikasi Waktu Untuk Wajib Pajak.....	74

V.10 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Identifikasi Biaya/Tarif Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci .....	77
V.11 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Identifikasi Biaya/Tarif Untuk Wajib Pajak .....	78
V.12 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Identifikasi Produk Pelayanan Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci.....	81
V.13 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Identifikasi Produk Pelayanan Untuk Wajib Pajak.....	82
V.14 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Penanganan Pengelolaan Pengaduan Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci ....	85
V.15 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Penanganan Pengelolaan Pengaduan Untuk Wajib Pajak.....	86
V.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Penelitian Tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci.....	88
V.17 Rekapitulasi Jawaban Responden Penelitian Tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) Untuk Wajib Pajak.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua Selama 5 (lima) Tahun Terakhir.....	10
I.2 Mekanisme Pelayanan Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan.....	13
II.1 Kerangka Pikir Penelitian Tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan).....	38
IV. Struktur Organisasi Kantor Samsat Unit Pelayanan Teknis Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Daftar Kuesioner Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	105
2 Daftar Kuesioner Pegawai Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci.....	113
3 Daftar Wawancara Polisi Satuan Lalu Lintas Bagian Baur STNK.....	120
4 Daftar Wawancara Kasih Penerimaan Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan pangkalan Kerinci .....	124
5 Rekapitulasi Telly Kuesioner Tanggapan Responden Pegawai Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci .....	127
6 Rekapitulasi Telly Kuesioner Tanggapan Responden Wajib Pajak ...	129
7 Surat Pra Riset Penelitian.....	132
8 Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau .....	133
9 Surat Rekomendasi Dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kabupaten Pelalawan.....	134
10 Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian Dari Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan .....	135
11 Surat Rekomendasi Dari Ketua Program Studi dan Wakil Dekan I Usulan Dosen Pembimbing.....	136
12 Surat Keterangan Jurnal Online .....	137
13 Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi .....	138
14 Sertifikat Baca Al-Qur'an .....	139

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irma Atika Bunga  
NPM : 167110843  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehesif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademi dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif Skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 08 Maret 2022

Pelaku Pernyataan,



Irma Atika Bunga

**PELAYANAN KANTOR SAMSAT DALAM MEMBAYAR PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR 5 TAHUNAN (studi di Kantor Samsat  
Kabupaten Pelalawan)**

**ABSTRAK**

Oleh

**IRMA ATIKA BUNGA**

Pelayanan pada dasarnya aktivitas seseorang, kelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Penelitian bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisa, serta mengetahui penghambat Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan). Indikator penilaian dari variabel pelayanan yang digunakan yaitu: Identifikasi Persyaratan, Identifikasi Prosedur, Identifikasi Waktu, Identifikasi Biaya/Tarif, Identifikasi Produk Pelayanan, dan Penanganan Pengelolaan Pengaduan. Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kuantitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta memahami dan menjelaskan Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), serta dengan jenis pengumpulan data menggunakan teknik angket/kuesioner. Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 42 orang. Lokasi penelitian ini yaitu berada di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) di kategorikan Setuju, karena wajib pajak telah mengetahui syarat dan tata cara dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat kabupaten pelalawan serta rincian biaya yang harus dibayar. Tetapi masih ada beberapa wajib pajak yang belum mengetahui prosedur dan tata cara dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan bagi yang baru pertama kalinya dalam membayar pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di kantor samsat Kabupaten Pelalawan. Waktu pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP dan kantor samsat Kabupaten Pelalawan telah menyediakan nomor antrian akan tetapi, masih tidak terealisasi karena wajib pajak yang masih enggan menggunakan nomor antrian.

Kata Kunci : Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor.

**SAMSAT OFFICE SERVICES IN PAYING 5 YEAR MOTOR VEHICLES  
TAX (study at the Pelalawan District Samsat Office)**

**ABSTRACT**

**By**

**IRMA ATIKA BUNGA**

*Services are basically the activities of a person, group and/or organization either directly or indirectly to meet needs. This study aims to explain and analyze, as well as find out the obstacles to the service of the Samsat Office in Paying the 5-Year Motor Vehicle Tax (study at the Samsat Office of Pelalawan Regency). The assessment indicators of the service variables used are: Identification of Requirements, Identification of Procedures, Identification of Time, Identification of Costs/Tariffs, Identification of Service Products, and Handling of Complaints Management. This type of research is descriptive with quantitative methods, namely a study that aims to obtain an overview and understand and explain the services of the Samsat Office in Paying the 5-Year Motor Vehicle Tax (study at the Samsat Office of Pelalawan Regency), as well as the type of data collection using a questionnaire/questionnaire technique. The population and sample in this study amounted to 42 people. The location of this research is in the Samsat Office of Pelalawan Regency. The results of this study indicate that the Samsat Office Service in Paying Motor Vehicle Taxes for 5 Years (study at the Pelalawan District Samsat Office) is categorized Agree, because the Taxpayer already knows the terms and procedures for paying motor vehicle tax in Pelalawan Regency Samsat Office and the details of the fees must be paid. However, there are still some taxpayers who do not know the procedures and procedures for paying the 5-year motor vehicle tax for those who are paying the 5-year motor vehicle tax for the first time at the Pelalawan Regency Samsat Office. The service time is in accordance with the SOP and the Pelalawan Regency Samsat office has provided a queue number, however, it is still not realized because taxpayers are still reluctant to use a queue number.*

*Keywords: Service, Motor Vehicle Tax.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional Indonesia, khususnya di bidang ekonomi pengadaannya terus diupayakan dalam rangka mencapai kesejahteraan hidup masyarakat. Sasaran dalam pencapaian target pembangunan ekonomi membutuhkan sumber pembiayaan yang cukup agar dapat meraih tujuan tersebut. Pembangunan dari segi fasilitas pelayanan publik bagi masyarakat merupakan bagian dari sasaran yang ingin dicapai dari adanya pembangunan nasional ini. Ketersediaan fasilitas pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat merupakan salah satu dari pemanfaatan sumber penerimaan yang menjadi dasar untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Penerimaan yang menjadi penerimaan terbesar bagi Negara untuk melakukan pembangunan nasional adalah dari sektor perpajakan.

Pembangunan daerah adalah bagian integral dari upaya pembangunan nasional yang pada hakikatnya merupakan upaya terencana untuk meningkatkan kapasitas pemerintahan daerah sehingga tercipta suatu kemampuan yang handal dan profesional dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Selain itu pembangunan daerah juga merupakan bagian dari kemampuan mengelola sumber-sumber daya ekonomi daerah yang memberikan kontribusi bagi penerimaan daerah untuk membiayai pemerintahan dan pembangunan daerah demi kesejahteraan masyarakat.

Administrasi merupakan suatu kegiatan dalam sebuah kelompok didalamnya terdapat kerjasama terdiri dari dua orang atau lebih yang terdapat pada semua usaha kelompok, Negara atau swasta, sipil atau militer, usaha besar atau kecil dan sebagainya mencapai tujuan bersama.

Organisasi merupakan perkumpulan wadah bagi sekelompok orang untuk bekerjasama, terkendali dan dipimpin untuk tujuan tertentu. Organisasi biasanya memanfaatkan suatu sumber daya tertentu misalnya lingkungan, cara atau metode, material, mesin, uang, dan beberapa sumber daya lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut. Orang-orang yang berkumpul dalam sebuah organisasi sepakat untuk mencapai tujuan tertentu melalui sumber daya secara sistematis dan rasional yang terkendali dan adanya pemimpin organisasi yang akan memimpin operasional organisasi dengan terencana. Organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi lewat hirarki otoritas dan tanggung jawab.

Manajemen sangat berhubungan erat dengan organisasi artinya tidak ada sebuah organisasi tanpa ada manajemen sehingga organisasi tersebut adalah tempat manajemen itu akan berperan aktif karena organisasi membutuhkan pengolahan, penyusunan, pengarahan dan pengawasan yang diperuntukan mendapat suatu kesatuan tujuan utama dari organisasi itu sendiri jadi organisasi tanpa manajemen yang baik akan mengakibatkan rutinitas organisasi tidak dapat bertahan lama atau dengan kata lain akan pincang jika salah satunya hilang. Agar semua dapat terlaksana secara efektifitas, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya

yang lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan manajemen yang baik maka tujuan-tujuan pemerintahan akan lebih mendapatkan hasil yang sangat maksimal. Hasibuan (2002;9)

Pelayanan kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (*public service*) atau yang dikenal di Indonesia dengan pelayanan publik, pada hakekatnya adalah pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada semua lapisan masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat rela membayar pajak dan memberikan mandate kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Bahkan masyarakat juga memberikan otoritas kepada pemerintahannya untuk melakukan tindakan represif jika diperlukan agar pajak dan sumber pemasukkan lainnya dapat dipungut secara efektif dan digunakan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas pelayanan menjadi baik, maka dalam memberikan pelayanan publik seharusnya: mudah dalam pengurusan bagi

yang berkepentingan, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasi, dan mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Presedur pelayanan, yang dibakukan termasuk dengan pengaduan
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana, yang memadai.
6. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Luasnya pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, menyebabkan tidak semua unit pelayanan pemerintah dapat melakukan atau memberikan pelayanan yang memuaskan, sebagaimana yang di inginkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Sudah merupakan rahasia umum bahwa di Indonesia ada berbagai macam bentuk keluhan masyarakat yang dapat diketahui dari media-media masa, yaitu mulai dari keluhan terhadap aparat yang

memberikan pelayanan yang kurang professional. Tidak ramah, proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu, sampai kepada biaya yang harus dikeluarkan untuk suatu pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (efektif dan efisien) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayaguna aparatur Negara. Disadari peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperlihatkan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana reformasi, demokrasi, desentralisasi, dan otonomi daerah serta penegak HAM. Dalam keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum Penyelenggara Pelayanan Publik. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan efektif dan efisien kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kelompok pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah :

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi kepemilikan atau penguasa terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen itu antara lain Kartu Tanda Penduduk(KTP), Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor

Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasa Tanah dan sebagainya.

- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan sebagai salah satu pelayanan publik yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Salah satu pelayanan publik yang mengadopsi pola penyelenggaraan pelayanan publik oleh beberapa instansi daerah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangan masing-masing adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Pendapatan daerah yang bersumber dari pendapatan asli daerah (PAD) diperoleh melalui Pajak Daerah, Retribusi Daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Pajak Daerah merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah.

Pajak atau kontribusi wajib yang diberikan oleh penduduk suatu daerah kepada pemerintah daerah ini akan digunakan untuk kepentingan pemerintahan

dan kepentingan umum suatu daerah. Contohnya seperti pembangunan jalan, jembatan, pembukaan lapangan pekerjaan baru, dan kepentingan pembangunan lainnya. Dalam administrasi Negara, pemerintah daerah terbagi menjadi pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota.

Pajak Kendaraan Bermotor di provinsi, merupakan jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang memiliki peranan penting dalam pembangunan daerah dan merupakan salah satu penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dari Penerimaan Asli Daerah ini khususnya dari Pajak Kendaraan Bermotor diharapkan dapat meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana umum yang dibutuhkan untuk melayani masyarakat.

Sedangkan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor itu sendiri dipungut melalui kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Dalam pelaksanaan pengumutan pajak kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh unit pelayanan Kantor Bersama Samsat ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia, dan PT. Jasa Raharja (Persero).

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor terdapat didalam Bab II Tujuan dan Ruang Lingkup Pasal 2 yaitu : Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib

Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Samsat Kabupaten Pelalawan merupakan suatu sistem kerja sama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi Riau, dan PT Jasa Raharja. Pelayanan di Samsat Kabupaten Pelalawan meliputi berbagai macam pelayanan atau pengurusan pajak kendaraan bermotor, jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di Samsat kabupaten Pelalawan antara lain: Menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Selain melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor Kantor samsat Kabupaten Pelalawan juga melakukan pemungutan pajak terhadap Alat Berat dan pajak Air Permukaan.

Kantor Samsat merupakan wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili oleh Dirlantas Polda, Satuan kerja pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan Pajak Provinsi diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda), dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan (PT. Jasa Raharja). Ketiga instansi tersebut selanjutnya disebut dengan Tim Pembina Samsat yang memiliki fungsi pelayanan masing-masing, yaitu sebagai berikut:

1. Dirlantas Polda

Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor (regident ranmor) adalah fungsi kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan

kelayakan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi Kontrol, forensic kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi.

Termasuk di dalam pelayanan registrasi dan identifikasi ranmor adalah:

- registrasi ranmor baru
- registrasi perubahan identifikasi ranmor dan pemilik
- registrasi perpanjangan ranmor
- registrasi pengesahan ranmor
- pemblokiran dokumen regident ranmor yang terkait tindak pidana
- penggantian dokumen regident ranmor
- penghapusan nomor registrasi ranmor

## 2. Pelayanan Dispenda

Menerima dan mengelola pembayaran pajak atas kendaraan bermotor yang meliputi:

- Pajak kendaraan bermotor
- Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

## 3. PT. Jasa Raharja

Menerima dan mengelola pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan yang terdiri dari:

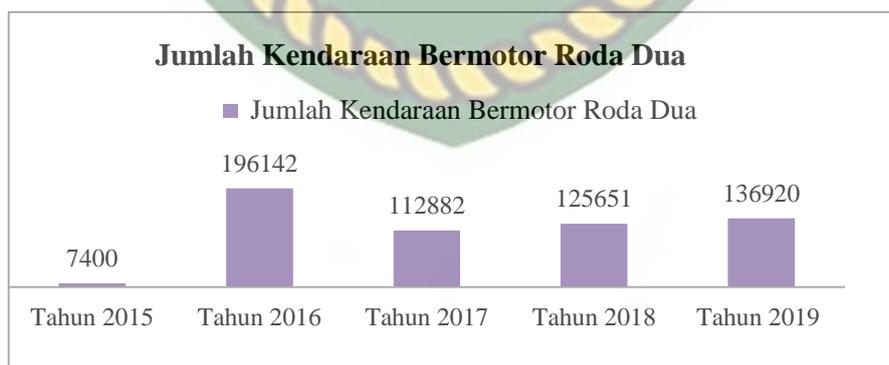
- Sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) merupakan sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh

pemilik ranmor sebagai dana pertanggung jawaban kecelakaan lalu lintas jalan

- Dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang (DPWKP) merupakan dana yang terhimpun dari iuran-iuran, terkecuali jumlah yang akan ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan di bidang keuangan untuk pembayaran ganti rugi akibat kecelakaan penumpang angkutan umum.

Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pelalawan setiap tahunnya semakin meningkat. Tentunya jumlah peningkatan ini diikuti oleh kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat pula, karena itu Kendaraan Bermotor termasuk kedalam barang mewah yang dikenakan pajak. Jumlah kendaraan ini akan mempengaruhi pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan. Dapat dilihat didalam diagram batang dibawah ini jumlah Kendaraan Bermotor Roda 2 (dua) selama 5 (lima) Tahun Terakhir.

**Gambar I.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua Selama 5 (lima) Tahun Terakhir.**



*Sumber : BPS Riau, 2021*

Dari tabel diatas pertumbuhan kendaraan bermotor mengalami peningkatan pada tahun 2019, lalu mengalami penurunan pada tahun 2018 dan

terus mengalami penurunan pada tahun 2017. Akan tetapi ditahun 2016 jumlah pertumbuhan kendaraan bermotor yang cukup tinggi dibandingkan pada tahun 2017, 2018, dan 2019.

Adapun jumlah wajib pajak selama 3 (tiga) tahun terakhir di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan terdapat di tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1: Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Selama 3 (tiga) Tahun Terakhir.**

No	Tahun	Jumlah Wajib pajak
1	2017	34,563
2	2018	35,231
3	2019	38,355

*Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan,2021*

Dari tabel di atas dapat dilihat 3 tahun terakhir jumlah wajib pajak kendaraan bermotor mengalami penaikan dan penurunan dilihat pada tahun 2017 jumlah wajib pajak menurun, dan pada tahun 2019 jumlah wajib pajak mengalami penaikan yang cukup tinggi.

Adapu Target dan Realisasi pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan selama 3 (tiga) tahun terahir berada dibawah tabel berikut ini :

**Tabel 1.2 : Target dan Realisasi Pajak kendaraan Bermotor selama 3 (tiga) Tahun Terakhir.**

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2017	38.853.233.110,09	35.408.685.553,00	91,13%
2	2018	38.099.396.876,93	35.653.656.629,00	93,58%
3	2019	37.490.007.735,91	42.210.934.452,00	112,59%

*Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan,2021*

Dari tabel tersebut dapat dilihat Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor pada 2 Tahun terakhir tidak mencapai dari Target Pajak kendaraan Bermotor yang telah

ditentukan. Dilihat pada tahun 2019 Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melampaui Target yang ditentukan. Namun dalam persentase target dan realisasi pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan yang cukup tinggi.

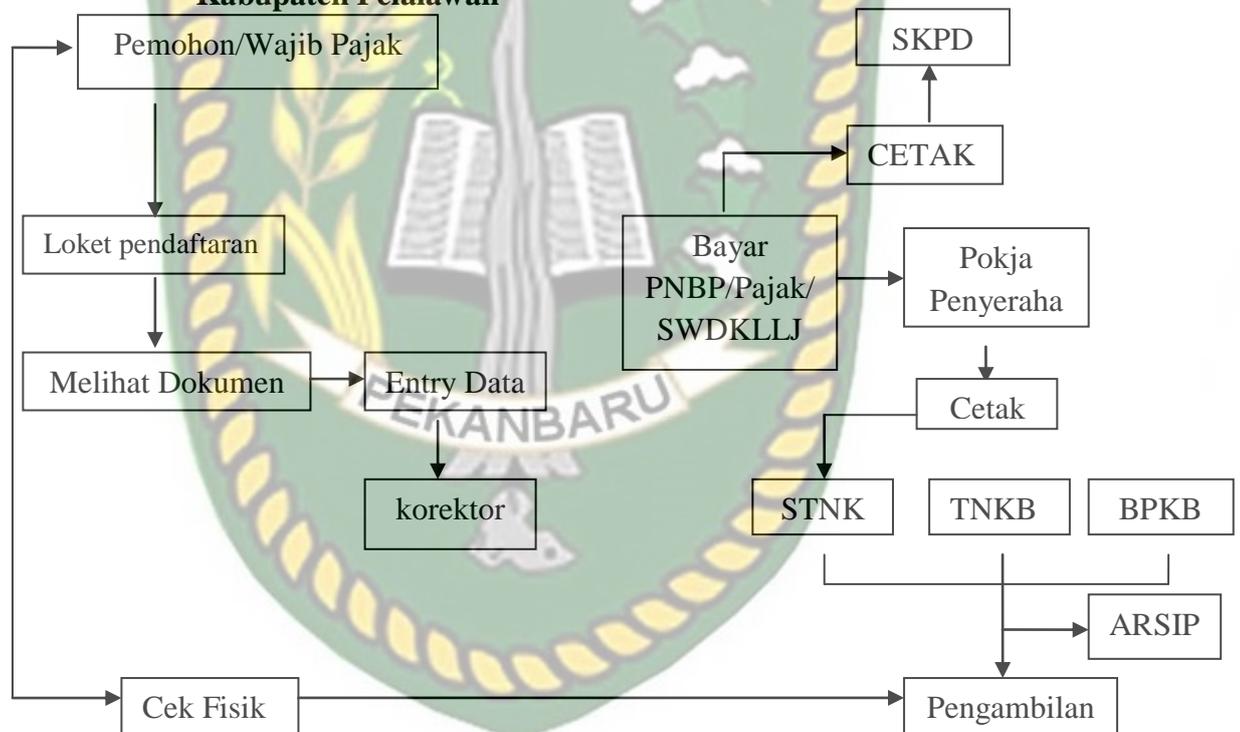
Berbicara tentang STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor adalah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor (kendaraan bermotor) yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan Polri yang berisi identitas pemilik, identitas Ranmor (kendaraan bermotor), dan masa berlaku termasuk pengesahaannya. Sedangkan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) atau disebut dengan plat nomor adalah tanda regident Ranmor yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor berupa pelat atau berbahan lain dengan spesifikasi tertentu yang diterbitkan Polri dan berisikan kode wilayah, nomor registrasi, serta masa berlaku dan dipasang pada Ranmor.

Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) sebetulnya terbagi menjadi dua yang pertama, perpanjangan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap satu tahun sekali, yang dimaksud dengan pengesahan setiap tahun adalah sebagai pengawasan tahunan terhadap registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta menumbuhkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan yang kedua, perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) Sekaligus ganti plat nomor kendaraan bermotor atau disebut dengan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) setiap 5 tahun sekali. Sebelum berakhirnya masa berlaku STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) dan TNKB

(Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) 5 tahunan wajib diajukan permohonan perpanjangan STNK dan TNKB. Jika masa berlaku telah berakhir, perpanjangan STNK dan TNKB 5 tahunan dapat dilakukan dengan menerbitkan STNK dan TNKB yang baru.

Berikut ini adalah mekanisme pelayanan penerbitan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di kantor samsat kabupaten pelalawan:

**Gambar I.2 Mekanisme Pelayanan Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan**



*(Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan, 2021)*

Untuk cara membayar pajak kendaraan bermotor, wajib pajak bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan. Namun, jika wajib pajak memiliki urusan lain yang tidak bisa ditinggalkan, pembayaran pajak kendaraan bermotor juga bisa dilakukan secara online melalui aplikasi e-samsat, pada aplikasi tersebut terdapat

layanan untuk cek pajak kendaraan bermotor atau mobil, cek data pemilik kendaraan, cek data plat nomor, informasi tarif perpanjangan pajak mtor, mobil, dan lainnya.

Namun, khusus untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan wajib pajak diharuskan datang langsung ke kantor samsat Kabupaten Pelalawan dan membawa kendaraan bermotor yang akan memperpanjang STNK, karena adanya melakukan cek fisik kendaraan bermotor sebagai salah satu syarat dalam pengesahan STNK 5 tahunan. Kegunaan cek fisik adalah untuk mengetahui nomor rangka dan nomor mesin suatu kendaraan, dan jangan sampai nomor rangka dan nomor mesin tersebut dirubah. Cek fisik kendaraan bermotor dilakukan pada saat mengganti STNK 5 tahunan, bea balik nama, dan mutasi kendaraan baik keluar daerah maupun provinsi wajib melakukan cek fisik kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang hendak dicek fisik wajib hadir, apa bila tidak membawa kendaraan bermotor maka tidak bisa melakukan cek fisik, kegunaan lain cek fisik adalah untuk menyesuaikan data pemilik kendaraan bermotor dari STNK dan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor).

Prosedur pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor tertera didalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Registrasi Dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pasal 26 ayat (2) yaitu: Pemeriksaan cek fisik Ranmor pada ayat (1), meliputi:

- a. Aspek kelengkapan dan fungsi keselamatan yang sesuai dengan standar keselamatan Ranmor Indonesia, paling sedikit terdiri atas:
  1. Karoseri/rancang bangun sesuai peruntukan ranmor

2. Lampu-lampu
3. Kaca spion
4. Kondisi ban
5. Dimensi ranmor untuk mengetahui kesesuaian tinggi, lebar, dan panjang
6. Panel control
7. Sabuk keselamatan dan segitiga pengaman untuk ranmor roda 4 (empat) atau lebih.

b. Aspek identitas ranmor, yang paling rendah meliputi:

1. Kesesuaian antara dokumen dan fisik ranmor
2. Menggesek nomor rangka dan nomor mesin.

Adapun persyaratan yang akan harus dibawa atau dipenuhi oleh wajib pajak dalam pengesahan STNK kendaraan bermotor tahunan dan 5 tahunan. Persyarat dalam pengesahan STNK kendaraan bermotor tahunan dan 5 tahunan itu berbeda adapaun syarat dalam pengesahan STNK 5 tahunan yaitu :

1. Membawa Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli beserta foto copy
2. Membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli pemilik kendaraan bermotor yang sesuai dengan data yang ada di STNK beserta foto copy
3. Membawa Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli beserta foto copy
4. Membawa kendaraan bermotor yang hendak melakukan pengsehan STNK 5 tahunan

Adapun prosedur yang harus dilakukan wajib pajak yang hendak melakukan pembayaran pajak 5 tahunan yaitu sebagai berikut :

### 1. Persiapkan Persyaratan

Sebelum menuju ke kantor samsat, wajib pajak yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan wajib mempersiapkan sejumlah persyaratan seperti BPKB asli dan fotokopi, STNK asli dan fotokopi, serta KTP asli yang punya kendaraan roda 2 dan juga fotokopi.

### 2. Cek Fisik

Sebelum menyerahkan berkas persyaratan wajib pajak harus melakukan cek fisik kendaraan bermotor keloket cek fisik yang telah disediakan oleh petugas kantor samsat. Pemeriksaan cek fisik ranmor adalah proses verifikasi identifikasi ranmor yang meliputi nomor rangka, nomor mesin, warna, bentuk, jenis, dan tipe ranmor termasuk pemeriksaan aspek keselamatan, perlengkapan, dan persyaratan teknis ranmor untuk menjamin kesesuaian antara identitas, kondisi fisik dengan dokumen ranmor. Adapun syarat dalam melakukan cek fisik adalah komponen-komponen yang harus dilengkapi seperti kaca spion yang harus dipasang, dan lampu kendaraan bermotor yang harus hidup. Apa bila semua komponen tidak ada atau tidak lengkap maka cek fisik dianggap tidak lulus dan petugas kantor samsat akan mengarahkan wajib pajak melengkapi komponen tersebut, itu semua dilakukan untuk keselamatan wajib pajak itu sendiri.

### 3. Menyerahkan berkas ke bagian fiskal

Setelah selesai melakukan cek fisik kendaraan, wajib pajak akan menyerahkan berkas yang sudah dilengkapi dengan hasil cek fisik

kebagian fiskal. Kemudian pegawai kantor samsat akan melakukan pengecekan mengenai persyaratan tersebut, setelah dipastikan lengkap oleh pegawai kantor samsat berkas akan diserahkan kembali kepada pemilik kendaraan.

#### 4. Melakukan pembayaran

Setelah penyerahan berkas wajib pajak selanjutnya akan keloket pembayaran administrasi pajak 5 tahunan. Pegawai kantor samsat akan memanggil nama wajib pajak yang tertera di STNK untuk melakukan pembayaran pajak 5 tahunan. Biaya yang perlu disiapkan oleh wajib pajak yakni biaya penerbitan STNK baru serta penerbitan TNKB baru. Untuk biaya penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) yang diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jasa Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Untuk biaya Perpanjangan STNK sebesar Rp.100.000 per penerbit per 5 tahunan. Sedangkan untuk biaya penerbitan TNBK (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) untuk kendaraan bermotor Roda 2 dan Roda 3 sebesar Rp.60.000 per pasang.

#### 5. Pengambilan STNK dan TNKB

Setelah melakukan pembayaran administrasi oleh wajib pajak, selanjutnya wajib pajak akan dipanggil lagi oleh pegawai kantor samsat untuk mengambil STNK baru yang telah disahkan oleh petugas kantor

samsat. Serta wajib pajak akan mengambil TNKB baru yang telah dibuat oleh petugas kantor samsat.

Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti, masih adanya pemungutan biaya cek fisik kendaraan bermotor R2 yang seharusnya tidak dipungut biaya apapun dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 Tahun. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dalam pembayaran pajak, dimulai dari pemasukan berkas sampai dengan STNK baru diterima oleh masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, karena masih adanya beberapa wajib pajak yang belum mengetahui prosedur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan yang masih baru pertama kalinya dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan. Cek fisik kendaraan bermotor tidak dipungut biaya apapun, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan PP Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian Negara Republik Indonesia, tetapi kenyataannya masih ada petugas yang melakukan cek fisik kendaraan meminta biaya kepada wajib pajak sebesar Rp. 20.000-Rp. 30.000 per orang. Adapun biaya tambahan saat pengambilan TNKB yang telah selesai dibuat oleh petugas kantor samsat wajib pajak dikenakan sebesar Rp. 25.000 per orang, adapun beberapa masyarakat yang mengatakan tidak ada pembayaran dalam cek fisik kendaraan bermotor jika masyarakat ingin memberikan seikhlasnya diperkenankan kepada petugas kantor samsat yang melakukan cek fisik kendaraan bermotor. Berikut ini tabel rincian biaya pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di kantor samsat kabupaten pelalawan:

**Tabel I.3 Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di kantor Samsat Kabupaten Pelalawan**

STNK	TNKB
R2 Rp. 100.000	R2 Rp. 60.000
R4 Rp. 200.000	R4 Rp. 100.000

*Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan, 2021*

Adapun mengenai waktu dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun pada kantor samsat Kabupaten Pelalawan yaitu: pelayanan untuk STNK baru 30 menit, pelayanan STNK perubahan 30 menit, pelayanan STNK perpanjangan/hilang 30 menit, dan pelayanan STNK pengesahan 30 menit. Waktu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan di kantor samsat Kabupaten Pelalawan, akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun bersifat kondisional dimana adanya beberapa faktor eksternal yang menyebabkan tertundanya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun. Adapun faktor eksternalnya berupa gangguan jaringan pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun, dan padamnya listrik yang bisa menghambat proses pembuatan TNKB dan tidak berfungsinya alat-alat kantor. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Kabupaten Pelalawan dimulai pada jam 08.00 pagi sampai jam 14.00 siang, apa bila jam operasional pelayanan telah selesai tetapi masih ada wajib pajak yang belum selesai dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor petugas kantor samsat tetap memberikan pelayanan kepada wajib pajak hingga selesai akan tetapi, bila ada wajib pajak yang datang pada jam operasional pelayanan telah selesai wajib pajak akan diarahkan oleh petugas kantor samsat untuk datang kembali besok.

Kantor samsat Kabupaten Pelalawan tidak menargetkan jumlah wajib pajak dalam satu hari pada pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun, petugas kantor samsat tetap akan memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor pada jam operasional pelayanan. Akan tetapi kantor samsat Kabupaten Pelalawan memiliki target tahunan yang dibuat oleh dinas pendapatan daerah.

Permasalahan proses pelayanan pajak kendaraan bermotor yang sering menimbulkan keluhan dari masyarakat kabupaten pelalawan. Adanya pemikiran negatif dan tanda tanya besar dalam pemikiran masyarakat disebabkan oleh masyarakat yang kurang memahami tentang pentingnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor, prosedur dan syarat-syarat yang sebenarnya dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan dan kurangnya sosialisasi mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor dari pegawai-pegawai kantor samsat kabupaten pelalawan kepada masyarakat.

Adapun beberapa fenomena dan informasi yang peneliti temui dilapangan antara lain sebagai berikut :

1. Masih adanya pihak dari kantor samsat Kabupaten Pelalawan yang meminta biaya tambahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun seperti cek fisik.
2. Kurangnya SDM (sumber daya manusia) di kantor samsat Kabupaten Pelalawan membuat pegawai kantor samsat kerepotan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, hingga waktu yang dihabiskan dalam pelayanan tidak tepat waktu.

3. Masih ada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui prosedur atau tata cara dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan yang masih baru pertama kalinya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk memfokuskan penelitian lebih lanjut tentang **“Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (Studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan di atas dan untuk mempermudah pemahaman permasalahan yang akan dibahas serta untuk lebih mengarahkan pembahasan, maka rumusan masalah yang di ajukan adalah **“Bagaimana Pelayanan Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (Studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)”**

#### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. untuk menjelaskan dan menganalisis pelayanan kantor samsat dalam membayar pajak kendaraan bermotor 5 tahunan (studi di kantor samsat kabupaten pelalawan)

- b. untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan kantor samsat dalam membayar pajak kendaraan bermotor 5 tahunan (studi di kantor samsat kabupaten pelalawan)

## 2. Kegunaan Penelitian

- a. Manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan penelitian ini mampu menjadi bahan pertimbangan untuk kebijakan ditempat penelitian dilakukan.
- b. Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengimplementasikan ilmu yang didapatkan penulis dibangku kuliah, terutama yang menyangkut tentang permasalahan yang di teliti.
- c. Manfaat Teoritis dalam penelitian ini adalah untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan mengasah kemampuan berpikir penulis dalam menyikapi dan menganalisis masalah-masalah sosial.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Administrasi

Secara umum administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Pengertian administrasi juga dibedakan menjadi dua yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi dari catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang memiliki sifat teknis ketatausahaan. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerja sama dari dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Wirman Syafri 2019;9) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Prajudi Atmosudirjo (1982;39-40) administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat didalam suatu organisasi.

Menurut The Liang Gie administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu (Gie, 1965;8).

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dari batasan tentang administrasi ini terkandung beberapa makna yaitu :

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak ada.
2. Administrasi mempunyai suatu unsur-unsur tertentu yaitu adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu ( waktu, tempat, peralatan, materi dll ).
3. Administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia. Administrasi sebagai proses adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan tertentu yang dimulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk berkerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu pula. Kapan proses itu berakhir tida bisa diketahui karena bila kedua orang itu akan memutuskan untuk tidak bekerja sama lagi tidak ada yang mengetahuinya.

Administrasi memiliki beberapa unsur yang karena adanya unsur ini menjadikan administrasi itu ada. Adapun unsur-unsur administrasi dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Dua orang manusia akan lebih
2. Tujuan
3. Tugas yang hendak dilaksanakan
4. Peralatan dan perlengkapan

Penulis menyimpulkan bahwa administrasi menurut penulis adalah suatu proses penyelenggaraan kerja yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ilmu administrasi, ilmu yang mempelajari proses kerja sama antara dua manusia atau lebih untuk mencaai tujuan yang telah ditetapkan.

## 2. Konsep Organisasi

Organisasi berasal dari bahasa inggris, *organization*, yang berakar dari bahasa Latin *organiz* (are), kemudian dalam bahasa inggris, *organize*, yang berarti membangun (membentuk) suatu kebulatan (kesatuan) dari bagian-bagian yang berkaitan satu dengan yang lain.

Organisasi merupakan perkumpulan wadah bagi sekelompok orang untuk bekerjasama, terkendali dan dipimpin untuk tujuan tertentu. Organisasi biasanya memanfaatkan suatu sumber daya tertentu misalnya lingkungan, cara atau mode, material, mesin, uang, dan beberapa sumber daya lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut. Orang-orang yang berkumpul dalam sebuah organisasi sepakat untuk untuk mencapai tujuan tertentu melalui sumber daya secara

sistematis dan rasional yang terkendali dan adanya pemimpin organisasi yang akan memimpin operasional organisasi dengan terencana. Organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi lewat hirarki otoritas dan tanggung jawab.

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok disebut bawahan. (Siagian, 1988:7)

Menurut Stephen P. Robbins (1983) dalam Saragi (2004) organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relative dapat diidentifikasi yang bekerja atas dasar yang relative terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Menurut Chester L. Bernard organisasi adalah sebagai sebuah sistem tentang aktivitas kerja sama dua atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud atau tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silaturahmi.

Menurut Dwight Waldo organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi. (Waldo, 1955:18)

Menurut Luther Gulick organisasi adalah sebagai suatu alat saling berhubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan. Jadi dengan demikian pekerjaan

dapat dikoordinasikan oleh para atasan kepada para bawahannya yang menjangkau dari puncak sampai dasar dari seluru badan usaha.

Menurut Herbert A. Simon organisasi adalah sebagai pola komunikasi yang lengkap dan hubungan-hubungan lain di dalam suatu kelompok orang-orang.

Dari definisi-definsis tersebut dapat disimpulkan bahwa definsi organisasi, yaitu sebagai berikut :

1. Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi.
2. Di dalamnya teradi hubungan antara individu maupun kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi.
3. Terjadi kerja sama dan pembagian tugas dalam organisasi tersebut.
4. Berlangsung proses aktivitas bedasarkan kinerja masing-masing.

Penulis menyimpulkan bahwa organisasi merupakan sekelompok orang 2 atau lebih secara formal disatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **3. Konsep Manajemen**

Menurut Donovan dan Jackson (1991;11-12) mendefinisikan manajemen sebagai proses yang dilakukan pada tingkat organisasi tertentu. Sebagai rangkaian keterampilan (*Skill*), dan sebagai rangkaian tugas. Setiap fungsi manajemen sangat diperlukan untuk mengatur manajemen pada setiap organisasi hingga tercapainya tujuan akhir dari sebuah organisasi. Dari fungsi manajemen tersebut, fungsi penilaian merupakan fungsi akhir manajemen untuk menentukan berhasil atau tidaknya suatu pekerjaan.

Menurut Terry Manajemen didefinisikan sebagai upaya mencapai tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan lain-lain orang. (sukarna, 2011;3)

Menurut Sondang P. Siagian (1992;11) manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut Liang Gie (dalam Sjamsiar Sjamsuddin 2016;21) manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan karyawan-karyawan dan mengarahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan usaha kerja sama yang ditentukan benar-benar tercapai.

Rangkaian aktivitas yang dimaksud merupakan fungsi-fungsi manajemen Liang Gie membedakan atas enam kegiatan yaitu :

1. Perencanaan, yaitu pola perbuatan yang menggambarkan hal-hal yang harus dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.
2. Pembuatan keputusan, yaitu pola perbuatan melakukan pemilihan keputusan dari alternatif-alternatif yang telah ditentukan dalam penyelesaian masalah.
3. Pembimbingan, yaitu pola perbuatan mendorong semangat kerja, mengarahkan karyawan, dan memberikan petunjuk.
4. Pengkoordinasian, yaitu pola perbuatan menghubungkan-menghubungkan dan menyelaraskan karyawan-karyawan berikut tugas-tugasnya satu sama lain.

5. Pengontrolan, yaitu pola perbuatan memeriksa dan mencocokkan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuatu dengan rencana dan hasil yang telah ditentukan.
6. Penyempurnan, yaitu pola perbuatan memperbaiki tata struktur data kerja dari usaha kerja sama yang bersangkutan.

Menurut Haiman, manajemen yaitu fungsi untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain, mengawasi usaha-usaha yang dilakukan individu untuk mencapai tujuan. Dari poin-poin di atas barulah diketahui bahwasannya sangat pentingnya manajemen, baik dari awal pelaksanaan manajemen tersebut hingga hasil dari manajemen tersebut.

Menurut Siagian (1985:5) mendefinisikan bahwa manajemen dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksanaan utama dari administrasi dengan perkataan lain administrasi dan manajemen tidak dapat dipisah-pisahkan, hanya kegiatan-kegiatannya yang dapat dibedakan.

Menurut Jhon D. Millet, manajemen merupakan proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki (Sukarna,2011).

Penulis menyimpulkan bahwa manajemen suatu proses dimana seseorang mampu mengontrol, mengendalikan, menggerakkan suatu aktivitas atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara individu maupun secara kelompok, sehingga apabila dilakukan dengan manajemen yang baik dan benar maka akan memperoleh hasil yang memuaskan dan sesuai sasaran yang ingin dicapai.

#### 4. Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (Moenir,2015;27).

Menurut Sampara Lukman yang dikutip Sinambela (2014;5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (2005;6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada ayat 1 pasal (1) yaitu : pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa

instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Pelayanan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1997). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional dan dengan adanya tujuan dari suatu program yang dilaksanakan maka pencapaian terhadap pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan dengan pengawasan dari masyarakat.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan dalam mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Supriatna (2010;140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Kemudian Wasitiono (2011;51) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Komponen standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi :

a. Identifikasi persyaratan

persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

b. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan.

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat.

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses indentifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari setiap proses identifikasi ini adalah daftar produk pelayanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

#### f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

### 5. Konsep Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang selalu mengalami peningkatan pendapatannya dari tahun ke tahun. Pajak juga diartikan sebagai sumber dana pembiayaan dari sebuah Negara yang berfungsi mengatasi masalah-masalah seperti masalah sosial, peningkatan kesejahteraan masyarakat, kemakmuran serta menjadi penghubung pemerintah dengan warga negaranya.

Menurut Pudyatmoko (2009; 1) pajak adalah iuran rakyat kepada khas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dijelaskan bahwa “dapat dipaksakan” berarti bahwa bila utang pajak tidak dibayar maka utang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekerasan, seperti surat paksa dan sita, dan juga penyanderaan, terhadap pembayaran pajak, tidak dapat ditunjukkan adanya jasa timbal balik tertentu seperti halnya retribusi.

Menurut Andriani (2002: 4) pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh wajib pajak yang harus membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang dapat langsung ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran

umum yang berhubungan langsung dengan tugas Negara untuk penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Mardiasmo (2002: 7) pajak adalah iuran dari rakyat (penduduk) kepada kas Negara atau dengan perkataan lain, peralihan sebagian kecil hasil kekayaan dari sektor swasta ke sektor pemerintah berdasarkan Undang-Undang.

Pajak menurut Pasal 1 UU No. 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah 'kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Di tinjau dari segi Lembaga pemungutan pajak menurut Kurniawan (2004) dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu :

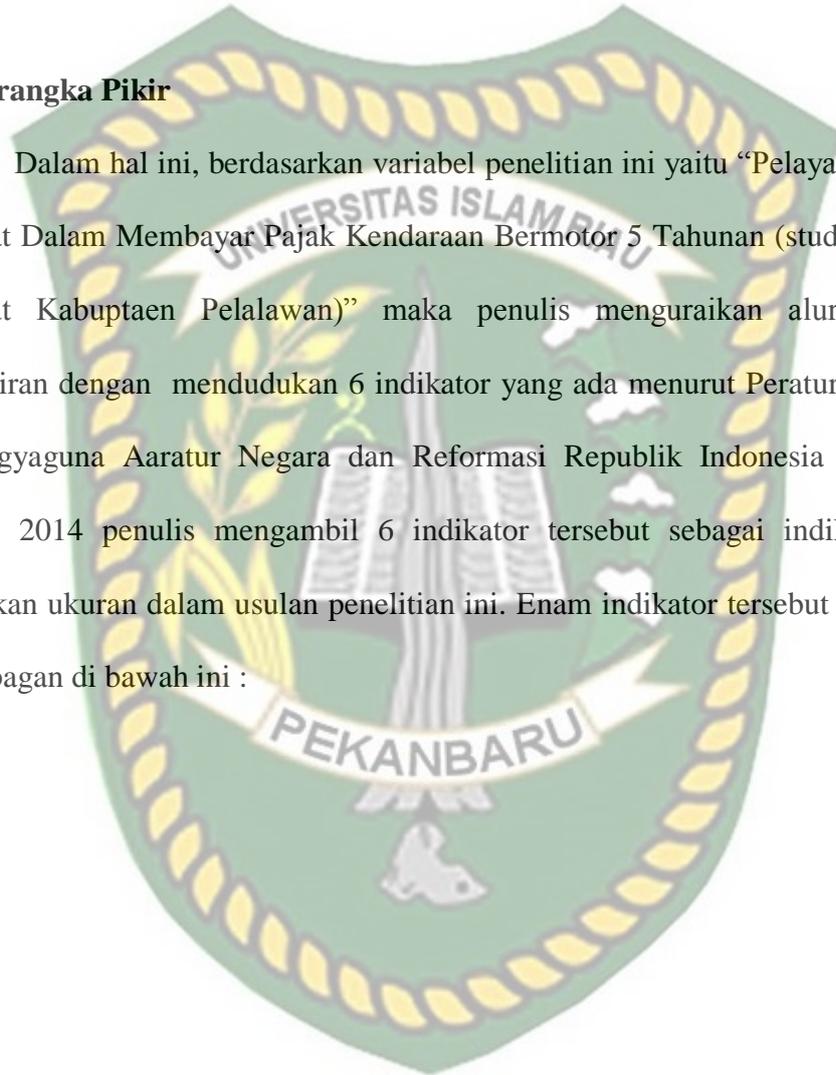
- a. Pajak Negara
  - Pajak Penghasilan
  - Pajak Pertambahan Nilai
  - Pajak Penjualan Barang Mewah
  - Pajak Bumi dan Bangunan
- b. Pajak Daerah
  - Pajak Kendaraan Bermotor
  - Pajak Radio
  - Pajak Reklame

Penulis menyimpulkan bahwa pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya. Dalam pembayaran pajak

tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah, pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah pajak diperuntukan bagi pengeluaran pemerintah.

### **B. Kerangka Pikir**

Dalam hal ini, berdasarkan variabel penelitian ini yaitu “Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabuptaen Pelalawan)” maka penulis menguraikan alur kerangka pemikiran dengan mendudukan 6 indikator yang ada menurut Peraturan Menteri Pendagyaguna Aaratur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 penulis mengambil 6 indikator tersebut sebagai indikator yang dijadikan ukuran dalam usulan penelitian ini. Enam indikator tersebut bisa dilihat pada bagan di bawah ini :



**Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan).**



*Sumber: Modifikasi penulis, 2021*

### C. Konsep Operasional

Untuk memudahkan pemberian pemahaman dalam menafsirkan istilah atau pun konsep terkait usulan penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi merupakan perkumpulan wadah bagi sekelompok orang untuk bekerjasama, terkendali dan dipimpin untuk tujuan tertentu. Organisasi biasanya memanfaatkan suatu sumber daya tertentu misalnya lingkungan, cara atau mode, material, mesin, uang, dan beberapa sumber daya lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.
3. Manajemen adalah suatu proses dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan dengan cara bekerja sama dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki organisasi.
4. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
5. Pajak adalah iuran rakyat kepada Negara berdasarkan Undang-Undang yang bersifat memaksa untuk tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan akan digunakan untuk kepentingan rakyat.

6. Identifikasi Persyaratan pelayanan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
7. Identifikasi Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
8. Identifikasi Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
9. Identifikasi Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
10. Identifikasi Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
11. Penanganan Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **D. Operasionalisasi Variabel**

Operasional variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, indikator, item penilaian, dan skala yang direncanakan untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat. Tujuan operasional variabel ini adalah menjelaskan mengenai konsep-konsep utama dalam penelitian adalah “Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5

Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)”, yang dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel II.1 : Operasionalisasi Variabel Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabuptaen Pelalawan)**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skal Pengukuran
1	2	3	4	5
pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009)		1. Identifikasi Persyaratan	a. persyaratan yang mudah dipahami dan dipenuhi b. persyaratan yang sesuai dengan SOP	Setuju Netral Tidak Setuju
		2. Identifikasi prosedur	a. prosedur yang tidak berbelit-belit b. prosedur yang diberikan sesuai dengan SOP	Setuju Netral Tidak Setuju
		3. Identifikasi waktu	a. waktu pelayanan sesuai SOP b. ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	Setuju Netral Tidak Setuju
		4. Identifikasi Biaya/Tarif	a. kesesuaian biaya pelayanan yang telah ditetapkan b. kejelasan rincian biaya	Setuju Netral Tidak Setuju
		5. Identifikasi Produk Pelayanan	a. mengutamakan kualitas pelayanan b. ketelitian dalam kinerja	Setuju Netral Tidak Setuju
		6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan	a. tersedianya kotak saran b. tersedianya portal pengaduan dalam website	Setuju Netral Tidak Setuju

*Sumber : Modifikasi peneliti, 2021*

### E. Teknik Pengukuran

Teknik penelitian ini untuk pengukuran dari masing-masing indikator dalam diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu Setuju, Netral, dan Tidak Setuju. Sedangkan untuk pengukurannya menggunakan teknik *skala likert*, yaitu skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kemudian untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban akan diberikan skor, sebagai berikut:

**Tabel II.2 Skala pengukuran dalam Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)**

No	Sakala Pengukuran	Bobot Skor
1.	Setuju	3
2.	Netral	2
3.	Tidak Setuju	1

*Sumber : Teknik Pengukuran skala likert, 2021*

Dari tabel diatas dapat dilihat terdapat tiga skala pengukuran dengan bobot skor pada masing-masing item sebagai penentuan hasil penelitian yaitu setuju dengan bobot skor 3, Netral dengan bobot skor 2, dan kemudian tidak setuju dengan bobot skor 1. Kemudian setelah mengetahui bobot skor dari setiap skala pengukuran maka selanjutnya dihitung dari sejumlah item pertanyaan yang diajukan kemudian dicari interval kriteria penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{total skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

Dimana:

$$\text{Total Skor Tertinggi} = \text{Nilai Kategori Tertinggi} \times \text{Jumlah Petanyaan} \times \text{Jumlah responden}$$

$$\text{Total Skor Terendah} = \text{Nilai Kategori Terendah} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}$$

## 1. Pengukuran Indikator

### a. Responden Pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 3 \times 2 \times 10 = 60$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 2 \times 10 = 20$$

$$\text{Interval} = \frac{60-20}{3}$$

$$\text{Interval} = \frac{40}{3}$$

$$\text{Interval} = 13$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, adapun pengukuran terhadap Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat kabupaten Pelalawan) dengan responden pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci yang diperoleh dengan jumlah total skor tertinggi 60 dan total skor terendah berjumlah 20 dengan jarak interval 13. Dengan demikian penilaian terhadap indikator dapat dinyatakan sebagai berikut:

**Tabel II.3 Skala pengukuran Indikator untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)**

Skala Pengukuran	Bobot Skor	Rentang Skala
Setuju	3	47 – 60
Netral	2	34 - 46
Tidak Setuju	1	20 - 33

*Sumber : Teknik Pengukuran skala Likert, 2021*

Dari tabel II.3 diketahui bahwa skala pengukuran indikator pada kategori Setuju dengan skor 3 memiliki rentang skala 47-60, pada kategori Netral dengan skor 2 memiliki rentang skala 34-46, dan pada kategori Tidak Setuju 1 memiliki rentang skala 20-33. Skala pengukuran indikator yang digunakan untuk dapat menentukan hasil dari kuesioner penelitian yang disebarkan peneliti untuk mendapatkan tanggapan dari responden.

#### **b. Responde Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 3 \times 2 \times 30 = 180$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 2 \times 30 = 60$$

$$\text{Interval} = \frac{60-20}{3}$$

$$\text{Interval} = \frac{120}{3}$$

$$\text{Interval} = 40$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, adapun pengukuran terhadap Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat kabupaten Pelalawan) dengan responden wajib pajak kendaraan bermotor yang diperoleh dengan jumlah total skor tertinggi 180 dan total skor terendah berjumlah 60 dengan jarak interval 40. Dengan demikian penilaian terhadap indikator dapat dinyatakan sebagai berikut:

**Tabel II.4 Skala pengukuran indikator untuk wajib pajak kendaraan bermotor mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)**

Skala Pengukuran	Bobot Skor	Rentang Skala
Setuju	3	140 – 180
Netral	2	100 – 139
Tidak Setuju	1	60 – 99

*Sumber : Teknik Pengukuran skala Likert, 2021*

Dari tabel II.4 diketahui bahwa skala pengukuran indikator pada kategori Setuju dengan skor 3 memiliki rentang skala 140-180, pada kategori Netral dengan skor 2 memiliki rentang skala 100-139, dan pada kategori Tidak Setuju 1 memiliki rentang skala 60-99. Skala pengukuran indikator yang digunakan untuk dapat menentukan hasil dari kuesioner penelitian yang disebarkan peneliti untuk mendapatkan tanggapan dari responden.

## 2. Pengukuran Variabel

### a. Responden Pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 3 \times 12 \times 10 = 360$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 12 \times 12 = 120$$

$$\text{Interval} = \frac{360 - 120}{3}$$

$$\text{Interval} = \frac{240}{3}$$

$$\text{Interval} = 80$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, adapun pengukuran terhadap Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat kabupaten Pelalawan) dengan responden

pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci yang diperoleh dengan jumlah total skor tertinggi 360 dan total skor terendah berjumlah 120 dengan jarak interval 80. Dengan demikian penilaian terhadap variabel dapat dinyatakan sebagai berikut:

**Tabel II.5 Skala pengukuran Variabel untuk Pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)**

Skala Pengukuran	Bobot Skor	Rentang Skala
Setuju	3	281 - 360
Netral	2	201 - 280
Tidak Setuju	1	120 - 200

*Sumber : Teknik Pengukuran skala Likert, 2021*

Dari tabel II.5 diketahui bahwa skala pengukuran variabel pada kategori Setuju dengan skor 3 memiliki rentang skala 281-360, pada kategori Netral dengan skor 2 memiliki rentang skala 201-280, dan pada kategori Tidak Setuju 1 memiliki rentang skala 120-200. Skala pengukuran variabel yang digunakan untuk dapat menentukan hasil dari kuesioner penelitian yang disebarkan peneliti untuk mendapatkan tanggapan dari responden.

#### **b. Responden Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 3 \times 12 \times 30 = 1.080$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 12 \times 39 = 360$$

$$\text{Interval} = \frac{1.080 - 360}{3}$$

$$\text{Interval} = \frac{720}{3}$$

$$\text{Interval} = 240$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, adapun pengukuran terhadap Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat kabupaten Pelalawan) dengan responden wajib pajak kendaraan bermotor yang diperoleh dengan jumlah total skor tertinggi 1.080 dan total skor terendah berjumlah 360 dengan jarak interval 240. Dengan demikian penilaian terhadap variabel dapat dinyatakan sebagai berikut:

**Tabel II.6 Skala pengukuran Variabel untuk wajib pajak kendaraan bermotor mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)**

Skala Pengukuran	Bobot Skor	Rentang Skala
Setuju	3	841 – 1.080
Netral	2	601 - 840
Tidak Setuju	1	360 - 600

*Sumber : Teknik Pengukuran skala Likert, 2021*

Dari tabel II.6 diketahui bahwa skala pengukuran variabel pada kategori Setuju dengan skor 3 memiliki rentang skala 841–1.080, pada kategori Netral dengan skor 2 memiliki rentang skala 601-840, dan pada kategori Tidak Setuju 1 memiliki rentang skala 360-600. Skala pengukuran variabel yang digunakan untuk dapat menentukan hasil dari kuesioner penelitian yang disebarakan peneliti untuk mendapatkan tanggapan dari responden.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian Kuantitatif, metode penelitian ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif, dengan metode kuantitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta memahami dan menjelaskan Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), serta dengan jenis pengumpulan data menggunakan teknik angket/kuisisioner. Metode Kuantitatif adalah sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu (Sugiyono, 2009;72).

Untuk mendapatkan data dan keterangan yang mendukung dalam penelitian ini. Penulis menggunakan metode angket. Prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggunakan data-data yang dikumpulkan dari objek penelitian pada saat penulis mengumpulkan data lapangan.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan. Alasan dari pemilihan lokasi ini sebagai tempat penelitian karena penulis menemukan adanya beberapa fenomena dan permasalahan yang terjadi pada Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) anantara lain yaitu, masih adanya tarif/biaya dalam pembuatan STNK 5 tahunan yang dikeluarkan oleh wajib pajak diluar biaya yang dibebankan kepada wajib pajak oleh Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan.

## **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek-objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama, untuk dipilih menjadi anggota sampel. Adapun yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah kasih Penerimaan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci, Polisi Satuan Lalu Lintas Bagian Baur STNK, pegawai Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci dan masyarakat atau Wajib Pajak.

Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang kita ambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan menjadi responden dalam penelitian ini, jadi sampel merupakan himpunan bagian dari populasi yang menjadi objek sesungguhnya. Untuk lebih jelasnya tentang populasi dan sampel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel III.1 : Jumlah populasi dan sampel penelitian tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)**

No	Sub Populasi	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Kasih Penerimaan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci	1	1	100%
2	Polisi Satuan Lalu Lintas Bagian Baur STNK	1	1	100%
3	Pegawai Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) pengelolaan pendapatan Pangkalan Kerinci	10	10	100%
4	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	38.355	30	0,0007%
	Jumlah	38.367	42	0,001%

*Sumber: modifikasi penulis, 2021*

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel yang digunakan peneliti adalah teknik *Insidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel ditentukan minimal 30 orang berdasarkan teori *Insidental Sampling* menurut sugiyono (2006:96) bahwa untuk penelitian Kuantitatif, sampel minimal 30 orang.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi serta keterangan-keterangan dan data yang diperlukan adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh dengan hasil pengamatan peneliti yang berkaitan langsung dengan permasalahan diperoleh melalui kegiatan peneliti yang turun langsung kelapangan/lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap serta berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti, sehingga memperoleh data, informasi, serta keterangan tentang penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data dan informasi serta keterangan yang relevan dari organisasi yang berhubungan langsung dengan penelitian ini yaitu Kantor Samsat di Kabupaten Pelalawan. Data sekunder ini diperoleh langsung dari Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan, baik itu dari dokumen resmi yang diberikan oleh Pegawai Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan seperti jumlah rekapitulasi kendaraan bermotor, serta jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pelalawan.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan peneliti sebagai rujukan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan data secara langsung ataupun tidak langsung terhadap fokus penelitian ini. Dalam hal ini pengambilan data disimpulkan dengan cara sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian. Dalam hal ini penelitian langsung mengamati tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan).

#### 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan Tanya jawab oleh peneliti kepada responden. Teknik ini dilakukan agar informasi yang didapat oleh peneliti lebih absah, jelas dan akurat serta aktual. Dan kemudian teknik ini juga sangat bermanfaat jika diterapkan pada informan atau responden yang dianggap banyak tau tentang apa yang diteliti oleh peneliti.

#### 3. Kuisisioner / Angket

Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh sejumlah responden (Narimawati,2007:64) pengumpulan data untuk penelitian ini juga dilakukan dengan menggunakan angket atau kuisisioner.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buu yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, serta vidio dokumentasi peneliti.

### G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif secara deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan berdasarkan kondisi yang ada dilapangan. Selanjutnya data yang didapat, dikumpulkan dan diklarifikasi melalui kuesioner menurut jenisnya kemudian diolah kedalam tabel, setelah itu diuraikan.

### H. Jadwal Kegiatan Penelitian

**Tabel III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu																							
		Januari-Februari				Maret-Juni				Juli-Agustus				September-Oktober				November-Desember				Januari-Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusun UP																								
2	Seminar Up																								
3	Revisi Up																								
4	Revisi Kuesioner																								
5	Rekomendasi Survey																								
6	Survey Lapangan																								
7	Analisis Data																								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Konferehensif Skripsi																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Penggandaan Skripsi																								

*Sumber : Modifikasi peneliti 2021*

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Pelalawan adalah salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Riau, dengan ibu Kota Pangkalan Kerinci. Kabupaten ini merupakan hasil pemekaran dari kabupaten Kampar, yang dibentuk berdasarkan undang-undang RI Nomor 53 Tahun 1999 pada awalnya terdiri atas 4 kecamatan yakni: Kecamatan Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar. Kemudian dengan terbitnya Surat Dirjen PUOD No. 138/1775/POUD tanggal 1 Juni 1999 tentang pembentukan 9 (Sembilan) Kecamatan pembantu di Provinsi Riau, maka Kabupaten Pelalawan dimekarkan menjadi 9 (Sembilan) Kecamatan yang terdiri atas 4 (empat) Kecamatan induk dan 5 (lima) Kecamatan pembantu. Tetapi berdasarkan SK Gubernur Provinsi Riau No. 136/TP/1443 Kabupaten Pelalawan dimekarkan kembali menjadi 10 (sepuluh) Kecamatan, namun setelah terbitnya Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 06 Tahun 2005 maka Kabupaten Pelalawan terdiri atas 12 (duabelas) Kecamatan.

Pangkalan Kerinci adalah sebuah Kecamatan yang juga merupakan ibu kota Kabupaten Pelalawan di Provinsi Riau, Kecamatan ini memiliki potensi pengembangan karena terletak di Jalan Raya Lintas Sumatera, kawasan perkantoran baru di Pangkalan Kerinci ini telah dikembangkan dan dibangun di kawasan Bukit Seminai yang terletak di arah timur dari Kota Pangkalan Kerinci. Sedangkan kantor-kantor Pemerintahan Kabupaten Pelalawan berada di Komplek

Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci di kelurahan Pangkalan Kerinci Barat, seperti kantor Bupati dan Wakil Bupati, Kantor DPRD, Kantor Badan Pusat Statistik, Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor KPU, Kantor PLN, Kantor Samsat, Dinas Kesehatan, dan kantor lainnya.

Dalam rangka peningkatan dan pendekatan pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Pelalawan khususnya wajib pajak kendaraan bermotor, untuk mendapatkan pelayanan dalam Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) setiap tahun dan setiap 5 tahun, pembayaran dan pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) maka dibuatlah Kantor Samsat agar memudahkan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang sering disebut Kantor Samsat merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Samsat. Tujuan dari Kantor Samsat adalah memberikan pelayanan Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan secara informative.

Visi dari Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan adalah terwujudnya pelayanan Administrasi Manunggal Satu Atap yang prima. Sedangkan Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin dicapai. Sementara itu Misi dari Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan adalah :

- a. Meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan
- b. Menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai
- c. Menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk melengkapi legitimasi Ranmor dan kesadaran akan wajib pajak
- d. Membangun kemitraan dan konsistensi seluruh anggota samsat terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya adapun Motto dan Maklumat Pelayanan yang dibuat oleh Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan adalah **CERMAT** :

- Cepat : Menyelesaikan/memproses dengan tepat waktu tidak berlart-larut.
- Efisien : Pelayanan yang diberikan akan menghemat waktu dan biaya biaya yang dikeluarkan masyarakat.
- Ramah : Sopan santun dalam memberikan pelayanan.
- Mudah : Pelayanan yang diberikan tidak menyulitkan/rumit.
- Aktif : Bersikap aktif dalam membantu, melayani, memberikan solusi dan mendengar keluh kesah masyarakat.
- Tertib : Proses administrasi sesuai prosedur yang berlaku.

Adapun maklumat pelayanan yang dibuat oleh kantor samsat Kabupaten Pelalawan antara lain :

1. Petugas STNK wajib bertindak professional dan akuntabel dalam melaksanakan tugas pokoknya dibidang penerbitan STNK
2. Petugas STNK wajib mentaati standard dan janji pelayanan yang di tetapkan yaitu :
  - a. Memenuhi persyaratan
  - b. Tersedia sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung yang memadai, aman dan nyaman.kejelasan waktu pelayanan.
  - c. Terperinci informasi biaya administrasi STNK sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016
  - d. Dilarang menerima uang maupun barang apa pun diluar ketentuan.
  - e. Transparansi prosedur ketentuan dan mekanisme dalam penerbitan STNK.
3. Apabila petugas STNK tidak menepati janji dalam pelayanan penerbitan STNK, tegur dan laporkan ke ruang pengaduan STNK.

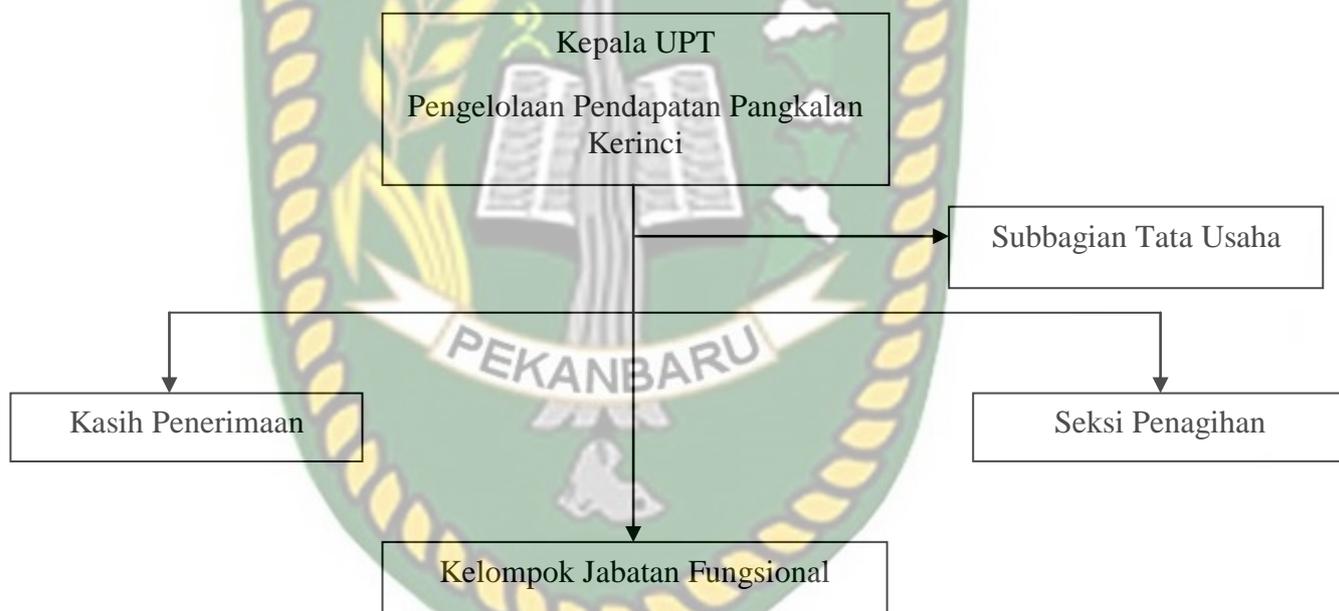
Adapun unsur-unsur pelayanan prima Sat Lantas Polres Pelalawan di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan antara lain :

1. Pelayanan
2. Kejelasan
3. Ketertiban
4. Kepastian
5. Tidak membeda-bedakan
6. Simpatik dan Sederhana

## B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat. Dengan adanya struktur organisasi maka kita bisa melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda dan bisa di koordinasikan dengan baik. Berikut adalah struktur organisasi yang terdapat di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan :

**Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Kantor Samsat Unit Pelayanan Teknis Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci**



*Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan, 2021*

### 1. Kepolisian

Kepolisian mempunyai tugas meregristrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang disingkat Regident Ranmor adalah fungsi kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelayakan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan

pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi. Kendaraan bermotor yang selanjutnya disingkat Ranmor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi ranmor, pembayaran pajak ranmor, bea balik nama ranmor, dan pembayaran SWDKLLJ secara terintegritas dan terkoordinasi dalam kantor bersama samsat.

Pemeriksaan cek fisik ranmor adalah proses verifikasi identifikasi ranmor yang meliputi nomor rangka, nomor mesin, warna, bentuk, jenis dan type ranmor termasuk pemeriksaan aspek keselamatan, perlengkapan, dan persyaratan teknis ranmor untuk menjamin kesesuaian antara identitas, kondisi dengan di dokumen ranmor.

## **2. Jasa Raharja**

Jasa raharja mempunyai tujuan memberikan pelayanan yang prima kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum. Dalam rangka memberikan pelayanan prima yang dimaksud, perusahaan perlu memiliki pedoman yang memuat sistem dan prosedur serta kebijakan di bidang pencegahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan memberlakukan manual ini adalah untuk mendukung program nasional keselamatan berlalu lintas dan terciptanya kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan santunan dengan membentuk pola pikir dan bahasa yang seragam

antara para pelaksana dibidang pelayanan santunan serta menghasilkan laporan di bidang pelayanan santunan secara akurat.

Sebagai wujud tanggung jawab pemerintah terhadap korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum telah diundangkan dan diberlakukan UU No.33 Tahun 1994 Tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang dan UU No. 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas perlindungan dasar kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum.

### **C. Prosedur Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan**

Berikut ini mekanisme Pelayanan Penerbitan STNK (surat tanda nomor kendaraan) di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan:

1. Pemohon akan menyiapkan persyaratan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dimulai dari dokumen KTP asli, STNK asli, dan melampirkan BPKB asli dan foto copy bila pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan.
2. Wajib pajak akan mendatangi loket pendaftaran untuk menyerahkan berkas persyaratan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada petugas kantor samsat, bila wajib pajak ingin membayar pajak 5 tahunan wajib pajak harus melakukan Cek fisik kendaraan sebelum melakukan pendaftaran. Wajib pajak langsung ke loket cek fisik kendaraan yang telah disediakan oleh petugas kantor samsat lalu membawa kendaraan yg hendak di perpanjang STNK 5 tahunan karena petugas akan mengecek nomor rangka, mesin, kelayakan kendaraan, dan identitas pemilik kendaraan bermotor apakah sudah

dan menyerahkan persyaratan kepada petugas untuk melakukan Regident (Registrasi Identifikasi) Ranmor (Kendaraan Bermotor).

3. Setelah melakukan cek fisik kendaraan wajib pajak langsung datang ke loket pendaftaran untuk melakukan pendaftaran perpanjangan STNK 5 tahunan dan wajib pajak menyerahkan dokumen persyaratan kepada petugas kantor samsat, petugas akan melihat dokumen yang telah diberikan dan akan disesuaikan dengan KTP pemilik kendaraan. Petugas kantor samsat dibagian cek fisik akan menyerahkan blangko hasil cek fisik kendaraan bermotor, petugas akan mengentry data wajib pajak yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor lalu mengoreksi kembali.
4. Wajib pajak akan menunggu antrian pemanggilan nama untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di loket kasir, setelah pembayaran selesai wajib pajak akan menunggu pengambilan STNK yang telah disahkan di loket penyerahan STNK. Lalu wajib pajak akan mengambil TNKB di loket pengambilan TNKB dengan membawa STNK asli yang sudah di cetak oleh petugas kantor samsat.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Identitas responden berguna untuk mengetahui banyak responden, jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Hal ini penting untuk menggambarkan bagaimana kondisi responden yang terdapat dalam penelitian ini sehingga dapat lebih memperjelas mengenai hasil penelitian. Untuk lebih jelasnya identitas responden penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel V.1. Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Kelompok Responden		Jumlah	Persentase
		Pegawai	Wajib Pajak		
1.	Laki-laki	9	12	21	52%
2.	Perempuan	1	18	19	48%
	Jumlah	10 orang	30 orang	40	100%

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2021*

Dari tabel V.1 di atas dapat di lihat bahwa dalam penelitian ini responden penelitian yang terdiri dari Pegawai dan wajib pajak jumlah responden dari penelitian ini sebanyak 40 responden, dilihat dari jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 22 responden atau 52%. Sedangkan jumlah responden yang paling kecil menurut jenis kelamin adalah perempuan dengan jumlah 19 responden atau 48%. Selanjutnya penelitian akan menjelaskan pembagian responden berdasarkan umur, berikut tabel mengenai informasi pengkelompokan umur dapat dilihat dibawah ini :

**Tabel V.2. Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

No	Umur	Kelompok Responden		Jumlah	Persentase
		Pegawai	Wajib Pajak		
1.	21 – 30 Tahun	2	23	25	62%
2.	31 – 40 Tahun	7	3	10	25%
3.	41 – 60 Tahun	1	4	5	13%
Jumlah		10	30	40	100%

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2021*

Berdasarkan tabel V.2 di atas, terlihat bahwa responden penelitian pada tingkat umur terbanyak adalah umur 21–30 tahun yaitu sebanyak 20 responden atau 62%. Sedangkan responden penelitian berdasarkan umur yang paling sedikit jumlahnya pada umur 41-60 tahun dengan jumlah 5 responden atau 13%. Selanjutnya peneliti akan menjelaskan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, agar dapat menggambarkan bagaimana keadaan responden penelitian pada tingkat pendidikannya. Berikut dibawah ini adalah tabel distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan :

**Tabel V.3. Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Kelompok Responden		Jumlah	Persentase
		Pegawai	Wajib Pajak		
1.	SMP	-	6	6	15%
2.	SMA	5	21	26	65%
3.	Sarjana	2	3	5	12%
4.	Diploma	3	-	3	8%
Jumlah		10	30	40	100%

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2021*

Dari tabel V.3 diatas terlihat bahwa pada responden penelitian didominasi oleh tingkat pendidikan SMA dengan jumlah 26 respnden atau 65%. Sedangkan jumlah responden pada tingkat pendidikan yang terkecil terdapat pada pendidikan Diploma dengan jumlah 3 responden atau 8%. Setelah menggambarkan jenis kelamin, umur, dan tingkatan pendidikan selanjutnya akan dilakukan pembahasan

mengenai hasil penelitian tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kabupaten Pelalawan).

## **B. Hasil dan Pembahasan**

Pada sub bab hasil dan pembahasan ini akan dilakukan pemaparan hasil penelitian dan akan dilakukan juga pembahasan dari tanggapan responden penelitian yang terdiri dari kasih penerimaan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pangkalan kerinci, Polisi satuan Lalu Lintas Baur STNK, dan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil dan pembahasan penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

### **1. Identifikasi Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada responden penelitian dan pengolahan data maka untuk indikator Identifikasi Persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.4 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Terhadap Identifikasi Persyaratan Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Persyaratan yang mudah dipahami dan dipenuhi	10	-	-	10
2.	Persyaratan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur	10	-	-	10
<b>Jumlah</b>		20	-	-	20
<b>Skor</b>		60	-	-	60
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>			

*Sumber: Data olahan peneliti, 2021*

Dari penjelasan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden pegawai mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), pada indikator Identifikasi Persyaratan. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 20 orang atau berada pada skor 60, sedangkan responden yang menjawab Netral tidak ada (-), dan untuk jawaban responden terhadap Tidak Setuju tidak ada juga (-). Dari tabel responden pegawai tersebut dapat dilihat bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada indikator Identifikasi Persyaratan pada kategori Setuju dengan jumlah total skor 60.

Selanjutnya untuk jawaban responden wajib pajak yang berjumlah 30 orang resonden terhadap indikator Identifikasi Persyaratan dapat di lihat pada tabel dibawah ini yang telah dikumpulkan peneliti dengan metode pengumpulan data kuesioner lebih jelasnya ada pada tabel berikut ini :

**Tabel V.5 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Terhadap Identifikasi Persyaratan Untuk Wajib Pajak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Persyaratan yang mudah dipahami dan dipenuhi	26	3	1	30
2.	Persyaratan yang sesuai dengan Standar Operasional Presedur (SOP)	27	3	-	30
<b>Jumlah</b>		53	6	1	60
<b>Skor</b>		159	12	1	172
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>			

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2021*

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden wajib pajak mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawa), pada indikator Identifikasi Persyaratan. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 53 orang atau berada pada skor 159, sedangkan yang menjawab Netral sebanyak 6 orang atau berada pada skor 12, dan yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau berada pada skor 1. Dari tabel responden wajib pajak tersebut dapat dilihat bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada indikator Identifikasi Persyaratan pada kategori Setuju dengan jumlah total skor 172.

Informasi selanjutnya yang didapatkan melalui wawancara dengan Kasih Penerimaan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pangkalan Kerinci mengenai Identifikasi Persyaratan, sebagai berikut :

*“persyaratan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan sudah jelas dan sesuai dengan SOP yang ada, alur pertama polisi yang memverifikasi apakah identitas Ranmor sesuai dengan yang ada di BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) dan STNK, untuk persyaratan yang diminta dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya 5*

*tahunan yaitu: KTP asli, Cek Fisik untuk Regident (Registrasi dan Identifikasi) apakah nomor rangka mesin ada perubahan tujuannya untuk meminimalisir kriminalitas pencurian Ranmor maka dilakukan lah Cek Fisik dan cek mesin kendaraan bermotor, beserta menunjukkan Foto coy BPKB. Itulah persyaratan yang harus dipenuhi, bila persyaratan terpenuhi oleh wajib pajak maka tidak ada masalah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan tetapi bila persyaratan yang dibawa wajib pajak tidak dilengkapi makan akan ditolak oleh petugas kantor samsat.”*

**(wawancara dengan Kasih Penerimaan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pangkalan Kerinci, selasa 05 Oktober 2021)**

Selanjutnya adapun informasi yang didapat dari peneliti dengan wawancara kepada Polisi Satuan Lalu Lintas bagian Baur STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) mengenai Identifikasi Persyaratan, sebagai berikut :

*“Persyaratan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, karena tertera pada papan pengumuman yang telah disediakan oleh pihak kantor samsat. Dan pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ada.”*

**(wawancara dengan polisi satuan lalu lintas bagian Baur STNK, jumat 08 Oktober 2021)**

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Identifikasi Persyaratan, peneliti melihat bahwa persyaratan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor telah ditempel dikaca setiap loket yang disediakan pihak kantor samsat, mudah dipahami oleh wajib pajak, dan menjelaskan secara lisan yang telah dilakukan oleh petugas kantor samsat bagi yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor 5 tahunan, sejauh ini tidak ada masalah dalam persyaratan yang diberikan oleh pihak kantor samsat. Petugas kantor samsat akan mengecek satu persatu syarat yang diserahkan oleh wajib pajak, apa bila ada yang kurangan dalam persyaratan pembayaran pajak petugas akan menjelaskan persyarat yang kurang dalam pembayaran pajak dan sudah tugasnya

untuk menjelaskan persyaratan dalam membayar pajak kendaraan bermotor, apabila wajib pajak suda melengkapi persyaratan yang telah ditentukan wajib pajak akan dilayani sesuai dengan prosuder yang telah ditetapkan.

Dari uraian tabel dan hasil wawancara beserta hasil pengamatan di lapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden pegawai dan responden wajib pajak pada indikator Identifikasi Persyaratan sama yaitu Setuju. Hal ini dibuktikan dari jawaban responden pegawai dan resonden wajib pajak yang mengatakan Setuju, karena responden merasa bahwa persyaratan pelayanan mudah dipahami, tidak menyulitkan wajib pajak dalam melengkapi dokumen persyaratan, dan syarat yang harus dilengkapi cukup jelas bagi wajib pajak yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor 5 tahunan.

## **2. Identifikasi Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggaraan pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal yang diharapkan dari tahap ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur. Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dan pengolahan data maka untu indikator Identifikasi Prosedur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.6 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Identifikasi Prosedur Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Prosedur yang tidak berbelit-belit	10	-	-	10
2.	Prosedur yang diberikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)	10	-	-	10
<b>Jumlah</b>		20	-	-	20
<b>Skor</b>		60	-	-	60
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>			

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2021*

Dari penjelasan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden pegawai mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), pada indikator Identifikasi Prosedur. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 20 orang atau berada pada skor 60, sedangkan responden yang menjawab Netral tidak ada (-), dan untuk jawaban terhadap Tidak Setuju tidak ada juga (-). Dari tabel responden pegawai tersebut dapat dilihat bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada indikator Identifikasi Prosedur pada kategori Setuju dengan jumlah total skor 60.

Selanjutnya untuk jawaban responden wajib pajak yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator Identifikasi Prosedur dapat di lihat pada tabel dibawah ini yang telah dikumpulkan peneliti dengan metode pengumpulan data kuesioner lebih jelasnya ada pada tabel berikut ini :

**Tabel V.7 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Identifikasi Prosedur Untuk Wajib Pajak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Prosedur yang tidak berbelit-belit	13	15	2	30
2.	Prosedur yang diberikan sesuai dengan SOP	26	4	-	30
<b>Jumlah</b>		39	19	2	60
<b>Skor</b>		117	38	2	157
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>			

*Sumber: Data olahan peneliti, 2021*

Dari penjelasan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden wajib pajak mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), pada indikator Identifikasi Prosedur. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 39 orang atau berada pada skor 117, sedangkan responden yang menjawab Netral berjumlah 19 orang atau berada pada skor 38, dan untuk jawaban terhadap Tidak Setuju berjumlah 2 orang atau berada pada skor 2. Dari tabel responden wajib pajak tersebut dapat dilihat bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada indikator Identifikasi Prosedur pada kategori Setuju dengan jumlah total skor 157.

Informasi selanjutnya yang didapatkan melalui wawancara dengan Kasih Penerimaan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pangkalan Kerinci mengenai Identifikasi Prosedur, sebagai berikut:

*“Prosedur atau alur dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah jelas tertera di papan pemberitahuan tata cara dan prosedur dalam pembayaran pajak yang disediakan oleh petugas kantor*

*samsat dan dapat dilihat oleh wajib pajak yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor baik itu 5 tahunan maupun 1 tahunan. Sebagian masyarakat sudah paham dalam prosedur atau tata cara dalam membayar pajak kendaraan bermotor kecuali untuk wajib pajak yang pertama kalinya membayar pajak kendaraan bermotor baik itu 5 tahun maupun 1 tahun.”*

**(wawancara dengan kasih penerimaan UPT pendapatan pengelolaan pangkalan kerinci, selasa 05 Oktober 2021)**

Selanjutnya adapun informasi yang didapat dari peneliti dengan wawancara terhadap Polisi Satuan Lalu Lintas bagian Baur STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) mengenai Identifikasi Prosedur, sebagai berikut:

*“Prosedur pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah disusun sesuai dengan standar operasional prosedur, satu pintu dan satu arah masyarakat tidak perlu lagi bingung atau berbelit-belit dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan. Prosedur sudah sesuai dengan SOP apa bila tidak sesuai itu akan melanggar dan bisa saja petugas kantor samsat mendapatkan hukuman.”*

**(wawancara dengan polisi satuan lalu lintas bagian baur STNK, jumat 08 Oktober 2021)**

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator identifikasi prosedur, peneliti melihat bahwa prosedur atau alur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah ada dan sesuai dengan SOP yang ada. Prosedur pembayaran pajak 5 tahun telah disediakan oleh petugas di kantor samsat Kabupaten Pelalawan dalam bentuk spanduk atau papan pengumuman dan dapat dilihat oleh wajib pajak, tetapi terkadang wajib pajak tidak membaca petunjuk yang telah disediakan dan wajib pajak biasanya akan langsung bertanya kepada petugas kantor samsat, petugas akan mengarahkan wajib pajak yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor 5 tahun. Sejauh ini terhadap prosedur dalam pembayaran pajak tidak ada masalah karena sudah kewajiban wajib pajak untuk mengetahui tata cara dalam pembayaran pajak kecuali wajib

pajak yang baru saja memiliki kendaraan dan baru melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk pertama kalinya.

Dari uraian tabel dan hasil wawancara beserta hasil pengamatan di lapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden pegawai dan responden wajib pajak pada indikator identifikasi prosedur sama yaitu Setuju. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden pegawai dan responden wajib pajak yang mengatakan setuju, karena responden merasa bahwa prosedur dalam pembayaran pajak tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan oleh wajib pajak dan agar wajib pajak merasa nyaman dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan. Petugas juga menyediakan loket-loket yang sesuai dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor baik itu 5 tahun atau 1 tahun. Adapun beberapa wajib pajak yang memang baru pertama kali membayar pajak kendaraan bermotor 5 tahun tidak mengetahui prosedur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun, wajib pajak akan bertanya kepada petugas kantor samsat kabupaten pelalawan dan wajib pajak akan diberikan arahan dari petugas kantor samsat, petugas kantor samsat juga menyediakan prosedur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam bentuk baliho yang ada didalam ruangan kantor samsat Kabupaten Pelalawan yang bisa dilihat oleh wajib pajak.

### **3. Identifikasi Waktu**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang

dibutuhkan. Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dan pengolahan data maka untu indikator Identifikasi Prosedur dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.8 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Tentang Identifikasi Waktu untuk pegawai UPT Pangkalan Kerinci**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Waktu pelayanan sesuai dengan SOP	8	2	-	10
2.	Ketetapan waktu dalam penyelesaian pelayanan	5	3	2	10
<b>Jumlah</b>		13	5	2	20
<b>Skor</b>		39	10	2	51
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>			

*Sumber: Data olahan peneliti, 2021*

Dari penjelasan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden pegawai mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), pada indikator Identifikasi Waktu. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 13 orang atau berada pada skor 39, sedangkan responden yang menjawab Netral berjumlah 10 orang atau berada pada skor 10, dan untuk jawaban terhadap Tidak Setuju berjumlah 2 atau berada pada skor 2. Dari tabel responden pegawai tersebut dapat dilihat bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada indikator Identifikasi Waktu pada kategori Setuju dengan jumlah total skor 51.

Selanjutnya untuk jawaban responden wajib pajak yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator Identifikasi waktu dapat di lihat pada tabel

dibawah ini yang telah dikumpulkan peneliti dengan metode pengumpulan data kuesioner lebih jelasnya ada pada tabel berikut ini :

**Tabel V.9 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Tentang Identifikasi Waktu Untuk Wajib Pajak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Waktu pelayanan sesuai SOP	29	1	-	30
2.	Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	6	7	17	30
<b>Jumlah</b>		35	8	17	60
<b>Skor</b>		105	16	17	138
<b>Kategori</b>		<b>Netral</b>			

*Sumber: Data olahan peneliti, 2021*

Dari penjelasan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden wajib pajak mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), pada indikator Identifikasi Waktu. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 35 orang atau berada pada skor 105, sedangkan responden yang menjawab Netral sebanyak 8 orang atau berada pada skor 16, dan untuk jawaban terhadap Tidak Setuju tidak sebanyak 17 orang atau berada pada skor 17. Dari tabel responden wajib pajak tersebut dapat dilihat bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada indikator Identifikasi waktu pada kategori Netral dengan jumlah total skor 138.

Informasi selanjutnya yang didapatkan melalui wawancara dengan kasih penerimaan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) pengelolaan pendapatan Pangkalan Kerinci mengenai identifikasi waktu, sebagai berikut :

*“waktu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor telah sesuai dengan SOP dengan persyaratan yang lengkap maka wajib pajak langsung mendapatkan pelayanan dari petugas kantor samsat. Waktu yang dihabiskan dalam membayar pajak kendaraan bermotor untuk 1 tahun kurang lebih 1 menit melihat seberapa banyak wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sedangkan untuk pembayaran pajak 5 tahunan waktu yang dihabiskan kurang lebih 10 menit untuk cek fisik, dan untuk keseluruhan proses yang dilewati kurang lebih 30 menit melihat seberapa banyak wajib pajak yang mengantri. Untuk pegawai yang melayani wajib pajak yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor slalu ditempat dalam jam kerja, kantor samsat buka jam 08.00 pagi di jam 12.00 istirahat pegawai slalu ditempat dan tutup pada jam 14.00.”*

**(wawancara dengan kasih penerimaan UPT pendapatan pengelolaan, selasa 05 Oktober 2021)**

Selanjutnya adapun informasi yang di dapat oleh peneliti dengan wawancara terhadap polisi satuan lalu lintas bagian baur STNK mengenai indentifikasi waktu, sebagai berikut:

*“waktu yang di habiskan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur, untuk STNK baru lebih kurang 30 menit, untuk STNK perubahan robentina lebih kurang 30 menit, untuk STNK perpanjangan atau hilang lebih kurang 30 menit, dan untuk STNK pengesahan pajak 1 tahun dan 5 tahun lebih kurang 30 menit ini estimasi waktu paling lama. Tetapi dalam pelaksanaannya bersifat kondisional, dimana terjadinya beberapa faktor eksternal berupa gangguan jaringan dan padamnya listrik yang menghambat proses pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun.”*

**(wawancara dengan polisi satuan lalu lintas bagian baur STNK, jumat 08 Oktober 2021)**

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator indentifikasi waktu, peneliti melihat bahwa waktu yang dihabiskan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah sesuai dengan standar operasional prosedur dan sudah ada yaitu: untuk STNK baru 30 menit, STNK perubahan 30 menit, STNK perpanjangan/hilang 3 menit, dan STNK engesahan 30 menit dan diberitahukan oleh petugas melalui baliho yang ditempel oleh petugas kantor

samsat di dinding dan diatas pintu keluar kantor samsat. Dan lamanya waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor melihat dari banyaknya wajib pajak yang datang, karena tidak menggunakan nomor antrian kepada wajib pajak, padahal kantor samsat telah menyediakan nomor antrian untuk wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraannya, akan tetapi tidak semua wajib pajak tertib dan mau mengantri menggunakan nomor antrian. Kebanyakan wajib pajak ingin cepet mendapatkan pelayanan dan wajib pajak langsung memberikan dokumen persyaratan kepada petugas, petugas kantor samsat hanya memanggil nama wajib pajak yang tertera di STNK dan yang datang duluan akan mendapatkan pelayanan dari petugas kantor samsat dan berkas dokumen yang diberikan akan ditumpuk oleh petugas dan akan diambil dari bawah.

Dari uraian tabel dan hasil wawancara beserta hasil penelitian dilapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden pegawai dan responden wajib pajak pada indikator identifikasi waktu berbeda yaitu jawaban responden dari pegawai setuju sedangkan jawaban responden dari wajib pajak netral. Karena kekurangan pegawai dikantor samsat kabupaten pelalawan membuat pelayanan dikantor samsat lambat dan tidak tepat waktu, apa bila ada ketelatan dalam proses penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh petugas kantor samsat karena terlampau banyaknya wajib pajak yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor membuat wajib pajak harus mengantri lebih dari waktu yang telah ditetapkan, sedangkan pegawai kantor samsat telah memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Adapun kendala pelaksanaan

pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun terjadi oleh faktor eksternal berupa gangguan jaringan pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor atau padamnya listrik yang menghambat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### 4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat. Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dan pengolahan data maa untuk indikator identifikasi biaya/tarif dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.10 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Identifikasi Biaya/Tarif Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerenci**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Kesesuaian biaya pelayanan yang telah ditetapkan	5	1	4	10
2.	Kejelasan rincian biaya	10	-	-	10
<b>Jumlah</b>		15	1	4	20
<b>Skor</b>		45	2	4	51
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>			

*Sumber: Data olahan peneliti, 2021*

Dari penjelasan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden pegawai mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), pada indikator Identifikasi biaya/tarif. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 15 orang atau berada pada skor 45, sedangkan responden yang menjawab Netral berjumlah 1 orang atau berada pada skor 2, dan untuk jawaban terhadap Tidak Setuju berjumlah 4 atau berada pada skor 4. Dari tabel responden pegawai tersebut dapat

dilihat bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada indikator Identifikasi biaya/tarif pada kategori Setuju dengan jumlah total skor 51.

Selanjutnya untuk jawaban responden wajib pajak yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator Identifikasi biaya/tarif dapat di lihat pada tabel dibawah ini yang telah dikumpulkan peneliti dengan metode pengumpulan data kuesioner lebih jelasnya ada pada tabel berikut ini :

**Tabel V.11 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Identifikasi Biaya/Tarif Untuk Wajib Pajak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Kesesuaian biaya pelayanan yang telah ditetapkan	4	13	13	30
2.	Kejelasan rincian biaya	11	11	8	30
<b>Jumlah</b>		15	24	21	60
<b>Skor</b>		45	48	21	114
<b>Kategori</b>		<b>Netral</b>			

*Sumber: Data olahan peneliti, 2021*

Dari penjelasan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden wajib pajak mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), pada indikator Identifikasi biaya/tarif. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 15 orang atau berada pada skor 45, sedangkan responden yang menjawab Netral berjumlah 24 orang atau berada pada skor 48, dan untuk jawaban terhadap Tidak Setuju berjumlah 21 atau berada pada skor 21. Dari tabel responden wajib pajak tersebut dapat dilihat bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada

indikator Identifikasi biaya/tarif pada kategori Netral dengan jumlah total skor 114.

Informasi selanjutnya yang didapat melalui wawancara dengan kasih penerimaan UPT pendapatan pengelolaan pangkalan kerinci mengenai identifikasi biaya/tarif, sebagai berikut:

*“Rincian biaya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 1 tahun tertera di dalam Peraturan Gubernur dan untuk pajak 5 tahun tertera di dalam Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2016 tentang PNBP (penerimaan Negara bukan pajak) dan tidak ada tambahan biaya yang telah ditetapkan bila ada itu namanya pungli.”*

**(wawancara dengan kasih penerimaan UPT pendapatan pengelolaan pangkalan kerinci, selasa 05 Oktober 2021)**

Selanjutnya adapun informasi yang didapat dari peneliti dengan wawancara terhadap polisi satuan lalu lintas bagian baur STNK mengenai identifikasi biaya/tarif, sebagai berikut:

*“Biaya/tarif dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun telah sesuai dengan yang ditetapkan, tertera pada PP No. 60 Tahun 2016, untuk kendaraan Roda 2 Rp.100.000 pengesahan STNK, dan untuk TNKB Rp.60.000 per pasang. Tidak ada biaya tambahan baik itu cek fisik atau biaya diluar biaya resmi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan, biaya sudah sesuai dengan PNBP (penerima Negara bukan pajak).”*

**(wawancara dengan polisi satuan lalu lintas bagian baur STNK, jumat 08 Oktober)**

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator identifikasi biaya/tarif, peneliti melihat bahwa biaya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah sangat jelas dan tertera di STNK rincian biaya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sudah ada semua tertera di SKPD (surat keputusan pajak daerah) pajak. Biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun adalah pembayaran ganti

SNTK atau pengesahan 5 tahun sebesar Rp.100.000 untuk R2 dan Rp.200.000 untuk R4, dan biaya cetak plat nomor kendaraan (TNKB) sebesar Rp.60.000 untuk R2 dan Rp.100.000 untuk R4. Cek fisik kendaraan bermotor tidak dipungut biaya apa pun kepada wajib pajak, biaya yang dikeluarkan telah sesuai dengan SOP. Apa bila ada pembayaran dalam melakukan cek fisik kendaraan bermotor wajib pajak bisa melaporkan petugas kepada polisi yang mengawasi dalam pelaksanaan cek fisik kendaraan bermotor karena apa bila dibiarkan itu punjli, jika wajib pajak ingin memberikan seikhlasnya kepada petugas yang melakukan cek fisik kendaraan bermotor diperkenan akan tetapi tidak diwajibkan untuk membayar.

Dari uraian tabel dan hasil wawancara beserta hasil pengamatan dilapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden pegawai dan responden wajib pajak pada indikator identifikasi biaya/tarif berbeda yaitu, jawaban dari responden pegawai setuju sedangkan jawaban dari responden wajib pajak netral. Karena rincian biaya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan sudah jelas dan tertera di STNK (surat tanda nomor kendaraan), tetapi masih ada beberapa oknum petugas yang masih meminta biaya tambahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun seperti di cek fisik kendaraan bermotor R2 wajib pajak harus membayar sebesar Rp 20.000 sampai Rp 30.000. Padahl didalam rincian biaya pembayaran kendaraan bermotor tidak tertulis adanya pemungutan biaya cek fisik dalam pengesahan STNK 5 Tahun.

## 5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai denganketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (outpu) yang dihasilkan dari setiap tahap pelyanan. Hasil akhir dari rosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari setiap roses identifikasi ini adalah daftar produk pelayanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan. Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dan pengolahan data maa untuk indikator identifikasi biaya/tarif dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.12 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Identifikasi Produk Pelayanan Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Mengutamakan kualitas pelayanan	10	-	-	10
2.	Ketelitian dalam kinerja	9	1	-	10
<b>Jumlah</b>		19	1	-	20
<b>Skor</b>		57	2	-	59
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>			

*Sumber: Data olahan peneliti,2021*

Dari penjelasan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden pegawai mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), pada indikator Identifikasi Produk Pelayan. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 19

orang atau berada pada skor 57, sedangkan responden yang menjawab Netral berjumlah 1 orang atau berada pada skor 2, dan untuk jawaban terhadap Tidak Setuju tidak ada (-). Dari tabel responden pegawai tersebut dapat dilihat bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada indikator Identifikasi produk pelayanan pada kategori Setuju dengan jumlah total skor 59.

Selanjutnya untuk jawaban responden wajib pajak yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator Identifikasi produk pelayanan dapat di lihat pada tabel dibawah ini yang telah dikumpulkan peneliti dengan metode pengumpulan data kuesioner lebih jelasnya ada pada tabel berikut ini :

**Tabel V.13 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Identifikasi Produk Pelayanan Untuk Wajib Pajak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Mengutamakan kualitas pelayanan	20	10	-	30
2.	Ketelitian dalam kinerja	28	2	-	30
<b>Jumlah</b>		48	12	-	60
<b>Skor</b>		144	24	-	168
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>			

*Sumber: Data olahan peneliti, 2021*

Dari penjelasan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden pegawai mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), pada indikator Identifikasi Produk Pelayanan. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 48 orang atau berada pada skor 144, sedangkan responden yang menjawab Netral berjumlah 12 orang atau berada pada skor 24, dan untuk jawaban terhadap Tidak Setuju tidak ada (-). Dari tabel responden pegawai tersebut dapat dilihat bahwa

Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada indikator Identifikasi produk pelayanan pada kategori Setuju dengan jumlah total skor 59.

Informasi selanjutnya yang didapat melalui wawancara dengan kasih penerimaan UPT pendapatan pengelolaan Pangkalan Kerinci mengenai identifikasi produk pelayanan, sebagai berikut:

*“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor samsat sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan contohnya: didalam penerapan pajak kendaraan bermotor tidak bisa melebihi jumlah pajak yang harus dibayar atau mengecilkan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak karena sudah tersistem di dalam aplikasi pajak tersebut baik itu dengan denda wajib pajak yang telat membayar pajak yang tidak bisa dihilangkan begitu saja. Persyaratan yang sudah dipenuhi wajib pajak akan mempelancar alur atau proses dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor samsat kepada wajib pajak.”*

**(wawancara dengan kasih penerimaan UPT pendapatan pengelolaan pangkalan kerinci, selasa 05 Oktober 2021)**

Selanjutnya adapun informasi yang didapat dari peneliti dengan wawancara terhadap polisi satuan lalu lintas bagian baur STNK mengenai identifikasi produk pelayanan, sebagai berikut:

*“Pelayanan yang diberikan oleh kantor samsat sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor. Bila ada pegawai yang melakukan kesalahan dalam kinerja tidak ada sanksi yang diberikan kepada petugas, hanya saja bila kesalahan kinerja dalam pengetikan pembuatan STNK hanya berupa perbaikan kembali STNK wajib pajak oleh petugas kantor samsat.”*

**(wawancara dengan polisi satuan lalu lintas bagian baur STNK, jumat 08 Oktober 2021)**

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator identifikasi produk pelayanan, peneliti melihat bahwa produk pelayanan yang diberikan kantor samsat kepada wajib pajak tidak memiliki masalah sedikit pun,

sejauh ini wajib pajak tidak mendapatkan masalah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan dan slalu lancar dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Bila ada pegawai yang melakukan kesalahan dalam kinerja berupa kesalahan dalam pengetikan nama atau alamat di STNK pegawai akan memperbaiki kembali sesuai dengan identitas pemilik kendaraan yang ada di KTP (kartu tanda penduduk).

Dari uraian tabel dan hasil wawancara beserta hasil pengamatan di lapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden pegawai dan responden wajib pajak pada indikator identifikasi produk pelayanan sama yaitu, setuju. Hal ini dibuktikan dari jawaban responden pegawai dan responden wajib pajak yang mengatakan setuju. Karena wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor samsat, dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang telah dibuat.

## **6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan**

Pengaduan adalah pelayanan dalam bentuk-bentuk pengolahan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam bentuk website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dan pengolahan data maa untuk indikator identifikasi biaya/tarif dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.14 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Penanganan Pengelolaan Pengaduan Untuk Pegawai**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Tersedianya kotak saran	10	-	-	10
2.	Tersedianya portal pengaduan dalam website	10	-	-	10
<b>Jumlah</b>		20	-	-	20
<b>Skor</b>		60	-	-	60
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>			

*Sumber: Data olahan peneliti, 2021*

Dari penjelasan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden pegawai mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), pada indikator penanganan pengelolaan pengaduan. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 20 orang atau berada pada skor 60, sedangkan responden yang menjawab Netral tidak ada (-), dan untuk jawaban terhadap Tidak Setuju tidak ada (-). Dari tabel responden pegawai tersebut dapat dilihat bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada indikator penanganan pengelolaan pengaduan pada kategori Setuju dengan jumlah total skor 60.

Selanjutnya untuk jawaban responden wajib pajak yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator penanganan pengelolaan pengaduan dapat di lihat pada tabel dibawah ini yang telah dikumpulkan peneliti dengan metode pengumpulan data kuesioner lebih jelasnya ada pada tabel berikut ini :

**Tabel V.15 Distribusi Jawaban Responden Peneliti Terhadap Penanganan Pengelolaan Pengaduan Untuk Wajib Pajak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1.	Tersedianya kotak saran	23	7	-	30
2.	Tersedianya portal pengaduan dalam website	3	18	9	30
<b>Jumlah</b>		26	25	9	60
<b>Skor</b>		78	50	9	137
<b>Kategori</b>		<b>Netral</b>			

*Sumber: Data olahan peneliti, 2021*

Dari penjelasan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden wajib pajak mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), pada indikator penanganan pengelolaan pengaduan. Responden yang menjawab Setuju sebanyak 26 orang atau berada pada skor 78, sedangkan responden yang menjawab Netral berjumlah 25 orang atau berada pada skor 50, dan untuk jawaban terhadap Tidak Setuju tidak berjumlah 9 atau berada pada skor 9. Dari tabel responden wajib pajak tersebut dapat dilihat bahwa Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) pada indikator penanganan pengelolaan pengaduan pada kategori Netral dengan jumlah total skor 137.

Informasi selanjutnya yang didapat melalui wawancara dengan kasih penerimaan UPT pendapatan pengelolaan Pangkalan Kerinci mengenai penanganan pengelolaan pengaduan, sebagai berikut:

*“Pengaduan melalui website belum disediakan oleh kantor samsat, tetapi pengaduan wajib pajak hanya melalui kotak saran yang diberi nama IKM (indeks kepuasan masyarakat/wajib pajak). Prosedur yang di lakukan wajib pajak dalam memberikan saran atau pengaduan cukup dengan memasukkan aduan atau saran yang telah ditulis di kertas dan*

*memasukkan kertas tersebut kedalam kotak saran yang telah disediakan oleh kantor samsat untuk menjadi bahas evaluasi bagi kantor samsat. Adanya pengaduan yang wajib pajak berikan adalah kurang ramahnya pegawai kantor samsat dalam memberikan pelayanan.”*

**(wawancara dengan kasih penerimaan UPT pendapatan pengelolaan pangkalan kerinci, selasa 05 Oktober 2021)**

Selanjutnya adapun informasi yang didapat dari peneliti dengan wawancara terhadap polisi satuan lalu lintas bagian baur STNK mengenai penanganan pengelolaan pengaduan, sebagai berikut:

*“Adanya pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan kantor samsat melalui kotak saran yang telah disediakan oleh petugas kantor samsat, dan akan dibuka 1 bulan sekali dan akan dibaca oleh petugas saran dan keluhan dari masyarakat. Saran yang diberikan masyarakat berupa pelayanan yang lama karena antri dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan adanya perbaikan dari pengaduan dari masyarakat.”*

**(wawancara dengan polisi satuan lalu lintas bagian baur STNK, jumat 08 Oktober 2021)**

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator penanganan pengelolaan pengaduan, peneliti melihat bahwa adanya penerimaan pengaduan dari masyarakat terkait dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pengaduan yang diberikan masyarakat selalu di perhatikan oleh pihak kantor samsat dan menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya, dan pengaduan yang harus dilakukan masyarakat hanya bisa melalui kotak saran kantor samsat belum menyediakan website atau portal untuk masyarakat melakukan pengaduan atau memberikan saran.

Dari uraian tabel dan hasil wawancara beserta hasil pengamatan di lapangan, dapat di tarik kesimpulan bahwa jawaban responden pegawai dan responden wajib pajak pada indikator penanganan pengelolaan pengaduan berbeda yaitu setuju dan netral. Hal ini dibuktikan dari hasil jawaban responden

pegawai yang mengatakan setuju sedangkan hasil jawaban responden wajib pajak yang mengatakan netral, karena masyarakat yang ingin memberikan saran atau pengaduan terkait proses atau pelayanan pembayaran pajak harus melakukan prosedur dengan mengisi keluhan yang dialami kedalam kotak saran. Terkadang masyarakat tidak mau mengisi kotak saran dengan alasan tidak membawa kertas untuk menulis.

### C. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan)

Setelah melakukan pembahasan masing-masing indikator maka untuk melihat hasil penelitian secara keseluruhan perlu dilakukan rekapitulasi seluruh tanggapan responden penelitian mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), meliputi 6 indikator penelitian untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Penelitian Tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di kantor samsat Kabupaten Pelalawan) Untuk Pegawai UPT Pangkalan Kerinci**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Skor	Kategori
		Setuju	Netral	Tidak Setuju		
1.	Identifikasi Persyaratan	60	-	-	60	Setuju
2.	Identifikasi Prosedur	60	-	-	60	Setuju
3.	Identifikasi Waktu	39	10	2	51	Setuju
4.	Identifikasi Biaya/Tariff	45	2	4	51	Setuju

5.	Identifikasi Produk Pelayanan	57	2	-	59	Setuju
6.	Penangan Pengelolaan Pengaduan	60	-	-	60	Setuju
<b>Skor</b>		341				
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>				

*Sumber: Data olahan peneliti, 2021*

Dari tabel V.16 di atas dapat diketahui hasil rekapitulasi jawaban responden pegawai dalam penelitian tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), dapat disimpulkan dari keseluruhan skor yang berjumlah 341 pada rentang skor 281-360 pada kategori **Setuju** yang berdasarkan jawaban responden pegawai dari hasil penyebaran kuesioner.

**Tabel V.17 Rekapitulasi Jawaban Responden Penelitian Tentang Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di kantor samsat Kabupaten Pelalawan) Untuk Wajib Pajak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Skor	Kategori
		Setuju	Netral	Tidak Setuju		
1.	Identifikasi Persyaratan	159	12	1	174	Setuju
2.	Identifikasi Prosedur	117	38	2	157	Setuju
3.	Identifikasi Waktu	105	16	17	138	Netral
4.	Identifikasi Biaya/Tariff	45	48	21	114	Netral
5.	Identifikasi Produk Pelayanan	144	24	-	168	Setuju
6.	Penangan Pengelolaan Pengaduan	78	50	9	137	Netral
<b>Skor</b>		888				
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>				

*Sumber: Data olahan peneliti, 2021*

Dari tabel V.17 rekapitulasi hasil penilaian 6 indikator dari 30 responden wajib pajak, yang masing-masing memiliki 2 item penilaian dalam penelitian Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan), dapat disimpulkan dari keseluruhan skor yang berjumlah 888 pada rentang skor 841-1.080 pada kategori **Setuju** yang berdasarkan jawaban responden wajib pajak dari hasil penyebaran kuesioner.

Dari hasil pengumpulan data yang menggunakan teknik kuesioner, wawancara, observasi, serta dokumentasi, Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak atau dikategorikan Setuju. Hal ini dilihat dari jawaban responden wajib pajak yang mengatakan persyaratan yang diberikan kantor samsat tidak memberatkan wajib pajak sama sekali dan prosedur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor telah sesuai dan sangat mudah dipahami oleh wajib pajak. Se jauh ini wajib pajak tidak kesulitan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan, dan apa bila wajib pajak tidak paham dengan prosedur pembayaran pajak wajib pajak akan bertanya kepada petugas kantor samsat. Untuk rincian biaya yang harus dibayar oleh wajib pajak telah tertera di SNTK wajib pajak dan tertera di spanduk yang telah disediakan oleh petugas kantor samsat, se jauh ini wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor samsat kabupaten pelalawan.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang penulis lakukan mengenai Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (studi di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan) dapat dilihat kesimpulan berdasarkan indikator yaitu: identifikasi persyaratan, identifikasi prosedur, identifikasi waktu, identifikasi biaya/tarif, identifikasi produk pelayanan, dan identifikasi penanganan pengelolaan engaduan sebagai berikut:

1. Untuk indikator identifikasi persyaratan dapat dikategorikan Setuju, diketahui bahwa wajib pajak yang sering melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan telah mengetahui persyaratan atau dokumen yang wajib disiapkan sebelum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sedangkan pegawai akan menjelaskan kepada wajib pajak yang belum mengetahui persyaratan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara lisan, dan menempelkan persyaratan yang harus dipenuhi wajib pajak di kaca setiap loket pendaftaran.
2. Untuk indikator identifikasi prosedur dapat dikategorikan setuju, diketahui bahwa wajib pajak yang sering melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan telah mengetahui dan paham dengan prosedur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, bila ada wajib pajak yang tidak mengetahui prosedur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor petugas akan menjelaskan dan mengarahkan wajib pajak tata cara yang harus

dilakukan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pegawai juga menjelaskan prosedur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam baliho yang ditempel di kantor samsat oleh petugas kantor samsat.

3. Untuk indikator identifikasi waktu dapat dikategorikan Netral, diketahui bahwa waktu yang dihabiskan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan telah sesuai dengan prosuder yaitu STNK pengesahan 30 menit, STNK perpanjangan/hilang 30 menit, STNK perubahan 30 menit, dan STNK baru 30 menit. Tetapi waktu yang habiskan bisa lebih karena terlalu banyak nya wajib pajak yang melakukan pembayaran paja kendaraan bermotor sehingga wajib pajak harus mengantri lebih lama. Sedangkan pegawai sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak.
4. Untuk indikator identifikasi biaya/tarif dapat dikategorikan Netral, diketahui bahwa biaya yang dibayar wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah dijelaskan dan sudah ada rinciannya di STNK wajib pajak. Namun tidak di pungkiri masih ada beberapa oknum yang melakukan pungli.
5. Untuk indikator identifikasi produk pelayanan dapat dikategorikan Setuju, diketahui bahwa produk pelayanan dinilai telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat diterima oleh wajib pajak.
6. Untuk indikator penanganan pengelolaan pengaduan dapat dikategorikan netral, diketahui bahwa wajib pajak memberikan keluhan atau pengaduan kepada kantor samsat melalui kotak saran yang telah disediakan, keluhan

yang disampaikan wajib pajak terkait pelayanan yang lama dan kurang ramahnya petugas kantor samsat dalam memberikan pelayanan.

## **B. Saran**

Berdasar uraian mengenai pelayanan kantor samsat dalam membayar pajak kendaraan bermotor 5 tahunan (studi di kantor samsat Kabupaten Pelalawan) dalam upaya peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pelalawan maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang professional dan memuaskan wajib pajak, Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan perlu melakukan rapat koordinasi rutin/berkala agar dilakukan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu.
2. Dalam melakukan cek fisik kendaraan bermotor perlu pengawasan yang lebih baik lagi oleh polisi yang bertugas agar tidak ada oknum yang meminta bayaran dalam melakukan cek fisik kendaraan bermotor kepada wajib pajak.
3. Pihak kantor samsat Kabupaten Pelalawan diharapkan dapat memberikan informasi seperti persyaratan, prosedur, dan biaya/tarif pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara rutin baik melalui media cetak, sosial media, dan melengkapi informasi di website.
4. Perlu adanya kesadaran dari masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak kendaraan bermotor 5 tahunan yang menjadi kewajiban setiap warga Negara Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirjo, Prajudi S. 1995. *Hukum Administrasi Negara, Edisi Revisi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Bernard, Chester I. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pustaka Raya
- Feriyanto, Andri., & Triana, Endang, Shyta. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kubemen: Media Tera.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Klitren Lr Gk
- Hadari, Nawawi. 2017. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif*. Yogyakarta: UGM Press.
- Kurniawan, P. 2004. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*. Malang: Bayu Nedia
- Kurniawan, Erni. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana
- Munawir. 2001. *Perpajakan*. Yogyakarta: Liberty
- Nurmantu, safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- Pudyatmoko, Y Sri. 2009. *Pengantar Hukum Pajak*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Syafiie, Kencana Inu. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Sudaryono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung, UNPAD
- Simon, Herbert A. 1984. *Administrative Behaviour (Prilaku Administrasi)*. Jakarta: PT Bina Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Waluyo, B. Ilyas, Wirawan. 2002. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta.

Yussa, Tarmizi., & Andry, Hendry. 2015. *Prilaku Dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.

Zulkifli., Awang, Azam., dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan: Usulan Penelitian, Skripsi, Dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru: Fisiol UIR.

Zulkifli, 2015. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Universitas Islam Riau, Pekanbaru

#### **Dokumentasi :**

Undang-undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Registrasi Dan Identifikasi Kendaraan Bermotor

#### **Sumber Internet :**

[135364-ID-tingkat-kepuasan-masyarakat-pada-pelayan \(1\).pdf](#)

[document \(1\).pdf](#)

[pelayanan kendaraan.pdf](#)

[ODczMjU1MTg2ZmNhMzI3OWMwNzZkM2EyN2NjODBjZGJmMzRINjA0ZQ==.pdf](#)