

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI
SAMSAT KELILING DI KOTA BATAM**



**Oleh
Mahdalena
181010006**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI
SAMSAT KELILING DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh
Mahdalena
181010006**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Mahdalena
Npm : 181010006
Fakultas : Ilmu sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

Efektifitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling di Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia naskah skripsi ini di gugurkan skripsi yang saya peroleh dibatalkan , serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 01 Agustus 2022



Mahdalena

181010006

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI
SAMSAT KELILING DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Mahdalena
181010006**

**Telah di setujui oleh Pembimbing pada tanggal
Batam, 01 Agustus 2022**


Timbul Dompok, S.E., M.Si
Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Upaya Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor dengan mengadakan pelayanan Samsat Keliling agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Hal ini dilakukan bertujuan agar masyarakat patuh membayar pajak kendaraan bermotor serta menjangkau masyarakat wajib pajak yang jauh dari Samsat induk. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif untuk menjelaskan dan memberi pemahaman mengenai efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling sudah efektif. Namun, masih ada kendala dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu adanya keluhan wajib pajak mengenai sarana dan prasarana seperti tidak disediakan tempat berteduh yang menghambat efektivitas pelayanan Samsat Keliling jika cuaca hujan maupun panas. Kemudian, jika cuaca hujan pada saat akan beroperasi menyebabkan jaringan internet pada sistem yang digunakan Samsat Keliling menjadi tidak stabil sehingga petugas harus menginstall ulang sistem yang digunakan dan memakan waktu lebih dari satu jam. Hal ini, membuat masyarakat yang datang lebih awal untuk pembayaran pajak menjadi menunggu sampai jaringan internet pada sistem Samsat menjadi stabil. Akibatnya, pelayanan Samsat Keliling tidak beroperasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pajak, Samsat Keliling

ABSTRACT

The efforts of the Regional Revenue Management Agency (BAPPENDA) in increasing motor vehicle tax revenues by providing Mobile Samsat services to make it easier for the public to pay taxes. This is done with the aim of making people obedient in paying motor vehicle taxes and reaching taxpayers who are far from the main Samsat. This study uses descriptive qualitative research to explain and provide an understanding of the effectiveness of motor vehicle tax collection services through the Mobile Samsat in Batam City. Sources of data used in this study are primary data and secondary data. The results of this study can be concluded that the effectiveness of motor vehicle tax collection services through the mobile samsat has been effective. However, there are still obstacles in the process of paying motor vehicle taxes, namely taxpayer complaints regarding facilities and infrastructure such as not being provided with shelter which hinders the effectiveness of Mobile Samsat services if the weather is rainy or hot. Then, if the weather is rainy at the time of operation, the internet network on the system used by Samsat Keliling becomes unstable, so the officer must reinstall the system used and it takes more than an hour. This makes people who arrive early for tax payments to wait until the internet network on the Samsat system becomes stable. As a result, the Mobile Samsat service does not operate according to a predetermined schedule.

Keywords: *Effectiveness, Taxes, Mobile Samsat*

KATA PENGANTAR

Rasa syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) yang merupakan salah satu syarat penyelesaian program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis selalu bersedia menerima kritik dan saran. Terlepas dari keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari semua pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr.Nur Elfi Husda,S.Kom.,M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr.Michael Jibrael Rorong ,S.T.,M.I. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP, M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
4. Bapak Timbul Dompok,S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi penulis pada program studi Administrasi Negara.
5. Seluruh Dosen Program studi Administrasi Negara dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Ibu Dra. Hj. Reni Yusneli., MTD selaku kepala BP2RD Provinsi Kepulauan Riau yang telah memberi izin melakukan penelitian kepada penulis.
7. Ibu Lidya Yanette, S.H selaku Kasubag UPTD.
8. Bapak Erawanto Tri Wahyudo,SE, MPA selaku Kasubbid Penerimaan Pajak Daerah.
9. Bapak Said, Bapak Bramono Hning, Bapak Syarif, selaku pengatur Samsat Keliling.
10. Informan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Keluarga terutama kedua orang tua penulis yang telah terlebih dahulu di panggil yang mahakuasa yang selalu menjadi panutan untuk penulis, kemudian kakak penulis Desy karmila, Darsi yang mendukung penulis untuk melanjutkan pendidikan.
12. Teman-teman Rahmat setia, Liza putri andini, Novi syafitri, Selling rahmawati, Bang Novri, Yuliana maria, Uni retno, Rini, Shena yang memberikan semangat dan doa kepada penulis.

Batam, 01 Agustus 2022



(Mahdalena)



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Efektivitas	8
2.2.Pelayanan Publik.....	18
2.3 Pemungutan Pajak.....	29
2.4.Program Samsat Keliling	30
2.5.Penelitian Terdahulu	31
2.6 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Metode Penelitian.....	38
3.2 Fokus Penelitian	38
3.3 Lokasi Penelitian Dan Periode Penelitian	38
3.4 Sumber Data.....	39
3.5 Metode Pengumpulan Data	40
3.6 Metode Analisis Data	41
3.7 Keabsahan Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.2 Pembahasan.....	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Simpulan	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	xii

LAMPIRAN..... xiv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Batam Centre	47
Gambar 4.2 Standar Pelayanan Samsat	48
Gambar 4.3 Mobil Pelayanan Samsat Keliling	55
Gambar 4.4. Survei Kepuasan Masyarakat	58
Gambar 4.5 Loket bus Samsat Keliling (di KBC).....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor.....	4
Tabel 1.2 Data Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.....	5
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Penerimaan PKB melalui Samsat Keliling.....	52