

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR 5 TAHUN
DI SAMSAT BANJARMASIN
II

Diajukan sebagai syarat untuk untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



ANNISA

2010411220017

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN 2024

ABSTRAK

Annisa, 2010411220017, Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Unit SAMSAT Banjarmasin II. Dibawah bimbingan Aulia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II dan hambatan-hambatan yang terjadi pada pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun sumber data penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang berupa buku, jurnal, e-jurnal dan kutipan berita. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Banjarmasin II belum efektif dilihat dari tiga indikator yaitu, pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Pencapaian tujuan mengenai pemungutan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II ini belum efektif. Integrasi mengenai pemungutan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Banjarmasin II ini sudah cukup efektif. Adaptasi dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Banjarmasin II belum efektif. Sedangkan, untuk indikator sarana prasarana sudah cukup baik. Adapun faktor penghambat dari pemungutan pajak kendaraan bermotor tahunan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II, ialah: 1) Peletakkan Benner Prosedur Yang Tidak Tepat Tempatnya, 2) Waktu Pelayanan dan 3) Wajib Pajak Datang Dengan Tidak Memenuhi Kelengkapan Berkas. Adapun saran yang dapat peneliti berikan ialah Diharapkan kepada Kepala Bidang Pelayanan agar terus mengarahkan bawahannya, petugas memberikan arahan yang jelas, memperbaiki tata letak sistem alur prosedur pelayanan, update di media sosial.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pembayaran Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun, SAMSAT Banjarmasin II.*

ABSTRACT

Annisa, 2010411220017, Effectiveness of Motor Vehicle Tax Payment at SAMSAT Banjarmasin II Unit. Under the guidance of Aulia.

This study aims to determine the Effectiveness of Annual Motor Vehicle Tax Collection in the Banjarmasin II Regional Revenue Service Unit and the obstacles that occur in its implementation. The research method used in this study is a qualitative approach with a qualitative descriptive type.

Data collection techniques are used to obtain information by conducting observations, interviews and documentation. The data sources of this research use primary and secondary data in the form of books, journals, e-journals and news quotes. This study uses data analysis techniques consisting of several stages, namely data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing or verification. The effectiveness of the annual motor vehicle tax collection at SAMSAT Banjarmasin II has not been effective judging from three indicators, namely, achievement of goals, integration and adaptation.

The achievement of the goal regarding the collection of motor vehicle tax at the Banjarmasin II Regional Revenue Service Unit has not been effective. The integration of motor vehicle tax collection at SAMSAT Banjarmasin II has been quite effective. Adaptation in the implementation of motor vehicle tax collection at SAMSAT Banjarmasin II has not been effective. Meanwhile, the indicators of infrastructure facilities are quite good. The inhibiting factors for the annual collection of motor vehicle tax at the Banjarmasin II Regional Revenue Service Unit are: 1) Placing Improper Procedures in the Right Place, 2) Service Time and

3) Taxpayers Coming By Not Meeting the Completeness of the File. The suggestions that can be given by the researcher are expected to the Head of Service to continue to direct his subordinates, officers provide clear directions, improve the layout of the service procedure flow system, update on social media.

Keywords : Effectiveness, Tax Payment, 5 Year Motor Vehicle Tax, SAMSAT Banjarmasin II.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis berhasil melaksanakan penelitian dan pembuatan laporan akhir ini untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Banjarmasin II (Studi Pembayaran Pajak 5 Tahun).

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Proses penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini saya mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada Yang Terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
3. Ibu Avela Dewi S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan selaku Dosen Penguji 1 saya, yang juga telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini;

4. Bapak Prof. Dr. Drs. H. ASMU'I, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama perkuliahan selalu membimbing dalam menentukan KRS;
5. Ibu Hj, Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini;
6. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji II yang juga telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini;
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, khususnya dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu serta pengetahuannya melalui pengajaran, dukungan dan masukan selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini;
8. Seluruh staff pegawai Samsat Banjarmasin II yang telah berkenan memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian di Samsat Banjarmasin II.
9. Terkhusus kepada orang tua Ayahanda Wahid (Alm) dan Ibunda Bariah, serta Keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung dalam segala hal yang membuat semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini;
10. Kepada sahabat saya semua yang selalu memberi semangat dan perhatian serta pengorbanannya untuk membantu peneliti demi terselesaikannya skripsi ini;

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata mata karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima dengan senang hati guna memperbaiki proposal ini di kemudian hari, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti sendiri dan untuk semua kalangan. Amin
Ya Rabbal'alaamiin.

Banjarmasin, 02 Juli 2024

Annisa
2010411220017

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Konsep Teoritis.....	17
2.2.1 Pengertian Efektivitas	17
2.2.2 Indikator Efektivitas.....	20
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	24
2.2.4 Pengertian Pajak.....	27
2.2.5 Fungsi Pajak	28
2.2.6 Syarat Pemungutan Pajak	28
2.2.7 Pengertian Pajak Daerah	30
2.2.8 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	30
2.2.9 Objek Pajak Kendaraan Bermotor	31
2.2.10 Subjek Pajak dan Wajib Pajak PKB.....	32
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Pendekatan	35
3.2 Tipe Penelitian	36
3.3 Lokasi Penelitian.....	36
3.4 Sumber Data	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38

3.6	Pengolahan Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		43
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1	Kota Banjarmasin	43
4.1.2	Gambaran Umum Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II	44
4.2	Uraian temuan penelitian.....	57
4.2.1	Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun Di Samsat Banjarmasin II	57
4.2.2	Faktor Penghambat Dari Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun Di Samsat Banjarmasin II.....	65
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		70
5.1	Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun Di Samsat Banjarmasin II	70
5.2	Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun Di Samsat Banjarmasin II.....	80
BAB VI PENUTUP		83
6.1	Kesimpulan.....	83
6.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Keluhan Masyarakat Banjarmasin Tentang Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 5 tahun di Samsat Banjarmasin II.....	10
Gambar 3.1: Model Miles dan Huberman dalam (Sugiono, 2013).....	42
Gambar 4.1: Lokasi UPPD Banjarmasin II.....	47
Gambar 4.2: Bagan Struktur Organisasi Unit Pelayanan Pendapatan Banjarmasin II.....	50
Gambar 4.3: Alur Pelayanan SAMSAT Banjarmasin II.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Penerimaan PKB	9
Tabel 2.1: Hasil-hasil penelitian terdahulu	13
Tabel 4.1: Pembagian Kecamatan dan Kelurahan di Kota Banjarmasin.....	43
Tabel 4.2: Jumlah Pegawai UPPD Banjarmasin II	56
Tabel 5.1: Matriks Hasil Pembahasan	78