

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(PKB) DI UNIT PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SAMSAT
KABUPATEN TANAH LAUT KALIMANTAN SELATAN



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program Diploma-III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat

Disusun Oleh:
SURYA BINTANG ANDREAS PURBA
NIM: 2200312310038

PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
PROGRAM DIPLOMA-III
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

DISETUJUI DAN DITERIMA

UNTUK DIAJUKAN PADA UJIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan
Bermotor (PKB) di Unit Pengelolaan Pendapatan
Daerah (UPPD) Samsat Kabupaten Tanah Laut
Kalimatan Selatan

Nama : Surya Bintang Andreas Purba

NIM : 2200312310038

Program Studi : Diploma III Perpajakan

Banjarmasin, 31 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Koordinator Program Studi

DIII Perpajakan,



Dr. Asrid Juniar, SE. MM

NIP. 197806182005011001



Dr. Rini Rahmawati, S.E., M.M.

NIP. 197602122002122001

LEMBAR PENGESAHAN

TELAH DIUJIKAN PADA UJIAN LAPORAN TUGAS AKHIR



Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan
Bermotor (PKB) di Unit Pengelolaan Pendapatan
Daerah (UPPD) Samsat Kabupaten Tanah Laut
Kalimatan Selatan

Nama : Surya Bintang Andreas Purba

NIM : 2200312310038

Program Studi : Diploma III Perpajakan

TIM PENGUJI :

NO.	NAMA	TANDA TANGAN
1.	Maya Sari Dewi, S.Sos.,MM	
2.	Dr. Asrid Juniar, SE,MM	

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelaksana Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Kabupaten Tanah Laut, Kalimantan Selatan, serta mengkaji bagaimana kualitas pelayanan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah. Layanan publik yang berkualitas menjadi salah satu kunci utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi pendapatan asli daerah (PAD). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran (mixed methods), yaitu gabungan antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara dengan petugas layanan, serta penyebaran kuesioner kepada wajib pajak. Sementara data sekunder berupa dokumen pendukung, seperti jumlah kendaraan bermotor, target dan realisasi penerimaan pajak, serta struktur organisasi Samsat. Penilaian kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPPD Samsat Tanah Laut tergolong baik, ditandai dengan capaian realisasi pajak yang melebihi target selama tiga tahun berturut-turut (2022–2024). Dimensi tangibles dan reliability menunjukkan hasil sangat memuaskan, ditandai dengan fasilitas layanan yang memadai dan akurasi prosedur. Responsiveness dan assurance menunjukkan respons cepat dan kepercayaan tinggi masyarakat terhadap petugas. Namun, dimensi empathy masih perlu ditingkatkan, terutama dalam penyediaan fasilitas ramah lansia dan difabel. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang prima secara langsung berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di daerah. Rekomendasi diarahkan pada peningkatan sarana layanan inklusif dan sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat, guna membangun budaya kepatuhan pajak yang lebih kuat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat, Pajak Daerah, SERVQUAL, UPPD.

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of Motor Vehicle Tax (PKB) services at the Regional Revenue Service Implementation Unit (UPPD) of the Tanah Laut

Regency Samsat (Regional Revenue Service Unit), South Kalimantan, and examine how this quality contributes to increasing regional tax revenue. Quality public services are one of the main keys to improving taxpayer compliance and optimizing regional original revenue (PAD). The method used in this study is a mixed methods, namely a combination of qualitative and quantitative approaches. Primary data were obtained through observation, interviews with service officers, and distribution of questionnaires to taxpayers. Meanwhile, secondary data were in the form of supporting documents, such as the number of motor vehicles, tax revenue targets and realizations, and the Samsat organizational structure. The assessment of service quality was analyzed using five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the service quality at the Tanah Laut UPPD Samsat is classified as good, indicated by tax realization achievements that exceeded targets for three consecutive years (2022–2024). The tangibles and reliability dimensions showed very satisfactory results, indicated by adequate service facilities and procedural accuracy. Responsiveness and assurance demonstrate a quick response and high public trust in officers. However, the empathy dimension still needs improvement, particularly in providing facilities for the elderly and people with disabilities. This study concludes that excellent service quality directly contributes to increased regional motor vehicle tax revenue. Recommendations focus on improving inclusive service facilities and ongoing public outreach to build a stronger culture of tax compliance.

Keywords: Service Quality, Motor Vehicle Tax, Samsat, Regional Taxes, SERVQUAL, UPPD.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan** “

Maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis selama menyelesaikan laporan ini, antara lain kepada ;

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, S. E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Rini Rahmawati, S.E, MM. selaku Koordinator Program Studi DIII Perpajakan.
3. Bapak Dr. Asrid Juniar, SE. MM selaku Dosen pembimbing sekaligus Dosen Penasehat akademik atas bimbingan, arahan, masukan, dan semangat. Terima kasih untuk segala bantuan yang bapak berikan dari awal kuliah sampai akhir dalam membimbing peneliti dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Maya Sari Dewi, S.Sos.,MM selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, masukan, dan pertanyaan konstruktif sehingga memperkaya kualitas penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak Adimas Fitriandi. ST, MT selaku Penata Tk. I Samsat Tanah Laut yang telah mengizinkan Penulis melakukan penelitian di Kantor Samsat Tanah Laut.

6. Seluruh Dosen Pengajar di Program Studi Diploma III Perpajakan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga bagi penulis selama masa Perkuliahan.
7. Seluruh staf dan tenaga kependidikan Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
8. Kepada keluarga saya terutama kedua orang tua saya dan adik yang penulis sayangi, penulis berterima kasih kepada mereka karna tanpa mereka mungkin penulis tidak bisa sampai di titik ini. Penulis sangat bersyukur selalu di masukkan kedalam doa mereka, selalu memberikan semangat dan motivasi walau pernah ada tetesan air mata di tengah tengah pendidikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi ini hingga Ahli Madya (A.Md.)
9. Kepada teman-teman yang sudah menemani dan membantu penulis selama proses pengerjaan laporan ini hingga selesai.

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari terdapat kekurangan dalam Laporan Tugas Akhir ini, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan laporan ini.

Banjarmasin, 31 Juli 2025

Penulis,



Surya Bintang Andreas Purba

NIM. 2200312310038

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Lokasi Penelitian	5
1.5.3 Jenis Data	5
1.5.4 Sumber Data	5
1.5.5 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.6 Teknik Analisa Data	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Pelayanan Publik.....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Pelayanan Prima	12
2.1.4 Unit Pelaksana Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD).....	14
2.2 Pajak.....	15
2.2.1 Pengertian Pajak	15
2.2.2 Pajak Menurut Ahli	16
2.2.3 Hukum Pajak	18
2.2.4 Fungsi Pajak	18
2.2.5 Jenis Pajak	19

2.3 Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.3.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.3.2 Informasi Umum terkait Pajak Kendaraan Bermotor.....	20
2.3.3 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	21
2.3.4 Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor	22
2.3.5 Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor	22
2.3.6 Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor	23
BAB III GAMBARAN UMUM.....	25
3.1 Profil Unit Pendapatan Daerah (UPPD)/ Samsat Pelaihari.....	25
3.2 Struktur Organisasi kantor Samsat Pelaihari.....	26
3.2.1 Uraian Tugas UPPD Samsat Pelaihari.....	26
3.2.2 Visi dan Misi UPPD Samsat Pelaihari.....	31
3.3 Program Layanan	32
BAB IV	33
HASIL PEMBAHASAN.....	33
4.1 Kualitas Pelayanan Pajak kendaraan Bermotor (PKB) di UPPD Samsat Kabupaten Tanah Laut	33
4.1.1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor di UPPD samsat Tanah Laut	33
4.1.2 Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	34
4.2 Pelaksanaan dan Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Samsat Tanah Laut	35
4.2.1 Prosedur Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.....	36
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	52