

**IMPLEMENTASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (PKB) MELALUI LAYANAN SAMSAT
DRIVE THRU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1**

Program Studi Administrasi Publik



DISUSUN OLEH:

WINDI APRILLA SARI

NPM. 1111508641

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2019

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Windi Aprilla Sari

NPM : 1111508641

Judul : IMPLEMENTASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (PKB) MELALUI LAYANAN SAMSAT DRIVE THRU

Mengetahui,,

Surabaya, 9 Juli 2019

Disetujui oleh,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik

Dosen Pembimbing

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Endro Tjahjono, MM.

Dr. H. Achmad Sjafi'I, SH., M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji :

1. Dr. H. Achmad Sjafi'I, SH., M.Si. ()
Ketua
2. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si. ()
Anggota
3. Dr. Sukarno H.S, M.Si. ()
Anggota

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Windi Aprilla Sari

NPM : 1111508641

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (PKB) MELALUI LAYANAN SAMSAT DRIVE
THRU

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 25 Juli 2019

Yang membuat Pernyataan

Windi Aprilla Sari

PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa :

Nama : _____

Nomor Mahasiswa : _____

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah yang berjudul :

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas dan mempublikaskannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal :

Yang menyatakan

(_____)

ABSTRAK

Pelayanan merupakan kunci atau inti dari berbagai kegiatan dibidang jasa. Salah satunya adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat terus mengalami pembaruan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat. Karena tuntutan tersebut, pemerintah membuat berbagai inovasi yang diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat. Salah satu inovasi dari pemerintah adalah layanan SAMSAT *Drive Thru*. Layanan SAMSAT *Drive Thru* dibuat untuk mengurangi kepadatan masyarakat yang membayar pajak kendaraan di Kantor Bersama SAMSAT. Hal ini disebabkan karena semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Drive Thru*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Peneliti akan mendeskripsikan seperti apa implementasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Drive Thru*. Lokasi untuk penelitian ini adalah di SAMSAT Surabaya Timur. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi di lokasi penelitian, wawancara dengan pegawai SAMSAT *Drive Thru* dan masyarakat, dan dokumentasi di lokasi penelitian.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, implementasi layanan SAMSAT *Drive Thru* sudah berjalan dengan baik. Dari variabel komunikasi tentang prosedur layanan *Drive Thru* sudah baik dan sederhana, namun masih ada beberapa masyarakat yang kurang memahami tentang layanan apa saja yang diterima di SAMSAT *Drive Thru*. Dari variabel sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi juga sudah baik. Kendala yang biasanya terjadi adalah jaringan internet.

Kata kunci : layanan, samsat, drive thru

ABSTRACT

Service is the key or core of various activities in the service sector. One of which is the services provided by the government to the community. Service to the community continues to have renewal along with the increasing demands of the community. Because of this demands, the government made various innovations that were expected to be helpful the community. One of the innovations of the government is the SAMSAT Drive Thru service. SAMSAT Drive Thru service be made to decrease the density of people pay vehicle tax in the SAMSAT office. This is due to the increasing number of motorized vehicles every year. The purpose of this study was to know the implementation of motor vehicle tax payments through SAMSAT Drive Thru service.

The research method used in this study is qualitative descriptive. The researcher will describe the implementation of motor vehicle tax payments through SAMSAT Drive Thru service. The location for this study was in East Surabaya SAMSAT. The data collection technique used by doing observation at the research location, interview with SAMSAT Drive Thru employee and people, and documentation at the research location.

Based on the research that has been done, the implementation of SAMSAT Drive Thru service has gone well. From communication variables about the service procedures Drive Thru already good and simple, but there are still some people who do not understand what services are received in SAMSAT Drive Thru. From the variables of resources, dispotitions, and bureaucratic structures are also good. The obstacle what usually happens is the internet network.

Keywords : service, samsat, drive thru

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai syarat mengikuti ujian skripsi dan mencapai gelar Sarjana Strata-1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memberikan keterangan dan gambaran tentang judul yang saya ajukan yaitu “Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan SAMSAT *Drive Thru*”.

Skripsi ini berisi tentang penjelasan mengenai penerapan SAMSAT *Drive Thru* di Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya. Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak sekali kesulitan dan hambatan. Baik itu saat penelitian maupun selama penulisan skripsi ini. Namun berkat bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Zakariya, MS., MM , selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di program studi Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. H. Achmad Sjafi'i, SH., M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah berkenan mendampingi, membantu, meluangkan waktu dan memberikan bimbingan kepada penulis selama ini hingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Arief Darmawan, SU. Selaku dosen pembimbing 2 yang telah berkenan mendampingi, membantu, meluangkan waktu dan memberikan bimbingan kepada penulis selama ini hingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya dosen program studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah mendidik dan membagikan ilmunya kepada penulis dari semester awal hingga saat ini.
7. Pimpinan SAMSAT Manyar Surabaya Timur yang telah memberikan izin kepada penulis melakukan penelitian untuk kepentingan penulisan skripsi ini.

8. Bapak Welasana dan Ibu Ida Handayani selaku pegawai SAMSAT *Drive Thru* di Kantor Bersama Samsat Manyar yang telah berkenan saya wawancara saat penelitian untuk kepentingan data dalam penulisan skripsi ini.
9. Nita Widjayanti, Devy Andriati, Dita Indahsari, dan Raka Awanda yang telah berkenan menjadi narasumber dan saya wawancara saat penelitian untuk kepentingan data dalam penulisan skripsi ini.
10. Keluarga tercinta saya yaitu Alm. ayah, ibu dan kakak-kakak saya yang telah membantu baik dari segi moril maupun materiil. Terimakasih untuk segala do'a, dukungan, motivasi, dan semua nasihat yang telah diberikan kepada saya selama ini. Keberhasilan ini saya persembahkan untuk kalian semua terutama untuk Alm. Ayah yang sangat ingin melihat saya menjadi sarjana.
11. Untuk sahabat seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Devy Andriati dan Dita Indahsari yang selalu bimbingan bersama dan saling membantu agar bisa wisuda bersama.
12. Untuk sahabat-sahabat saya yang tergabung dalam grup "Ghibah Squad" yaitu Devy Andriati, Dita Indahsari, Dewi Endah Novitasari, Indriani Nur Kholifah, dan Novita Dewi Kumalasari yang memberikan semangat dan motivasi agar dapat segera menyelesaikan skripsi. Semoga setelah lulus ini, kita bisa tetap menjalin hubungan persahabatan.
13. Teman-teman Administrasi Publik kelas sore angkatan tahun 2015. Terimakasih atas kebersamaan kita dari awal sampai akhir ini. Yang saling membantu dan saling mendukung agar dapat lulus bersama-sama. Semoga setelah lulus ini, kita bisa tetap menjalin hubungan pertemanan.
14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi pembaca.

Surabaya, 8 Juli 2019

Windi Aprilla Sari

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Tanda Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Orsinalitas	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Abstrak.....	vi
Kata pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II Tinjauan Pustaka	5
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pelayanan Publik	12
2.2.2 Teori Implementasi.....	18
2.2.3 Pajak Kendaraan Bermotor	27
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran	34
BAB III Metode Penelitian	39
3.1 Tipe Penelitian	39
3.2 Peran Peneliti	40
3.3 Lokasi Penelitian.....	40
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	41
3.6 Keabsahan Data.....	42

BAB IV Diskripsi Obyek, Penyajian Data Dan Pembahasan	44
4.1 Diskripsi Obyek.....	44
4.1.1 Sejarah Singkat SAMSAT.....	44
4.1.2 Dasar Pelaksanaan Kantor Bersama SAMSAT Surabaya	45
4.1.3 Struktur Organisasi	46
4.1.4 Pelayanan Di SAMSAT.....	47
4.1.5 Layanan Unggulan Kantor Bersama SAMSAT	49
4.1.6 Visi, Misi, Motto dan Maklumat Pelayanan SAMSAT.....	54
4.2 Penyajian Data	54
4.3 Pembahasan	62
BAB V Penutup	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Rekomendasi	69
Daftar Pustaka.....	70
Lampiran.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Struktur Organisasi	46
-------------------------------------	----