

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR RODA DUA PADA KANTOR SAMSAT
KABUPATEN SUMBA TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Salah satu syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



OLEH

FRANSISKUS XAVERIUS UMBU WUNU

42120060

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

KUPANG

2024

LEMBARAN PENGESAHAN PRODI

EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN SUMBA TENGAH

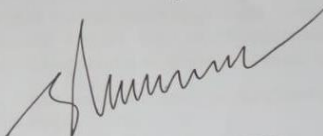
Disusun Oleh

FRANSISKUS XAVERIUS UMBU WUNU
42120060

Telah Dipertahankan didepan Dewan Pembahas
Pada Tanggal 15 Juni 2024
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

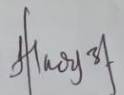
Susunan Dewan Pembahas

Dosen Pembimbing I



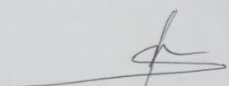
Yasinta P. Peten.S. Sos. M.Si
NIDN: 0808067802

Dosen Pembahas I



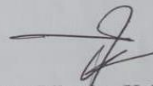
Dr. Indrivati, S. IP, M. Si
NIDN: 0807057601

Dosen Pembimbing II



Drs. Frans Nyong, M. Si
NIDN: 0809026201

Dosen Pembahas II



Hendrikus Likusina Kaha, S.IP. M.Si
NIDN:0819026701

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik
Tanggal 15 Juni 2024
Ketua Program Studi



Dr. Indrivati, S. IP, M. Si
NIDN: 0807057601

LEMBARAN PENGESAHAN FAKULTAS

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA
PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN SUMBA TENGAH

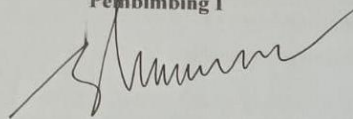
Diajukan Oleh:

FRANSISKUS XAVERIUS UMBU WUNU

42120060

Disetujui Oleh:

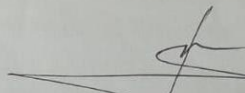
Pembimbing I



Yasinta P. Peten, S. Sos. M, Si

NIDN: 0808067802

Pembimbing II



Drs. Frans Nvong M.Si

NIDN: 0809026201

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Frans Bapa Tokan, M. A

NIDN: 0811116701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Fransiskus Xaverius Umbu Wunu

Nomor Induk Mahasiswa : 42120060

Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA
PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN SUMBA TENGAH”**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 15 Juni 2024



Fransiskus X. Umbu Wunu

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
 Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwirafisip@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu** Tanggal **15 Bulan Juni** Tahun **2024** Pukul **11.00 WITA** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Fransiskus Xaverius Umbu Wunu
 NIM : 42120060
 Prodi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi :
"EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN SUMBA TENGAH"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	:	Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		
2	Sekretaris	:	Drs. Fransiskus Nyong, M.Si		
3	Penguji Materi I	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
4	Penguji Materi II	:	Dr. Indriyati, S.IP.,M.Si		
5	Penguji Materi III	:	Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		
6	Pembimbing I	:	Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		
7	Pembimbing II	:	Drs. Fransiskus Nyong, M.Si		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I =
 Penguji II =
 Penguji III =

Lulus dengan Nilai =
 Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
 Dekan

 Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 15 Juni 2024
 Ketua Tim Penguji,

Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si

MOTTO

Tidak ada rumah yang dibangun dalam semalam, tidak ada sumur yang digali dalam sekali cangkul, semua butuh proses

Rowan Atkinson

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur dan berterima kasih, penulis telah menyelesaikan penyusunan karya skripsi dan ini saya persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan orang-orang yang berarti serta telah berjasa dalam kehidupan dan keberhasilan saya.

1. Tuhan Yesus Kristus sumber pengharapan, berkat dan pertolongan bagi penulis.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Yulius Umbu Eda dan mama Genoveva Sedu Oyi (almarhumah) yang selalu mendoakan dan mendukung serta memberikan kasih sayang kepada penulis selama ini.
3. Keempat kakak saya yaitu karel, Pieter, Gerolfus, dan Priska yang selalu memberikan dukungan kepada penulis serta menasehati selama ini.
4. Ketiga keponakan saya Ave, Asher, Aidan yang juga ikut menyemangati penulis serta menghibur penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2020.
6. Almamater Tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan bimbingannya Penulis mampu menyusun dan menyelesaikan Skripsi dengan Judul “Efektivitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Sumba Tengah”.

Skripsi ini merupakan salah satu Syarat yang harus dipenuhi oleh Semua Mahasiswa S1 untuk memperoleh gelas akademik Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian Skripsi ini banyak masukan-masukan, arahan, bimbingan, pemikiran dan juga motivasi serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang penulis peroleh dari berbagai pihak dan untuk itu ucapan Terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya patut dilimpahkan, khususnya Kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Dr. Frans Bapa Tokan, MA selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Ibu Dr. Indriati, S.IP., M. Si selaku Ketua Program studi Administrasi Publik
4. Ibu Yasinta P. Peten, S. Sos., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing II dan juga Penasihat Akademik

penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta motivasi yang diberikan kepada penulis selama penyelesaian Skripsi ini.

5. Bapak Yohanis Umbu Sakayu, S. Sos selaku Kepala UPTD SAMSAT Sumba Tengah yang telah memberikan Izin kepada penulis dalam melakukan penelitian dan seluruh staf dan petugas pelayanan pajak yang dengan terbuka memberikan kesempatan bagi penulis serta memberikan banyak informasi yang menunjang hasil penelitian penulis di Kantor SAMSAT Sumba Tengah
6. Seluruh civitas akademika di FISIP Unwira Kupang
7. Bapak Yulius Umbu Eda, mama Genoveva Sedu Oyi (Almarhumah), kak Karel, Kak Elsha, Kak Pieter, Kak Gerolfus, Kak Dewi, kak Priska, Ponaan Avelina, Asher dan Aidan, Mama Berna dan Bapa Agus serta seluruh Keluarga yang selalu merindukan keberhasilan Penulis

Akhirnya penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam Tulisan ini sehingga masukan-masukan yang bersifat Konstruktif sangat diharapkan untuk Penyempurnaan Tulisan ini.

Kupang, 12 Juni 2024

Penulis

ABSTRAK

Fransiskus Xaverius Umbu Wunu, Skripsi 2024, "Efektivitas Pelayanan pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Sumba Tengah" dibimbing oleh Yasinta P. Peten, S. Sos., M. Si dan Drs. Frans Nyong, M.Si. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor Melalui kantor Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) Sumba Tengah melakukan pelayanan pajak diselenggarakan bagi setiap masyarakat wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada kantor SAMSAT Kabupaten Sumba Tengah dan faktor penghambat pelayanana pajak kendaraan bermotor roda dua dikantor SAMSAT Kabupaten Sumba Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 6 orang dengan masing-masing 3 masyarakat wajib pajak, 2 petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor dan 1 orang Kepala UPTD Kantor SAMSAT Kabupaten Sumba Tengah. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik menganaliss data menggunakan metode deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak dikantor SAMSAT Kabupaten Sumba Tengah sudah cukup efektif ketika diukur menggunakan 3 kriteria efektivitas pelayanan menurut Siagian (2006) yaitu waktu, kecermatan dan gaya pemberian pelayanan. Terdapat 4 faktor penghambat dalam pelayanan pajak dikantor SAMSAT Sumba tengah seperti kurang adanya kesadaran dari masyarakat wajib pajak, Tidak adanya Sarana penunjang pelayanan dalam hal ini ketersediaan Genset agar ketika adanya pemadaman Lampu pelayanannya masih terus berlangsung, Pemanfaatan Teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan informasi terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor Roda dua di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumba Tengah masih kurang maksimal seperti tidak dikelola secara baik website SAMSAT Kabupaten Sumba Tengah, dan informasi pelayanan pajak seperti prosedur dan persyaratan pelayanan belum tersebar luas kepada masyarakat sehingga menyebabkan masyarakat wajib pajak kekurangan informasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pajak, Kendaraan bermotor.

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBARAN PENGESAHAN PRODI	II
LEMBARAN PENGESAHAN FAKULTAS	III
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	IV
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	V
MOTTO	VI
HALAMAN PERSEMBAHAN	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
ABSTRAK	X
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	8
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	8
1.3.1 TUJUAN PENELITIAN	8
1.3.2 MANFAAT PENELITIAN.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	10

2.2 EFEKTIFITAS.....	13
2.3 PELAYANAN	16
2.4 EFEKTIVITAS PELAYANAN	19
2.5 PAJAK KENDARAAN BERMOTOR.....	22
2.6 KERANGKA PEMIKIRAN	26
 BAB III METODE PENELITIAN	 27
3.1. JENIS PENELITIAN	27
3.2 LOKASI PENELITIAN.....	28
3.3 FOKUS PENELITIAN	29
3.4 INFORMAN PENELITIAN	30
3.5 SUMBER DATA	31
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	32
3.7 ANALISIS DATA	32
 BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	 34
4.1 SEJARAH TERBENTUKNYA KANTOR SAMSAT SUMBA TENGAH.....	34
4.2 VISI MISI SAMSAT SUMBA TENGAH.....	39
4.3 PEMERINTAHAN SAMSAT SUMBA TENGAH	39
4.4 URAIAN TUGAS DAN FUNGSI JABATAN	41
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 50
5.1 EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA.....	50
5.2 PEMBAHASAN.....	56
5.3 FAKTOR-FAKTOR YANG MENGHAMBAT EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA PADA KANTOR SAMSAT SUMBA TENGAH.....	58
 BAB VI PENUTUP	 60
6.1 KESIMPULAN.....	60
6.2 SARAN.....	61
 DAFTAR PUSTAKA	 63
 SURAT KETERANGAN HASIL CHECK PLAGIASI.....	 67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Rekapitulasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (PKB) di Kantor Samsat Sumba Tengah dari tahun 2021,2022 sampai dengan tahun2023	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian	31

=

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penulis	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Samsat Sumba Tengah	41