

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA
KANTOR SAMSAT KOTA KUPANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik



OLEH:

BARI PUTRA HAWU HABA

NO REG : 42115140

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

2019



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telep. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT




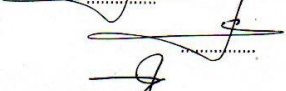


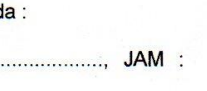
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Selasa Tanggal 17 Desember 2019** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Bari Putra Hawa Haba
Nomor Registrasi : 421 15 140
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KOTA KUPANG."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- | | | | |
|----------------------|---|-------------------------------------|---|
| 1 Ketua | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 2 Sekretaris | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |  |
| 3 Penguji Materi I | : | Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si |  |
| 4 Penguji Materi II | : | Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si |  |
| 5 Penguji Materi III | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 6 Pembimbing I | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 7 Pembimbing II | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |  |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90
Penguji II = 90
Penguji III = 95

Lulus dengan Nilai = 92

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :


HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan

DRS. MARINUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 17 Desember 2019
Ketua Tim Penguji,


DRS. FRANS NYONG, M.SI

LEMBARAN PENGESAHAN
SKRIPSI
“KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA KANTOR SAMSAT KOTA KUPANG ”

Kupang.....2019

OLEH
BARI PUTRA HAWU HABA

42115140

Skripsi ini telah diterima dan disetujui

Pembimbing I


(Drs.Frans Nyong,M.Si)

Pembimbing II


(Hendrikus L.Kaha,S.IP,M.Si)

Mengetahui

Dekan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



(Drs. Marianus Kleden. M.Si)

MOTTO

"KETIKA KAMU BERMALAS-MALASAN
RIBUAN PESAINGMU SEDANG BERJUANG
MATI-MATIAN UNTUK MENDAPATKAN APA
YANG KAMU INGINKAN"

PERSEMBAHAN

Dengan nada sukur yang berlimpah dan ucapan terima kasih sedalam – dalamnya ku persembahkan skripsi ini untuk :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Esa yang telah Memberikan saya Nafas Kehidupan.
2. Bapak Herman Hawu Haba dan Mama Yane Friyane Hawu Haba (Miha-Balo) yang telah membesarkan saya dan mendoakan selama menuntut Ilmu.
3. Kaka dan Adik terkasih Jhon Hawu Haba , Dewy Hawu Haba, Rey Hawu Haba, Putri Hawu Haba, Rian Hawu Haba, dan yang selalu mendukung saya untuk menyelesaikan studi ini.
4. Almamaterku tercinta Universitas katolik Widya Mandira Kupang.
5. Para Dosen dan Pembimbingku
6. Sahabat Blunder 15: Alvin Azuri, Yorningsa Saekoko, Viktor Merkau, Randiyanto Teti, Ardy Mauk, Rio Bria-Seran, Ardy Oran.
7. Sahabat – Sahabat IAN 15 lainnya: Yuni Nalle, Dion Firman, Bela Duka, Batista kehi, Alan Tabun dan yang tidak sempat disebutkan.
8. Teman – teman IAN 14: Jack BKC, Sason Sanga, Alan Seran, Ivan Pelokila, Ivan Leoanak, Albert Tonubadu, Edwin Fau, Angel Blegur dan yang tidak sempat disebutkan.
9. Sahabat terbaik saya Erik Maiia, Olivia Sila, Yolana Zina, Amitu Neri, Srywahyuni, Ivan Pelokila, Ivan Leoanak yang terus memberikan semangat.

10. Sahabat SMA saya: Arfan Lontorin, Yodi Laha, Djemi Penu, Joseen Ngoe,
Akang Siokain.
11. Teman – Teman Yang dengan caranya sendiri telah Membantu penulisan
ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih yang berlimpah penulis haturkan kepada Tuhan yang maha esa karena atas rahmat dan penyertaan-Nya, penulis dapatkan menyelesaikan skripsi ini dengan hati yang damai .

Menjadikan kebanggaan tersendiri bagi penulis atas terselesainya. Namun berkat dukungan moril dan material dari sesama, penulis dapat menyelesaikan semua itu.

Untuk itu, dari hati yang paling dalam dan secara tulus penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang dengan ikhlas memimpin universitas dan telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada lembaga pendidikan tinggi ini
2. Dekan dan wakil dekan Fisip dengan rela membimbing saya selama mengikuti perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini .
3. Ketua program Studi dan sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi publik.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si dan Bapak Hendrikus L. Kaha,S.IP.Msi selaku pembimbing I dan II yang selalu memberikan masukan selama proses penulisan Skripsi.
5. Bapak Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si. selaku penguji I dan Bapak Yasinta Palan Peten S.Sos, M.Si. selaku penguji II yang memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah membantu penulis dalam proses perkuliahan sampai sampai proses penyelesaian skripsi ini
7. Bapak Kepala UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah kota Kupang beserta para staf yang telah memberikan kemudahan penulis dalam memperoleh data demi menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Orang tua terkhusus Ayah kandung tercinta Bapak Herman Hawu Haba dan Ibu Yane Friyane Hawu Haba (Miha-Balo) yang memberikan dukungan moril dan mambantu serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada kakak dan adik tercinta yang memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seangkatan Administrasi Publik 2015 yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk teman istimewa yang selalu mendampingi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, penulis menyadari isi dan pembahasannya masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya untuk semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini ini, penulis mengucapkan terima kasih yang berlimpah.

Kupang, Desember 2019

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “*Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kota Kupang* (Studi tentang Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor)”. Adapun rumusan masalah penelitian ini yakni: 1) Bagaimana Pualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT kota Kupang?. 2) Faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Kupang?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data skunder, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalu kuisisioner, observasi dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor SAMSAT Wilayah Kota Kupang dan masyarakat (wajib pajak) sebagai penerima pelayanan, dan yang menjadi sampelnya adalah pegawai yang berhubungan langsung dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang berjumlah 10 orang dan dari wajib pajak yang berjumlah 30 Orang. Teknik analisis yang dipakai adalah analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan; 1) Indikator Bukti fisik berada pada klasifikasi baik karena memiliki total nilai sebesar 158 yang berada pada interval 136-167. Klasifikasi Bukti Fisik dinilai baik. 2) Indikator Kehandalan berada pada klasifikasi sangat baik berdasarkan total nilai yang didapat sebesar 169 yang berada pada interval 168 – 200. Berarti Kehandalan petugas dinilai sangat memuaskan. 3) Indikator Daya Tanggap berada pada klasifikasi baik karena memiliki total nilai sebesar 145 yang berada pada interval 136-167. Klasifikasi Daya Tanggap dinilai baik. 4) Indikator Jaminan berada pada klasifikasi sangat baik karena memiliki total nilai sebesar 170 yang berada pada interval 168 – 200. Klasifikasi Jaminan dinilai sangat baik. 5) Indikator Empati berada pada klasifikasi baik karena memiliki total nilai sebesar 145 yang berada pada interval 136-167. Klasifikasi Empati dinilai baik.

Sehingga dari hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Variabel Budaya Ogranisasi secara persial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang, 2) Hasil penelitian juga memperlihatkan gambaran bahwa 82%. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Budaya Organisasi. Sisanya 18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pajak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
LAMPIRAN	x
DAFTAR PUSTAKA	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4

BAB I LANDASAN TEORI.....	5
A. Konsep Pelayanan Publik.....	5
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	5
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	6
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	9
B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2. Dimensi Pelayanan Publik.....	23
C. Pajak Kendaraan Bermotor.....	29
D. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.....	34
E. Kerangka Pemikiran.....	35
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	 36
A. Strategi Dan Tipe Penelitian.....	36
B. Populasi, Sampel Dan Responden.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	36
3. Responden.....	37
C. Definisi Operasional.....	37
D. Jenis Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Jenis Sumber.....	39
2. Teknik Pengumpulan Data.....	39
 BAB IV Deskripsi Wilayah Penelitian.....	 47
A. Gambaran Umum UPTD.Pendapatan Dan Aset Daerah.....	47
B. Visi Dan Misi Kantor UPTD.Pendapatan Dan Aset Daerah.....	50

C. Struktur organisasi UPTD.Pendapatan Dan Aset Daerah	53
D. Urian Tugas Pegawai Kantor UPTD.Pendapatan Dan Aset Daerah	54
BAB V Analisis Dan Pembahasan Hasil Penelitian	63
A. Analisis Deskriptif	63
1. Kualitas Pelayanan	63
2. Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor	66
BAB VI Kesimpulan Dan Saran	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77