

**ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP DALAM PENGURUSAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA
KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**THERESYA CORRY ULI PARDEDE
NPM : 10 833 0098**



**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu
Atap Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada
Kantor Samsat Medan Selatan
Nama Mahasiswa : Theresya Corry Uli Pardede
No. Stambuk : 10 833 0098
Jurusan : Akuntansi

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Dra. Hj. Retnawaty Siregar, MSi)

Pembimbing II

(Dra. Hj. Rosmaini, Ak, MMA)

Mengetahui

Ketua Jurusan

(Linda Lores, SE, MSi)

Dekan



Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc)

Tanggal Lulus :

2013

ABSTRAK

ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP DALAM PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung, dengan menerapkan beberapa prinsip pelayanan umum, yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Salah satu tujuan pembentuk kantor SAMSAT ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor serta untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan pajak kendaraan bermotor, penyelesaian Surat STNK, SWDKLLJ serta mengamankan penerimaan negara.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Medan Selatan selama satu minggu sebanyak 118 orang. Dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 54 orang yang diambil dengan kelonggaran ketelitian sebesar 10%. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan datanya dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis inferensial.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Medan Selatan sudah efektif. Hal ini dapat dilihat telah tercapai tujuan pendirian SAMSAT yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

Kata Kunci: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor,

KATA PENGANTAR

Penulisan skripsi ini tidak akan dapat selesai tepat waktu hanya dengan mengandalkan kemampuan dan pengetahuan saya. Oleh karena itu saya menyampaikan rasa hormat dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah berkenan memberikan kemurahan dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dari Universitas Medan Area dengan judul skripsi "Analisis Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Medan Selatan".

Saya menyadari sepenuhnya bahwa terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini sehingga saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang berguna demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, saya menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang telah banyak membantu selama saya menjalankan masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. H.A Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, Msc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Medan Area
3. Ibu Linda Lores, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Medan Area dan Ketua Tim Pembimbing yang telah memberikan perhatian, saran dan perbaikan terhadap skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

4. Bapak M. Idris Dalimunthe, SE, Msi selaku Sekretaris Tim Pembimbing yang telah memberikan perhatian, saran dan perbaikan terhadap skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dra.Hj. Retnawaty Siregar, Msi selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Hj. Rosmaini, Ak. MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Universitas Medan Area.
8. Ibunda tercinta Dra. Marsinta Naibaho yang selalu memberi semangat dan motivasi untuk saya dalam pengerjaan skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
9. Kepada semua yang saya cintai selalu, abang saya Winner Pardede dan Winton Pardede, Saya bahagia ada di antara kalian. Kita saling mendukung dan melengkapi, memahami kelebihan dan kekurangan satu sama lain. Terima kasih untuk dukungan kalian semua.
10. Teman-teman (Renita Giana, Kak Vina, Faris Sirait, Lusi Astrid Sihombing, Debora Aritonang, Mari Pardosi, Andri Anggita Situmorang, Ira Siahaan, Lisna Riany Silaen, Agnes Sabatini Manik dan Leny Sibatuara) yang selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan skripsi agar dapat wisuda pada bulan Juni 2013. Terima kasih buat motivasi dan dukungan yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Terima kasih kepada semua orang yang belum bisa saya sebutkan yang berjasa atas penulisan skripsi ini, terima kasih untuk segala doa dukungan yang telah diberikan.

Medan, Maret 2013



Theresya Pardede

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.....	7
B. Uraian Singkat Tentang Perpajakan.....	9
1. Pengertian Pajak	9
2. Fungsi Pajak.....	10
3. Asas Pemungutan Pajak.....	11
4. Sistem Pemungutan Pajak.....	11
5. Jenis Pajak.....	12
C. Pajak Kendaraan Bermotor	14
1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor.....	14
2. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor.....	14

3. Objek Pajak Kendaraan Bermotor	14
4. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor	15
5. Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor	15
6. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
D. Efektivitas	16
E. Kerangka Konseptual	17
F. Hipotesis Penelitian	18

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel.....	21
C. Definisi Operasional	22
D. Jenis dan Sumber Data.....	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Teknik Analisis Data	24

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil	29
B. Pembahasan	43

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	20
Tabel 4.1	44
Tabel 4.2	45
Tabel 4.3	48
Tabel 4.4	50
Tabel 4.5	52
Tabel 4.6	56
Tabel 4.7	57
Tabel 4.8	58



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Mekanisme Pelayanan SAMSAT Medan Selatan	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPT Medan Selatan.....	39
Gambar 4.3 Histogram.....	46
Gambar 4.4 Histogram.....	47
Gambar 4.5 Diagram Pencar.....	49



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Apabila kita berbicara mengenai otonomi daerah, maka kita akan teringat dengan yang namanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah.

Pemberian otonomi berimplikasi menimbulkan kewenangan dan kewajiban bagi daerah untuk melaksanakan berbagai kegiatan pemerintah secara lebih mandiri. Pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya alam dilakukan secara proporsional dan berkeadilan. Pemanfaatan sumber daya alam, sumber daya manusia, dan pemungutan jenis-jenis pajak daerah didasarkan pada kewenangan yang diberikan kepada daerah.

Salah satu kekuatan dari Pemerintah Daerah adalah dengan diberlakukan 2 (dua) jenis pajak, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah tersebut dibagi lagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Jenis pajak provinsi terdiri dari : pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Sedangkan pajak kabupaten/kota terdiri dari : pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Dalam pelaksanaan peraturan daerah, keputusan gubernur berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Yang dimaksud dengan pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah adalah salah satu sumber penerimaan daerah yang memberikan sumbangan cukup besar dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. Diantara sumber pendapatan asli daerah yang berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.

Pengelolaan pemungutan dan pengurusan pajak kendaraan bermotor dilakukan pada satu kantor yang melibatkan beberapa unsur yang terkait didalam pengelolaannya. Pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan pada satu kantor ini dikenal dengan istilah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), dimana didalamnya terdapat kerjasama antara pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) dibidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB) dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Sebelum dilakukan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT),

DAFTAR PUSTAKA

- Dantes, Nyoman, 2012, **Metode Penelitian**, Andi Offset, Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchajana, 2003, **Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek**, Rosda, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2005, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**, Diponegoro, Semarang.
- Handyaningrat, Soewarno, 2006, **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen**, Gunung Agung, Jakarta.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, 2008, **Metodologi Penelitian Bisnis**, BPFE, Yogyakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, 2011, **Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi**, Erlangga, Jakarta.
- Laksana, 2008, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama: Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2011, **Perpajakan**, Edisi Revisi 2011, Andi Offset, Yogyakarta.
- Resmi, Siti, 2008, **Perpajakan : Teori dan Kasus**, Edisi Keempat, Salemba Empat, Jakarta.
- Retnawati, Linda, dkk, 2008, **Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area**, Medan.
- Sedarmayanti, 2008, **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**, Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, Sondang P, 2008, **Filsafat Administrasi**, PT Gunung Agung, Jakarta.
- Sugiyono, 2010, **Statistika untuk Penelitian**, Alfabeta, Bandung.
- Sunarsan, Thomas, 2010, **Perpajakan Indonesia**, Indeks, Jakarta Barat.
- Sutabri, Tata, 2012, **Analisis Sistem Informasi**, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tim Redaksi UPT Penyuluhan Dispendasu, 2012, **Buletin Suluh Dispendasu**, Edisi Ketiga, Volume 1, Nomor 2, CV. Sinarta, Medan.
- Umar, Husein, 2011, **Metode Riset Penelitian**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Waluyo, 2009, **Perpajakan Indonesia**, Edisi Kedelapan: Salemba Empat, Jakarta.

____ Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi.

____ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan .

____ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP DALAM PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN

Identitas Responden:

Nomor Responden :

Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan

Umur : a. 21 s/d 30 tahun b. 31 s/d 40 tahun
c. 41 s/d 50 tahun d. 50 Tahun Ke atas

Status : a. Belum Menikah b. Sudah Menikah

Pendidikan : a. SMU b. Akademi/ DIII
c. Sarjana d. Pascasarjana

Pekerjaan : a. Pelajar/mahasiswa b. Pegawai Negeri
c. Pegawai Swasta d. Wiraswasta

Isilah jawaban berikut sesuai dengan pendapat Anda, dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda dalam kolom adalah sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
I. VARIABEL SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP						
Tangible (Bukti Fisik)						
1.	Letak/lokasi SAMSAT yang strategis					
2.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman					
3.	Tersedia tempat parkir yang memadai					
4.	Tersedia brosur/ leaflet Pajak Kendaraan Bermotor					
5.	Kerapihan penampilan petugas SAMSAT					
Reliability (Keandalan)						
6.	Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu					
7.	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat					
8.	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat					
9.	Petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya					
10.	Kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
11.	Kesediaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor					
12.	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat					
13.	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat					
14.	Petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor					
15.	Petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu wajib pajak					
Assurance (Jaminan)						
16.	Petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor					
17.	Petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif					
18.	Petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data wajib pajak					
19.	Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan					
20.	Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan					
Empathy (Empati)						
21.	Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor					

22.	Petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor					
23.	Petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan					
24.	Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan					
25.	Petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik					

VARIABEL Y		SS	S	RG	TS	STS
Tujuan Pendirian SAMSAT						
1.	Pendirian kantor SAMSAT telah dirasakan memperlancar dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama, serta pengurusan surat-surat kendaraan bermotor					
2.	Pendirian kantor SAMSAT telah dirasakan mempercepat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama, serta pengurusan surat-surat kendaraan bermotor					
3.	Pendirian kantor SAMSAT dirasakan telah banyak membantu masyarakat dalam mempermudah pengurusan yang berhubungan dengan kendaraan bermotor					
4.	Petugas SAMSAT selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat					
5.	Tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang di kantor SAMSAT untuk pelayanan kepada masyarakat					

TERIMA KASIH ATAS WAKTU DAN PARTISIPASI ANDA