

IMPLEMENTASI LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi Kasus Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

HAMIMMAH ZANUBA

17031000004



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR** (Studi Kasus Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015)

Disusun Oleh : HAMIMMAH ZANUBA

NIM : 17031000004

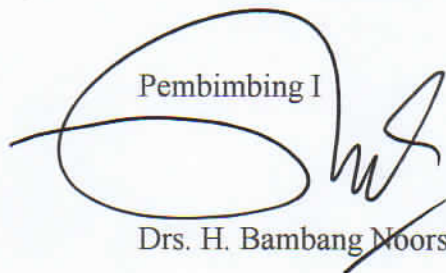
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Universitas : MERDEKA MALANG

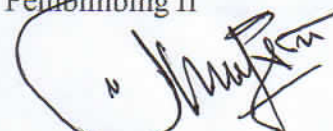
Disetujui pada tanggal:

Pembimbing I



Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Pembimbing II



Dra. Hj. Umi Chayatin, M, Si

Mengetahui,

Dekan,



DR. SUKARDI, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

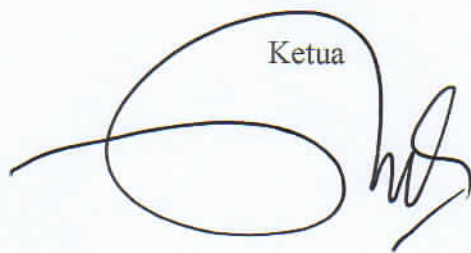
Skripsi Oleh Hamimmah Zanuba ini telah di
presentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari :Kamis

Tanggal :4 Februari 2021

Tempat :Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Merdeka
Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua


Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Sekretaris


Dra. Hj. Umi Chayatin, M, Si

Anggota


DR. Sukardi, M.Si

Mengesahkan

Dekan FISIP Umer Malang,


DR. SUKARDI, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hamimmah Zanuba

NPM : 17031000004

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benar nya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah di ajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademis Sarjana Strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu di sebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini di gugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang di peroleh, bahkan bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003 Tentang SisDiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang, 28 Januari 2021

Yang menyatakan



Hamimmah Zanuba

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

“Kegagalan Kinerja Masa Lalu, Menyadarkan Bahwa Doa Dan Usaha Berbalutkan Penghinaan Dan Cemoohan Serta Kepedihan Takkan Terlupakan Sebagai Kekuatan Dalam Meraih Segala Impian Di Muka Bumi Sang Ilahi.”

(Hznb)

Skripsi Ini Kupersembahkan Kepada:

Alm. Abi Tercinta Noval Ibrahim Jawas

Umi Tercinta Nadiah Bafadhal

Abang Farizan Vernadho, Dan Adik Razif Asyrof

Serta Semua Keluarga Besar Tercinta

Sahabat Dan Teman-Teman Yang Sudah Mengelilingi Hidup Saya

Almamater ku Tercinta Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas keridhaan yang di berikan tanpa batas sehingga penulis di beri kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “**Implementasi Layanan Pajak Kendaraan Bermotor** (Studi Kasus Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015)” sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak dalam mempermudah proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir. Atas terselesaikan seluruh proses penelitian dalam skripsi ini, penulis dengan setulus-tulus nya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sukardi, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dra Hj Umi Chayatin, M.Si Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
3. Bapak Drs. H Bambang Noorsetya, M.Si dan Ibu Dra Hj Umi Chayatin, M.Si Selaku dosen pembimbing yang sangat baik ,sangat peduli, dan terus memberi dukungan serta selalu meluangkan waktu nya untuk membimbing dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

4. Ibu Yunita Kurniawati, S,Hut.,M.M Selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT PDD Malang Kota yang sangat baik senantiasa membantu dan mempermudah dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak Sulaiman, S.H Selaku Pimpinan Administrator Pelayanan PKB Dan BBNKB yang sangat baik dan sangat terbuka untuk membantu dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak Riyan Syah Ekaprasetya Selaku Pengadministrasi Keuangan yang sangat baik dan sangat membantu mulai dari awal penelitian hingga akhir penelitian selalu memberi arahan dan senantiasa mendukung serta mempermudah dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
7. Seluruh Wajib Pajak yang telah meluangkan waktu di dalam proses wawancara penelitian skripsi ini.
8. Seluruh Staff TU dan Staff perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang ikut mempermudah dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
9. Alm Abi Noval Tercinta Terima Kasih Telah Mengajarkan Saya Arti Perjuangan Kini Saya Telah Memenuhinya, Dan Untuk Umi Nadiyah Tercinta Terima Kasih Atas Doa Yang Tak Pernah Putus Kini Saya Meraih Cita-Cita Yang Saya Dambakan. Semua Perjuangan Ini Saya Persembahkan Untuk Abi Dan Umi.
10. Untuk Abang Farizan Vernandho Terima Kasih Telah Mempercayai Saya Untuk Menyelesaikan Ini Semua Dan Untuk Adik Razif Asyrof Terima Kasih

Telah Mendengar Seluruh Khayalan Saya Dan Satu Demi Akan Segera Terwujud.

11. Untuk Jidda Yam, Jidda Cik ,Kakak Erny Dan Alifa Naufalyn Azrina ,Aty Dir, Atymah, Khalaty, Atydah, Ami Anas, Ayah Mbak Rany, Om Zen,dan sepupu-sepupu Terima Kasih Untuk Selalu Ada Dan Senantiasa Memberi Saya Alasan Mengapa Saya Harus Terus Berjuang.
12. Untuk Sahabat Terbaik ku Niken Sri Oktirain Dan Ida Yanti Terima Kasih Telah Mendukung Dan Tak Pernah Meremehkan Serta Meragukan Perjuangan Saya.
13. Untuk Seluruh Teman-Teman Ku Dari Semua Jenjang pendidikan Terima Kasih Dukungan Yang Tak Pernah Putus.
14. Untuk Teman-Teman Ku, An, Deri, Anna, Efy, Darin Terima Kasih Untuk Selalu Ada Dan Selalu Memberi Saya Kepercayaan Yang Lebih Selama Di Kuliah.
15. Untuk Teman-Teman Ku Administrasi Publik Angkatan 2017 Terima Kasih Atas Kepercayaan Dan Semua Kebahagiaan Yang Takkan Terlupakan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dan bantuan kepada semua pihak dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari karya ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu setiap saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk pengembangan penelitian ini. Dan sekiranya karya ini dapat bermanfaat bagi setiap insan yang membacanya.

Malang, 28 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
LEMBAR LOGO.....	
HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	11
2.1 Kebijakan Publik.....	11
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	11
2.1.2 Tujuan Kebijakan Publik.....	12
2.1.3 Kerangka Kerja Kebijakan Publik	13
2.2 Implementasi Kebijakan Publik	13
2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik	13
2.2.2 Tujuan Implementasi Kebijakan Publik.....	15
2.2.3 Proses Implementasi Kebijakan	15
2.2.4 Model-Model Implementasi Kebijakan Publik.....	16

2.2.5 Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik.....	17
2.3 Pajak.....	17
2.3.1 Pengertian Pajak.....	17
2.3.2 Fungsi Pajak.....	18
2.3.3. Ciri-Ciri Pajak.....	19
2.3.4 Jenis Pajak Dan Obyek Pajak.....	19
2.3.5 Syarat Pemungutan Pajak.....	20
2.3.6 Struktur Pemungutan Pajak.....	20
2.3.7 Cara Dan Sistem Pemungutan Pajak.....	21
2.3.8 Pemungutan Pajak.....	23
2.3.9 Dasar Hukum Pajak Daerah.....	23
2.3.10 Tarif Pajak.....	24
2.3.11 Dasar Pengenaan Pajak.....	25
2.3.12 Cara Perhitungan Pajak.....	25
2.4 Pajak Kendaraan Bermotor.....	25
2.4.1 Pengertian PKB.....	25
2.4.2 Tujuan Dan Ruang Lingkup PKB.....	26
2.4.3 Pembayaran PKB.....	27
2.4.4 Jaminan Pembayaran PKB.....	27
2.4.5 Pemanfaatan PKB.....	27
2.4.6 Ketentuan Pembayaran PKB.....	28
2.4.7 Objek PKB.....	29
2.4.8 Bukan Obyek PKB.....	30
2.4.9 Subyek Pajak Dan Wajib Pajak PKB.....	30
2.4.10 Dasar Hukum PKB.....	30
2.4.11 Tata Cara Pemungutan PKB.....	31
2.5 Implementasi Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No.5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.....	32
2.5.1 Persyaratan Pembayaran PKB.....	32
2.5.2 Dasar Pengenaan, Tarif, Dan Cara Perhitungan PKB.....	32
2.5.3 Pelaksana Samsat Atau Petugas PKB.....	34
2.5.4 Sanksi Administrasi Dan Pidana PKB.....	34

2.5.5 Penagihan PKB	35
2.5.6 Alur Pengurusan PKB	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Fokus Penelitian.....	41
3.3 Informan Penelitian.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Analisis Data	47
3.6 Lokasi Penelitian	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Malang	52
4.1.2 Struktur Organisasi Samsat Kota Malang	53
4.1.3 Visi, Misi, Dan Motto Kantor Bersama Samsat Malang Kota.....	56
4.1.4 Wilayah Kerja Pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Malang	57
4.1.5 Golongan ASN, Status Pegawai PTT-PK, Dan Jabatan UPT PPD Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang.....	58
4.1.6 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kecamatan dan Jenis Kendaraan di Kota Malang	60
4.1.7 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Bersama Samsat Kota Malang.....	61
4.1.8 Prestasi Samsat Kota Malang.....	62
4.1.9 Sarana Dan Prasarana Kantor Bersama Samsat Kota Malang	66
4.1.10 Kinerja Layanan Samsat Kota Malang	68
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian	70
4.2.1 Implementasi Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015	71
4.2.2 Faktor Apa Saja Yang Menjadi Pendorong Dan Penghambat Dalam Implementasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015.?.....	124
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	128

4.3.1 Implementasi Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015	128
4.3.2 Faktor Apa Saja Yang Menjadi Pendorong Dan Penghambat Dalam Implementasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015.....	145
BAB V PENUTUP.....	149
5.1 Kesimpulan	149
5.2 Saran.....	152
Daftar Pustaka	157
Lampiran	160

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penerimaan PAD Pajak Kendaraan Bermotor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2015 – 2019.....	4
Tabel 4. 1 Wilayah Kerja Pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Malang	58
Tabel 4. 2 Golongan ASN, Status Pegawai PTT-PK, Dan Jabatan UPT PPD Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang	59
Tabel 4. 3 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kecamatan dan Jenis Kendaraan di Kota Malang.....	60
Tabel 4. 4 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Bersama Samsat Kota Malang	61
Tabel 4. 5 Sarana Dan Prasarana Ruang Pelayanan Samsat di Kantor Bersama Samsat Kota Malang	66
Tabel 4. 6 Sarana Dan Prasarana Ruang Pelayanan Samsat di Kantor Bersama Samsat Kota Malang	67
Tabel 4. 7 Sarana Dan Prasarana Ruang Administrator Pelayanan PKB Dan BBNKB di Kantor Bersama Samsat Kota Malang	67
Tabel 4. 8 Sarana Dan Prasarana Ruang Pos Jaga UPTD di Kantor Bersama Samsat Kota Malang	68
Tabel 4. 9 Kinerja Layanan Samsat Kota Malang	69
Tabel 4. 10 Hasil Monitoring Pengaduan Wajib Pajak Kepada Petugas Pelayanan PKB.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pengurusan PKB	39
Gambar 3. 1 Komponen dalam analisis data (interactive model)	49
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Samsat Kota Malang	54
Gambar 4. 2 Piagam Penghargaan KB Samsat Malang Kota Tahun 2007	63
Gambar 4. 3 Piagam Penghargaan KB Samsat Malang Kota Tahun 2006	64
Gambar 4. 4 Komitmen Bersama Kantor Bersama Samsat Kota Malang	65
Gambar 4. 5 Maklumat Pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Malang	65
Gambar 4. 6 Hasil wawancara dengan Bapak Wawan Dewanto ,A.Md (Operator Sistem)	72
Gambar 4. 7 Hasil wawancara dengan Bapak Sulaiman, SH (Pimpinan Administrator Pelayanan PKB dan BPKB)	75
Gambar 4. 8 Denah KB. Samsat Malang Kota	83
Gambar 4. 9 Papan Petunjuk Lokasi Pelayanan.....	83
Gambar 4. 10 Ruang Samsat Induk (Pelayanan)	84
Gambar 4. 11 Gedung Tambahan (Gedung Lelang) Pembayaran PKB	85
Gambar 4. 12 Suasana di (Gedung Lelang) saat pembayaran PKB.....	86
Gambar 4. 13 Persyaratan PKB di (Notice)	86
Gambar 4. 14 Jadwal Pelayanan Pendaftaran	88
Gambar 4. 15 Hasil wawancara dengan Bapak Oky Fitriadian R, ST (Selaku Pegawai Samsat).....	89
Gambar 4. 16 Data Ketetapan PKB Dalam Sistem.....	90
Gambar 4. 17 Notice Pembayaran Tetap Wajib Pajak.....	91
Gambar 4. 18 Notice Pembayaran Tetap Wajib Pajak.....	92
Gambar 4. 19 Notice Pembayaran Tetap Wajib Pajak.....	93
Gambar 4. 20 Notice Pembayaran Tidak Tetap Wajib Pajak	94
Gambar 4. 21 Suasana Pembayaran (Tunai/Cash) PKB di Gedung Tambahan (Gedung Lelang).....	98
Gambar 4. 22 Pengesahan STNK (Stempel).....	100
Gambar 4. 23 Pengesahan STNK (Stempel).....	100
Gambar 4. 24 Wajib Pajak Yang Mencoba Menunjukkan Notice Tanpa Kesalahan Cetak.....	102
Gambar 4. 25 Hasil wawancara dengan Bapak Edy Cahyono, S.Sos Selaku Kepala Seksi Pendataan Dan Penetapan	107
Gambar 4. 26 Salinan Notice Pembayaran PKB.....	109
Gambar 4. 27 Pengarsipan Online (Database)	109
Gambar 4. 28 Hasil wawancara dengan Ibu Diyanatul Mustakimah, SSTP, M (Selaku Pegawai Samsat).....	115
Gambar 4. 29 Kotak Saran Dan Kritik Samsat Malang Kota	115
Gambar 4. 30 Buku Pencatatan Pengaduan Masyarakat KB.Samsat Malang Kota	116
Gambar 4. 31 Nama Sosial Media Untuk Pengaduan.....	117

Gambar 4. 32 Proses Monitoring Pelaksanaan Layanan PKB	118
Gambar 4. 33 Durasi Waktu Pelayanan	120
Gambar 4. 34 Cadangan Printer Untuk Pelayanan.....	123
Gambar 4. 35 Pusat Bantuan Informasi	125
Gambar 4. 36 Pojok Baca.....	126
Gambar 4. 37 Ruang Menyusui Dan Bermain Anak	126

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumen Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015	160
Lampiran 2 : Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi	184
Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Proposal Penelitian	185
Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan Skripsi	186
Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Jawa Timur	189
Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian Dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur	190
Lampiran 7 : Surat Selesai Penelitian Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang	191
Lampiran 8 : Dokumentasi Kantor Bersama Samsat Malang Kota	192

ABSTRAK

Hamimmah Zanuba, NIM: 17031000004, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I : Bambang Noorsetya dan dosen pembimbing II : Umi Chayatin,” Implementasi Layanan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015).”

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak terhadap kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor, Dengan hadir nya Kantor Bersama Samsat Kota Malang merupakan Lembaga Penghimpun Pajak Kendaraan Bermotor. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) atau yang di sebut dengan on roof system merupakan sistem administrasi yang di bentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan pelaksanaan layanan Pajak Kendaraan Bermotor dan juga menggambarkan faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Jenis penelitian ini bersifat kualitatif yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah penelitian ini berlokasi di Kantor Bersama Samsat Kota Malang dengan Informan penelitian yaitu ASN (Aparatur Sipil Negara), Pegawai Kantor Bersama Samsat dan para wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan layanan Pajak Kendaraan Bermotor dan juga faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketetapan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 yaitu sebelum memasuki tahap pelaksanaan ada nya Tahap persiapan mulai dari mempersiapkan standar teknis, arahan dari operator sistem, persiapan sistem bagi semua petugas, sehingga dalam pelaksanaan layanan pembayaran PKB berjalan dengan baik dan lancar, jaringan sebagai bagian utama dalam mulai nya proses pelaksanaan layanan pembayaran PKB, namun kendala jaringan sudah sangat jarang terjadi, sehingga hal ini terus di evaluasi dan terus berupaya ke arah pelayanan yang lebih baik dengan ada nya tahap monitoring mulai dari ketersediaan nya kotak saran dan keterbukaan nya pengaduan melalui media sosial serta semaksimal mungkin menindaklanjuti masalah-masalah yang muncul secara mendadak ,ada nya faktor pendorong dalam pelaksanaan layanan pembayaran PKB sebagai kekuatan untuk terus memberi kepuasan kepada wajib pajak sehingga ada nya penghambat yang datang secara tiba-tiba bukan lagi persoalan yang tak ada solusi dan penanganan secepat mungkin sehingga kepuasan wajib pajak adalah hal yang utama untuk di prioritaskan.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

Hamimmah Zanuba , NIM: 17031000004, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang, First Advisor : Bambang Noorsetya and second supervisor: Umi Chayatin , " Implementation of Motor Vehicle Tax Services (Case Study of Motor Vehicle Tax Payment System One-Stop One-Stop Administration in Malang City's One-Stop One-Stop Administration System (Samsat) Based on Presidential Regulation Number 5 of 2015). "

Motor Vehicle Tax (PKB) is a tax on ownership or control of motorized vehicles. With the presence of the Malang City Samsat Joint Office, it is the Motor Vehicle Tax Collection Agency. One-Stop One-Stop Administration System (Samsat) or what is known as the on-roof system is an administrative system designed to expedite and accelerate services for the interests of the community whose activities are held in one building.

The purpose of this study is to describe the implementation of Motor Vehicle Tax services and also to describe the driving and inhibiting factors in implementing Motor Vehicle Tax payment services.

This type of research is qualitative based on the postpositivism philosophy , used to examine the condition of natural objects. This research is located at the Joint Office of Malang City Samsat with research informants, namely ASN (State Civil Apparatus), Joint Office Employees of Samsat and Year Motor Vehicle Taxpayers. 2020.

The results of this study indicate that in the implementation of Motor Vehicle Tax services as well as driving and inhibiting factors in the implementation of Motor Vehicle Tax payment services, they have gone well and are in accordance with the provisions of Presidential Regulation Number 5 of 2015, namely before entering the implementation stage there is a preparation stage starting from preparing technical standards, directives from system operators, system preparation for all officers, so that the implementation of PKB payment services runs well and smoothly, the network is the main part in starting the PKB payment service implementation process, but network constraints have very rarely occurred, so this is continue to be evaluated and continue to strive towards better service with a monitoring stage starting from the availability of suggestion boxes and the openness of complaints via social media and as much as possible following up on problems that arise suddenly, there is a contributing factor ng in implementing PKB payment services as a force to continue to give satisfaction to taxpayers so that there are obstacles that come suddenly, no longer a problem that has no solution and handling as quickly as possible so that taxpayer satisfaction is the main thing to prioritize.

Keywords: Implementation, Service, Motor Vehicle Ta