

**KINERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH (KPPD)  
KABUPATEN BANTUL DALAM PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DARI PERSPEKTIF *CUSTOMER***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh gelar sarjana pada



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2008**

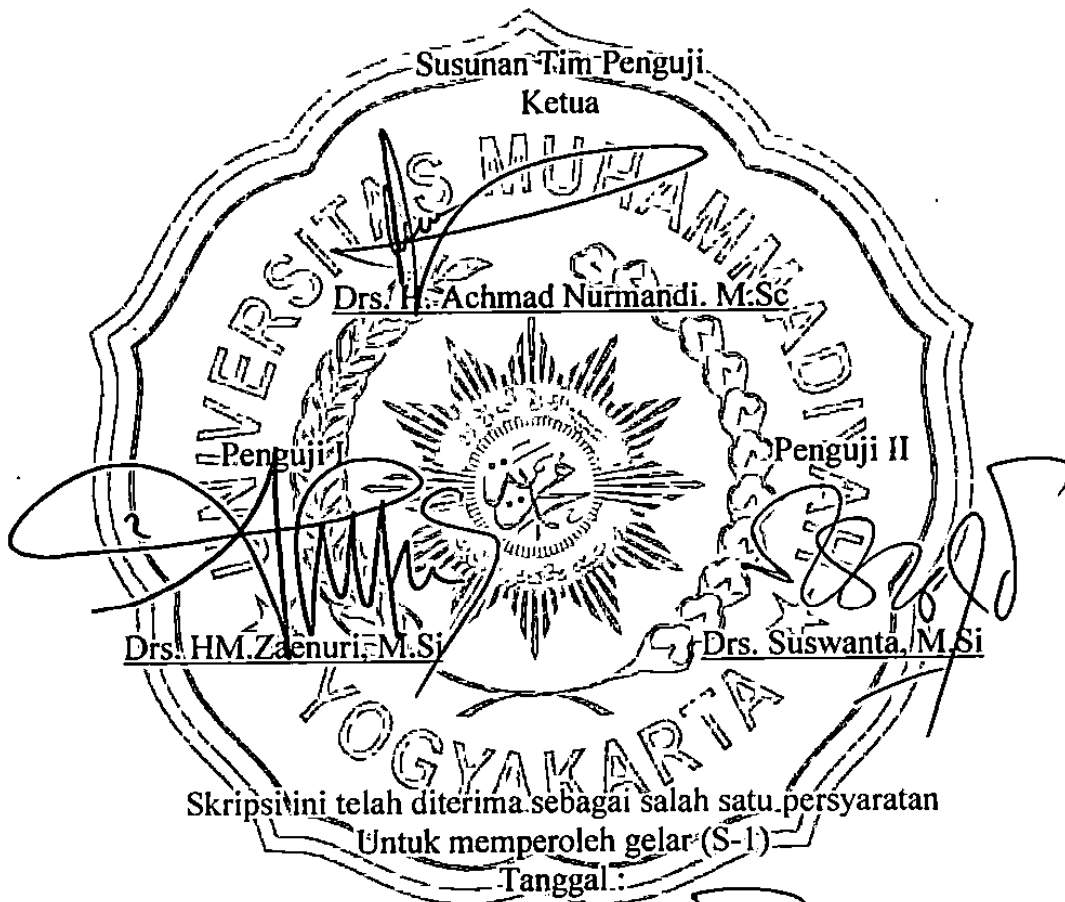
SKRIPSI

Telah Dipertahankan dan Disahkan Di depan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

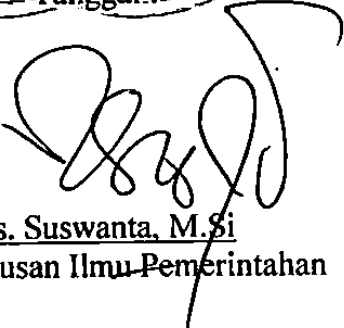
Pada :

Hari/tanggal : Senin, 3 November 2008

Tempat : Ruang sidang



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar (S-1)  
Tanggal :

  
Drs. Suswanta, M.Si  
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

## MOTTO

*“.....Allah Akan menaikkan  
Orang-orang yang beriman dari kamu  
Dan orang-orang yang berilmu  
Dengan beberapa derajat.”  
(Qs : Al mujaadilah : 11 )*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Seiring rasa syukurku  
Kepada Allah SWT yang selalu memberikan  
kenikmatan dan kesehatan,  
Kupersembahkan karya kecilku ini untuk  
Orang-orang yang kukasih dan mengasihiku  
Ayahanda dan ibunda tercinta,  
Kakanda tersayang,  
dan semua orang yang telah membantuku  
Dalam penyelesaian skripsiku,  
Almamaterku.*

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwasannya skripsi yang saya buat ini merupakan betul-betul hasil karya sendiri yang mana didalamnya tidak terdapat sebuah karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat suatu karya dan pendapat orang lain yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dan teoritis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka. Kemudian apabila dikemudian hari ternyata terbukti menduplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut maka saya akan bertanggung jawab penuh apa pun bentuknya dan menerima segala konsekuensi yang diberikan.

## KATA PENGANTAR

*Bismillaahirohmannirohim*

*Assallamu'alikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur penulis menghanturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayat-nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“KINERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH (KPPD) KABUPATEN BANTUL DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DARI PERSPEKTIF CUSTOMER “**

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Penyusun Menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak-pihak lain, untuk itu penyusun menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Drs. Abdul Aziz (Kakhiya Bangsa Khatu) dan Ibunda Sunarmi yang telah banyak memberikan bantuan moril dan materil dalam menyelesaikan penyusunan skripsi untuk memperoleh gelar S-1.
2. Kakanda Frijuliansyah, Amd dan Briptu. Erwan Aziz, yang telah memberikan supports dalam penyusunan skripsi.

3. Keluarga Besar Khatu Manangsi

4. Bapak Drs. H. Achmad Nurmandi. MSc, Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dalam penulisan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis dengan hasil memuaskan.
5. Bapak Bambang Eka Cahya S.ip. M.Si, Selaku dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak Drs. Suswanta, M.Si. Selaku ketua jurusan ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Ibu Dian Eka Rahmawati,S.IP., M.Si, Selaku Sekretaris jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Bapak Drs. HM.Zaenuri, M.si. selaku Dosen penguji I.
9. Bapak Gamal Suwanto, S.H Selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kab. Bantul, yang telah memberikan izin bagi penulis untuk penelitian.
10. Staf-staf Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kab. Bantul dalam melancarkan penelitian khususnya buat Bapak Himawan Purmanto.
11. Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Perencanaan Daerah (BAPEDA) Yang telah memberi Izin untuk penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kab. Bantul.
12. Kakanda Ibramsyah, ST.,S.ip, Studiansyah, SH, Amril Nurman, SE.,SH.,  
And (Winda) yang memberikan saran dan dukungan dalam penyusunan

13. Teman Campus UMY, Asep Rizal chudori, Mahran Saputra, Andi Syukur AB, Himawan Krisyanto, Oi, Elia Azizul Komar, S.ip., Ridhiansyah, Arif Kurnia Rahman, , Mifta, Argi, S.ip., Asra Budi, Ihsan, Ozi, Rini, S.ip., Puput, S.ip., Sarah Ineke Putri, S.ip., Aprita, S.ip., Astida, S.ip., Evi, S.ip., Eni, Diah, S.ip. Thanks All.

14. Teman KMPK-LS, Dedi Affandi, ST., Burbayadi, SE., Hazeli Kurniawan, SE., Rio Robby, RMZ. Yulian Nirwansyah, Arif Bro 14.30, Reva Risnadi, Beti Helviani, SP., Novi Indra, Al Izhar, Bem Gust. A, Adi Palapa, Ajli "Gawoh", syahroni (Lelos 66), Harri Purnama, Adi Kurnia Fatta, Ari oktara, Fani Fahrudin, Desta Aprianta (Mekanik), M. Zianussi El Idris,

15. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, semoga segala bantuan mereka mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhirnya penulis menyadari, bahwa tidak ada kesempatan pada diri manusia, karena Allah SWT yang maha sempurna atas segala ciptaan-Nya.

*Semoga Karya kecil ini memberikan Manfaat bagi kita semua "Amin"*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
SINOPSIS .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Kerangka Dasar Teori .....	6
D.1. Pajak .....	6
D.2. Pelayanan Pajak .....	12
D.3. Perspektif Customer .....	18
D.4. Kinerja Pelayanan .....	19
E. Definisi Konseptual .....	23
F. Definisi Operasional .....	24
G. Metodeologi Penelitian .....	25
G.1. Jenis Penelitian .....	25
G.2. Teknik Pengumpulan data .....	26
G.3. Alasan Pemilihan Lokasi .....	27
G.4. Teknik Pengambilan Sampel .....	28
G.5. Teknik Analisis Data .....	30

## BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Deskripsi Kabupaten Bantul .....	32
A.1. Keadaan Wilayah Kabupaten Bantul .....	32
A.2. Kependudukan .....	36
B. Deskripsi Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul .....	38
B.1. Sejarah .....	38
B.2. Tujuan .....	39
B.3. Dasar Hukum .....	39
B.4. Visi dan Misi .....	40
B.5. Susunan Organisasi Dan Tata Kerja .....	41
C. Pajak Kendaraan Bermotor .....	50
C.1. Pajak Kendaraan Bermotor .....	50
C.2. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor .....	54
C.3. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor .....	55

## BAB III KINERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH (KPPD)

### KABUPATEN BANTUL DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DARI PERSPEKTIF

<i>CUSTOMER</i> .....	57
A. Deskripsi Responden .....	58
A.1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	58
A.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	59
A.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	60
B. Analisis dan Interpretasi data setiap variabel .....	61
B.1. TANGIBLES (Ketampakan Fisik) .....	61
B.2. REALIBILITAY (Reliabilitas) .....	67
B.3. RESPONSIVENESS (Responsivitas) .....	71
B.4. COMPETENCE (Kompetensi) .....	77
B.5. COURTESSY (Kesopanan) .....	79
B.6. CREDIBILITY (Kredibilitas) .....	82

B.7. SECURITY (Keamanan) .....	86
B.8. ACCESS (Akses) .....	89
C. Analisis Indeks .....	91
BAB IV PENUTUP .....	94
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran .....	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Instrumen Pengukuran Kinerja Pelayanan .....	21
Tabel 1.2	Rekapitulasi Jumlah Kendaraan Bermotor Bulan Januari S/D Desember 2007 Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bantul .....	29
Tabel 1.3	Rekapitulasi Jumlah Kendaraan Bermotor Bulan Januari S/D Maret 2007 Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bantul .....	29
Tabel 2.1	Jumlah Desa, Pendukuhan, dan luas Kecamatan Dikabupaten Bantul .....	33
Tabel 2.2	Kepadatan Penduduk Geografis per Kecamatan Dikabupaten Bantul Tahun 2007 .....	36
Tabel 2.3	Kepadatan Penduduk Agraris per Kecamatan Dikabupaten Bantul Tahun 2007 .....	37
Tabel 2.4	Daftar Nama, Golongan Pangkat, dan Jabatan Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bantul. Tahun 2007 .....	45
Tabel 2.5	Rekapitulasi Jumlah Kendaraan Bermotor Bulan Januari s/d desember 2007 Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bantul .....	47
Tabel 2.6	Standar Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Di Kabupaten Bantul .....	48
Tabel.3.1.	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Frovider Dalam Menyelenggarakan Pelayanan .....	61
Tabel.3.2.	Penilaian responden terhadap Insfrastruktur Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul Dalam Memenuhi Standar Pelayanan.....	64
Tabel.3.3.	Penilaian responden terhadap Kesiediaan Petugas memberikan Informasi yang jelas kepada Customer .....	67

Tabel.3.4.	Penilaian responden terhadap Petugas Jarang melakukan Kesalahan dan kekeliruan dalam memberikan pelayanan kepada <i>Customer</i> .....	68
Tabel.3.5.	Penilaian responden terhadap pegawai merespon komplek <i>Customer</i> dalam pembayaran pajak kendaraan .....	71
Tabel.3.6.	Penilaian responden terhadap kecepatan petugas dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan .....	74
Tabel.3.7.	Penilaian responden terhadap Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan .....	77
Tabel.3.8.	Penilaian responden terhadap keramahan dan kesopanan para petugas dalam memberikan pelayanan .....	79
Tabel.3.9.	Penilaian responden terhadap petugas Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) selalu ada disetiap jam kerja.....	82
Tabel.3.10.	Penilaian responden terhadap biaya yang dibayarkan <i>Customer</i> sesuai dengan output/jasa yang diperoleh.....	84
Tabel.3.11.	Penilaian Responden terhadap Keamanan/ keselamatan <i>Customer</i> .....	86
Tabel.3.12.	Penilaian responden terhadap <i>Customer</i> murah dan mudah menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi mekanisme pelayanan .....	89
Tabel 3.13	Indeks antar sub indicator	92

## DAFTAR GAMBAR

Gb. 3.1	Jumlah Responden berdasarkan Jenis kelamin .....	58
Gb. 3.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	59
Gb. 3.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	60
Gb. 3.4	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Frovider Dalam Menyelenggarakan Pelayanan .....	62
Gb. 3.5	Penilaian responden terhadap Insfrastruktur Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul Dalam Memenuhi Standar Pelayanan.....	64
Gb. 3.6	Penilaian responden terhadap Kesiediaan Petugas memberikan Informasi yang jelas kepada <i>Customer</i> .....	67
Gb. 3.7	Penilaian responden terhadap Petugas Jarang melakukan Kesalahan dan kekeliruan dalam memberikan pelayanan kepada <i>Customer</i> .....	69
Gb. 3.8	Penilaian responden terhadap pegawai merespon komplek <i>Customer</i> dalam pembayaran pajak kendaraan .....	71
Gb. 3.9	Penilaian responden terhadap kecepatan petugas dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan .....	75
Gb. 3.10	Penilaian responden terhadap Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan .....	77
Gb. 3.11	Penilaian responden terhadap keramahan dan kesopanan para petugas dalam memberikan pelayanan .....	80
Gb. 3.12	Penilaian responden terhadap petugas Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) selalu ada disetiap jam kerja.....	82
Gb. 3.13	penilaian responden terhadap biaya yang dibayarkan <i>Customer</i> sesuai dengan output/jasa yang diperoleh.....	84
Gb. 3.14	Penilaian Responden terhadap Keamanan/ keselamatan <i>Customer</i> .....	87
Gb. 3.15	Penilaian responden terhadap <i>Customer</i> murah dan mudah menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi mekanisme pelayanan .....	89