

# **LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN SISTEM “DRIVE THRU”**

**(Inovasi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kantor Bersama Sistem  
Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tulungagung)**

## **SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik  
Pada Universitas Tulungagung



Oleh :

**ERIKA DEFI HARIANI**

**NPM. 18.61404.100044**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG**

**2022**

# **LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN SISTEM “DRIVE THRU”**

**(Inovasi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kantor Bersama Sistem  
Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tulungagung)**

## **SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik  
Pada Universitas Tulungagung



Oleh :

**ERIKA DEFHARIANI**

**NPM. 18.61404.100044**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG**

**2022**

# LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN SISTEM "DRIVE THRU"

(Inovasi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kantor Bersama Sistem  
Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tulungagung)

## SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik  
Pada Universitas Tulungagung



Oleh :

**ERIKA DEFI HARIANI**

**NPM. 18.61404.100044**

Pembimbing Utama,



**Dra. Nunuh Nurbajati, M.Si**  
**NIDN. 0707116701**

Pembimbing Pendamping,



**Laily Purnawati, S.IP., M.Si**  
**NIDN. 0723018201**

# LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN SISTEM "DRIVE THRU"

(Inovasi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kantor Bersama Sistem  
Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tulungagung)

## SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik  
Pada Universitas Tulungagung



Pembimbing Utama,

**Dra. Nunun Nurhajati, M.Si**  
NIDN. 0707116701

Pembimbing Pendamping,

**Laily Purnawati, S.IP., M.Si**  
NIDN. 0723018201

Dekan,

**Dra. Nunun Nurhajati, M.Si**  
NIDN. 0707116701

**LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN SISTEM "DRIVE THRU"**

**(Inovasi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kantor Bersama Sistem  
Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tulungagung)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**ERIKA DEFI HARIANI**

**18.61404.1.00044**

Telah dipertahankan dan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 14 Juli 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,



**Dra. Nunun Nurhajati, M.Si**  
**NIDN. 0707116701**

Anggota Tim Penguji Lain,



**Dra. Angkasawati, M.Si**  
**NIDN. 0731086301**

Pembimbing Pendamping,



**Laily Purnawati, S.IP., M.Si**  
**NIDN. 0723018201**

Mengetahui,  
Dekan



**Dra. Nunun Nurhajati, M.Si**  
**NIDN. 0707116701**

## ABSTRAKSI

**Hariani, Erika Defi. 2022. 1861404100044. Judul : Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Sistem “Drive Thru” (Inovasi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tulungagung), Skripsi, Program Studi : Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung. Pembimbing I : Dra. Nunun Nurhajati, M.Si., Pembimbing II : Laily Purnawati, S.IP., M.Si.**

Pelaksanaan layanan pembayaran pajak kendaraan sistem *Drive Thru* di Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung sebagai salah satu inovasi yang kreatif dan inovatif. Layanan *Drive Thru* merupakan inovasi untuk meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan, yang bertujuan memberikan kemudahan kepada wajib pajak berupa pelayanan yang cepat, akurat, mudah, dan terjangkau terkait pembayaran pajak kendaraan disetiap tahunnya. Layanan pembayaran pajak kendaraan sistem *Drive Thru* diyakini lebih efektif untuk meminimalisir potensi penyebaran dan penularan virus Covid-19 dimasa pandemi saat ini.

Dari latar belakang tersebut rumusan masalahnya : 1. Bagaimana layanan pembayaran pajak kendaraan Sistem “*Drive Thru*” sebagai inovasi pencegahan penyebaran virus covid-19 di Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung? 2. Faktor apa saja yang mempengaruhi layanan pembayaran pajak kendaraan Sistem *Drive Thru* sebagai inovasi pencegahan penyebaran virus covid-19 di Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung?.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dengan metode wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah AdPel (Administrasi Pelayanan) Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung, Petugas layanan sistem *Drive Thru* dan masyarakat/ wajib pajak.

Hasil penelitian tersebut adalah : 1. Layanan pembayaran pajak kendaraan sistem *Drive Thru* sebagai inovasi pencegahan penyebaran virus covid-19 di Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung merupakan salah satu inovasi yang kreatif dan inovatif yang mencakup memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat direplikasi/ditransfer dan berkelanjutan. 2. Faktor pendukung dalam layanan pembayaran pajak kendaraan sistem *Drive Thru* yaitu pertama adanya personil pelayanan yang bekerja secara profesional, tempat/lokasi yang mudah terjangkau, sarana dan prasarana yang mendukung dalam memberikan pelayanan, sosialisasi dan komunikasi melalui media sosial, elektronik dan cetak. Dan faktor penghambat dalam layanan pembayaran pajak kendaraan sistem *Drive Thru* yaitu pertama layanan yang terbatas hanya untuk pembayaran pajak tahunan dan perpanjangan STNK saja, kurangnya pemahaman persyaratan dan tatacara pembayaran pajak.

**Kata Kunci : Inovasi, Layanan Sistem *Drive Thru*.**

## ABSTRACTION

**Hariani, Erika Defi. 2022. 1861404100044. Title : Vehicle Tax Payment Service “Drive Thru” System (Innovation to Prevent the Spread of the Covid-19 Virus in the Joint Office of the One-Stop One-Stop Administration System (SAMSAT) Tulungagung Regency), Thesis, Study Program : Public Administration, Faculty of Social and Sciences Politics, Tulungagung University. Advisor I : Dra. Nunun Nurhajati, M.Si., Advisor II : Laily Purnawati,S.IP., M.Si.**

The implementation of the Drive Thru system vehicle tax payment service at the Tulungagung SAMSAT Joint Office is one of the creative and innovative innovations. The Drive Thru service is an innovation to improve vehicle tax payment services, which aims to provide convenience to taxpayers in the form of fast, accurate, easy and affordable services related to vehicle tax payments every year. The Drive Thru system vehicle tax payment service is believed to be more effective in minimizing the potential for the spread and transmission of the Covid-19 virus during the current pandemic.

Based on this background, the problem formulation is: 1. How is the "Drive Thru" system vehicle tax payment service as an innovation to prevent the spread of the covid-19 virus at the Tulungagung SAMSAT Joint Office? 2. What factors affect the Drive Thru System vehicle tax payment service as an innovation to prevent the spread of the covid-19 virus at the Tulungagung SAMSAT Joint Office?

This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. Data collection by interview and documentation methods. The research subjects were AdPel (Service Administration) Joint Office of SAMSAT Tulungagung, Drive Thru system service officers and the public/taxpayers.

The results of the research are: 1. The Drive Thru system vehicle tax payment service as an innovation to prevent the spread of the covid-19 virus at the Tulungagung SAMSAT Joint Office is one of the creative and innovative innovations that includes being novel, effective, useful, replicable/transferable and sustainable. 2. Supporting factors in the Drive Thru system vehicle tax payment service, namely the first service personnel who work professionally, easily accessible places/locations, supporting facilities and infrastructure in providing services, socialization and communication through social, electronic and print media. And the inhibiting factors in the Drive Thru system vehicle tax payment service are firstly, the service is limited to annual tax payments and vehicle registration extensions only, the lack of understanding of the requirements and procedures for paying taxes.

**Keywords: Innovation, Drive Thru System Service.**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain, untuk mendapatkan karya ilmiah atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sebuah naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Tulungagung, 07 Juli 2022



**ERIKA DEFI HARIANI**

**NPM. 18.61401.100644**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya semata sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Sistem “*Drive Thru*” (Inovasi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tulungagung)”.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil. Sehubungan dengan hal tersebut maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, yaitu :

1. Bapak Dr. Muharsono, M.Si selaku Rektor Universitas Tulungagung.
2. Ibu Dra.Nunun Nurhajati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulungagung serta selaku dosen pembimbing utama yang selalu membimbing dengan sabar dan tak pernah bosan memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Ibu Laily Purnawati, SIP, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik serta selaku dosen pembimbing pendamping yang selalu membimbing dengan sabar dan tak pernah bosan memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Jajaran Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulungagung.

5. Kepada seluruh informan dan seluruh pihak yang telah banyak membantu memberikan data-data serta informasi yang penulis perlukan demi terselesaikannya Skripsi ini.
6. Orang tua, saudara serta rekan-rekan yang telah banyak mendoakan, memberikan semangat serta dukungan.
7. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.

Penulis berharap semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir Skripsi ini masih membutuhkan penyempurnaan, untuk itu maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk penyempurnaan ini. Namun demikian adanya, semoga Skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Ilmu Administrasi Publik.

Tulungagung, 07 Juli 2022

Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL DALAM .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
ABSTRACTION .....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan .....	10
1. Pengertian Pelayanan .....	10
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
3. Standar Pelayanan Publik.....	12
4. Asas Pelayanan Publik .....	14
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
B. Pajak.....	18
1. Pengertian Pajak.....	18
2. Ciri-ciri Pajak .....	20
3. Fungsi Pajak .....	20
4. Jenis Pajak.....	21
5. Pajak Kendaraan Bermotor .....	23
6. Pengelolaan Pajak Kendaraan Provinsi Jawa Timur.....	26
C. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) .....	27
1. Pengertian SAMSAT .....	27
2. Dasar Hukum Pembentukan SAMSAT .....	28
3. Layanan Unggulan SAMSAT.....	29
4. Layanan Unggulan Sistem <i>Drive Thru</i> Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung .....	30
D. Penelitian Terdahulu .....	33
E. Kerangka Berpikir.....	38

## BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian .....	39
B. Fokus Penelitian .....	40
C. Lokasi Penelitian.....	40
D. Jenis dan Sumber Data .....	41
E. Instrumen Penelitian.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Teknik Analisa Data.....	45
H. Keabsahan Data.....	47

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
1. Sejarah Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung.....	49
2. Visi Dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung .....	51
3. Bagan Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung .....	52
4. Jobs Description Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung .....	52
B. Hasil Penelitian .....	57
1. Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Sistem <i>Drive Thru</i> Sebagai Inovasi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung .....	57
2. Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Sistem <i>Drive Thru</i> Sebagai Inovasi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung .....	72

C. Pembahasan.....	82
1. Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Sistem <i>Drive Thru</i> Sebagai Inovasi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung .....	82
2. Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Sistem <i>Drive Thru</i> Sebagai Inovasi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung.....	87
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	98
LAMPIRAN.....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Konsep Penelitian .....	38
Gambar 2 : Teknik Analisis Data Interaktif Menurut Miles Dan Huberman ..	46
Gambar 3 : Lokasi Penelitian Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung .....	51
Gambar 4 : Bagan Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung .....	52
Gambar 5 : Wawancara Dengan Adpel (Administrasi Pelayanan) Kantor Bersama SAMSAT .....	59
Gambar 6 : Wawancara Wajib Pajak Pengguna Layanan <i>Drive Thru</i> .....	61
Gambar 7 : Wawancara Wajib Pajak Pengguna Layanan <i>Drive Thru</i> .....	62
Gambar 8 : Mekanisme Layanan Sistem <i>Drive Thru</i> .....	64
Gambar 9 : Wawancara Wajib Pajak Pengguna Layanan <i>Drive Thru</i> .....	67
Gambar 10 : Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Sistem <i>Drive Thru</i> .....	68
Gambar 11 : Wawancara Dengan Petugas Layanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> ....	74
Gambar 12 : Kantor Bersama SAMSAT Tulungagung .....	75
Gambar 13 : Sarana Dan Prasarana Di Layanan Sistem <i>Drive Thru</i> .....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Sanksi atau Denda Tunggakan Pajak Kendaraan .....	69
Tabel 2 : Data Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Sistem <i>Drive Thru</i> ....	70
Tabel 3 : Petugas Layanan Sistem <i>Drive Thru</i> .....	73