

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Samsat**

Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (PERSERO). Latar belakang terbentuknya SAMSAT di seluruh Indonesia diawali dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri NO.POL KEP/13/XII/76 Nomor: KEP-1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang Peningkatan Kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat 1, Komando Daerah kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor. Dasar hukum pembentukan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah instruksi bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri keuangan dengan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor

Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Tujuan dibentuk SAMSAT adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLJJ.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya SAMSAT mengacu pada Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jendral Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah serta Direktur Utama PT. Jasa Raharja (PERSERO) dengan Nomor SKEP/06/X/1999, Nomor 973-1228, Nomor SKEP/02/X/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

SAMSAT merupakan sistem pelayanan publik yang dikelola oleh tiga instansi berbeda. Oleh karena itu untuk memudahkan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan dibentuk Tim Pembina SAMSAT Pusat dan Provinsi. Tim Pembina pusat berkedudukan di Jakarta. Sedangkan Tim Pembina SAMSAT Provinsi berkedudukan di Ibukota Provinsi. Aparat pelaksanaan SAMSAT terdiri atas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT.

Jasa Raharja (PERSERO) cabang. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, masing-masing ketiga instansi yang ada di SAMSAT memiliki tugas dan kewenangannya sendiri. Berikut adalah pembagian tugas dan wewenang masing-masing instansi:

- a. Unit Pelayanan : Petugas Dispenda dan Polri.
- b. Unit Administrasi : Petugas Dispenda, POLRI dan Jasa Raharja.
- c. Unit Pembayaran : Petugas Dispenda (Bendaharawan Samsat Penerima).
- d. Unit Pencetakan : Petugas Dispenda dan POLRI.
- e. Unit Penyerahan : Petugas POLRI.
- f. Unit Arsip : Petugas POLRI dan Dispenda.
- g. Unit Informasi : Petugas POLRI dan Dispenda.

## 2. SAMSAT Kota Tasikmalaya

SAMSAT Kota Tasikmalaya merupakan salah satu unit SAMSAT kabupaten/kota yang ada di Provinsi Jawa Barat. Selain di Kota Tasikmalaya terdapat juga SAMSAT Kabupaten Sukaraja. SAMSAT Kota Tasikmalaya beralamat di Jalan Ir. H. Juanda (*By Pass*) Tasikmalaya. Latar belakang terbentuknya Samsat Kota Tasikmalaya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kepemilikan, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana lalu lintas kecelakaan Jasa Raharja. Tujuan dibentuknya SAMSAT Kota Tasikmalaya adalah untuk memberikan pelayanan, registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan

bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan Jasa Raharja. Berikut adalah pembagian tugas dan wewenang dari tiga instansi yang berkoordinasi di SAMSAT Kota Tasikmalaya:

- a. DITLANTAS POLDA JABAR mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, penerbitan Surat Tanda Kendaraan Bermotor dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, pemeliharaan dan pengamanan rekaman atau berkas.
- b. Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat bertugas di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
- c. PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Tasikmalaya berwenang di bidang pengutipan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum dan Pelayanan Klaim Asuransi Jasa Raharja.

SAMSAT Kota Tasikmalaya merupakan sistem kerjasama terpadu antara Direktorat Kepolisian Lalu Lintas Daerah Provinsi Jawa Barat, Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat, Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Tasikmalaya dan PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Tasikmalaya. Dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya SAMSAT memiliki visi, misi, dan maklumat pelayanan yang dijadikan acuan untuk pengembangan dalam mencapai

tujuan dibentuknya SAMSAT. Adapun visi, misi, dan maklumat pelayanan SAMSAT Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

a. Visi:

“Menjadi Pengelola Pendapatan Daerah Yang Amanah dan Akuntabel”

b. Misi:

“Meningkatkan Kapasitas Pendapatan Daerah Yang Makin Optimal”

“Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Yang Berdaya Saing”

c. Maklumat Pelayanan:

“Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan. Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku”

## **B. Hasil Penelitian**

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu jenis pajak daerah yang merupakan salah satu sumber pendapatan daerah guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Kebijakan mengenai pajak daerah sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ini mengatur pajak-pajak yang dapat dikelola oleh daerah sejak diterapkannya otonomi daerah di Indonesia. Sedangkan pajak kendaraan bermotor dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 diatur dalam Pasal 3 sampai

dengan Pasal 8 yang menjelaskan tentang objek pajak kendaraan bermotor, subjek pajak kendaraan bermotor, dasar pengenaan dan besaran tarif pajak kendaraan bermotor serta tata cara pemungutan pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya Pasal 9 sampai dengan Pasal 15 yang mengatur pajak bea balik nama kendaraan bermotor yang termasuk dalam kategori pajak kendaraan bermotor.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik dibutuhkan standar operasional pelayanan sebagai ukuran untuk mengetahui seberapa jauh suatu organisasi mencapai tujuannya. Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kota Tasikmalaya mengacu pada panduan manual mutu yang ditetapkan SAMSAT Kota Tasikmalaya sesuai standar manual mutu berdasarkan ISO 9001: 2008. SAMSAT Kota Tasikmalaya sebagai birokrasi pemerintah yang berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara atas hak dan kebutuhan dasarnya serta memberikan pelayanan prima yang maksimal.

## **1. Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya**

Pelayanan pajak kendaraan bermotor dikategorikan menjadi dua yaitu pelayanan atas pajak kendaraan bermotor itu sendiri dan pelayanan pajak atas bea balik nama kendaraan bermotor. Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya meliputi pelayanan pengesahan ulang STNK tahunan, pelayanan pengesahan ulang STNK lima tahunan, pelayanan/pengurusan pajak untuk penggantian STNK hilang yang habis masa berlakunya, pelayanan

pajak atas balik nama kendaraan bermotor dalam kabupaten/kota yang meliputi pendaftaran kendaraan bermotor baru serta pelayanan mutasi dari luar dan masuk provinsi.

**a. Prosedur/Mekanisme Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor**

SAMSAT Kota Tasikmalaya dalam menyelenggarakan pelayanannya menyediakan loket-loket pelayanan sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Berikut adalah daftar loket pelayanan yang ada di SAMSAT Kota Tasikmalaya:

- 1) Loket Pajak Progresif (Update Kepemilikan)
- 2) Loket Pendaftaran Ulang 1 Tahun R2 & R4
- 3) Loket Pendaftaran Ulang 5 Tahun R2 & R4
- 4) Loket Pendaftaran BBN 1, BBN 2 dan Rubertina
- 5) Loket Penetapan Pajak
- 6) Loket Fiskal
- 7) Loket Pembayaran/Kasir
- 8) Loket Pengesahan dan Penyerahan
- 9) Loket Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor
- 10) Loket Pelayanan Asdok
- 11) Loket Pelayanan BPKB
- 12) Loket Mutasi R2 & R4
- 13) Loket Pelayanan TNKB

Sesuai dengan fungsi loket pelayanan tersebut, berikut adalah mekanisme pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya:

## 1) Mekanisme Pengurusan Pajak Pengesahan Ulang Tahunan

Persyaratan pengurusan pajak pengesahan ulang tahunan adalah:

- a) STNK asli dan fotocopy 2
- b) BPKB asli dan fotocopy 2
- c) KTP kartu identitas asli yang masih berlaku dan fotocopy

Prosedur pengurusan pajak pengesahan ulang tahunan untuk STNK dapat dilakukan melalui beberapa tahapan. Langkah pertama, pemohon (wajib pajak) dengan berkas persyaratan lengkap memulai dari loket pajak progresif (update kepemilikan) untuk di periksa kepemilikan kendaraan bermotor apabila terkena pajak progresif. Setelah itu pemohon ke loket pendaftaran ulang tahunan r2 & r4 untuk mendaftar pelayanan. Setelah pemohon mendaftar dan memasukan berkas, petugas pelayanan akan mengembalikan satu *fotocopy* STNK dan BPKB serta diberi blangko untuk pendataan fasilitas *short message service* (SMS) jatuh tempo kendaraan bermotor. Blangko tidak wajib diisi karena banyak masyarakat enggan memberikan nomor telponnya. Langkah kedua, setelah dari loket pendaftaran ulang tahunan r2 & r4, pemohon menunggu panggilan dari loket penetapan pajak untuk menyerahkan *fotocopy* STNK dan blangko pendataan. Setelah itu pemohon masih harus menunggu di loket penetapan pajak untuk menerima lembar penetapan pajak yang berisi besaran biaya pajak pokok dan sumbangan wajib Jasa Raharja. Langkah ketiga, pemohon melakukan pembayaran pajak dan sumbangan wajib Jasa Raharja di loket kasir setelah



ada panggilan dari loket kasir. Langkah keempat, pemohon mengambil STNK yang telah disahkan dengan adanya bukti cap pada lembar STNK di loket pengesahan dan pembayaran.

## 2) Mekanisme pengurusan Pajak Pengesahan Ulang Lima Tahunan

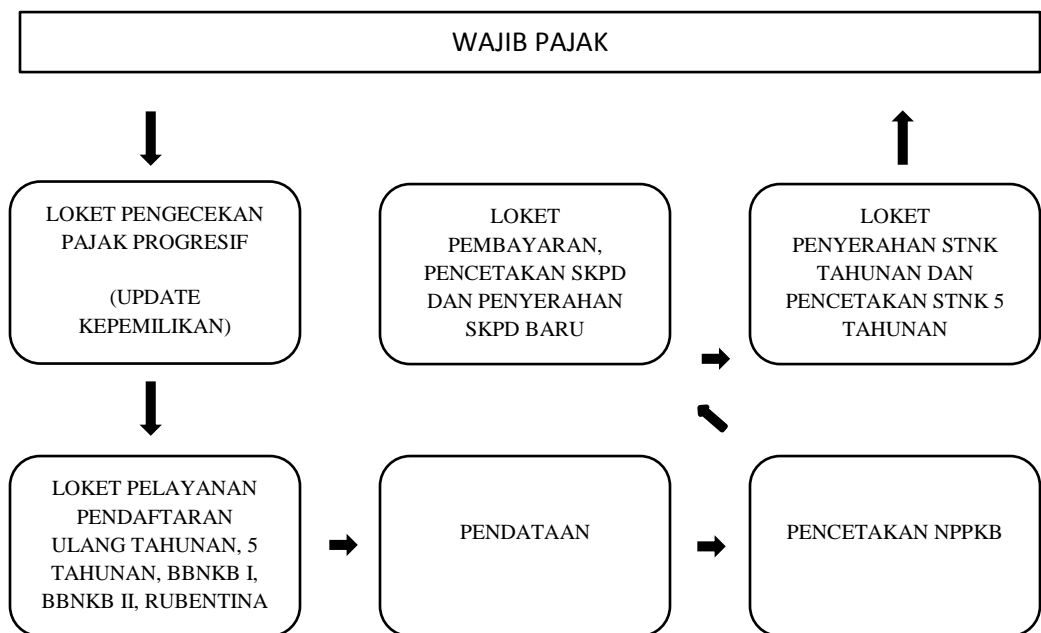
Persyaratan pengurusan pajak pengesahan ulang lima tahunan adalah:

- a) STNK asli dan fotocopy 2
- b) BPKB asli dan fotocopy 2
- c) KTP kartu identitas asli yang masih berlaku dan fotocopy
- d) Cek fisik kendaraan bermotor

Prosedur pengurusan pajak untuk pengesahan ulang lima tahunan tidak jauh berbeda dengan pengesahan ulang tahunan. Yang membedakan adanya cek fisik kendaraan bermotor yang perlu dilakukan untuk mengecek nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor. Setelah cek fisik selesai dilakukan maka langkah selanjutnya pemohon membeli formulir di loket formulir seharga Rp. 80.000,- untuk kendaraan roda dua dan Rp. 125.000,- untuk kendaraan roda empat. Langkah selanjutnya adalah pemohon menuju loket pajak progresif dan menyerahkan berkas ke loket pendaftaran ulang 5 tahunan r2 & r4. Setelah itu pemohon menunggu panggilan dari loket penetapan pajak untuk menerima lembar penetapan pajak yang berisi besaran biaya pajak pokok dan sumbangan wajib Jasa Raharja. Langkah berikutnya setelah pemohon menerima lembar penetapan adalah melakukan

pembayaran pajak dan sumbangan wajib Jasa Raharja di loket kasir setelah adanya panggilan. Langkah terakhir yaitu mengambil STNK dan plat nomor di loket pelayanan TNKB.

**Gambar 1. Mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan dan 5 tahunan**



**Sumber: SAMSAT Kota Tasikmalaya**

### 3) Mekanisme Pengurusan Pajak Balik Nama Kendaraan Bermotor dalam Kabupaten/Kota

Persyaratan pengurusan pajak balik nama kendaraan bermotor dalam Kabupaten/Kota adalah:

- a) Mengisi Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB)
- b) KTP pemilik yang masih berlaku dan *fotocopy* 2
- c) BPKB asli dan *fotocopy* 2
- d) STNK asli dan *fotocopy* 2
- e) Kuitansi pembelian asli
- f) Surat ketetapan pajak daerah (SKPD) tahun terakhir
- g) Cek fisik kendaraan bermotor

Prosedur pengurusan pajak untuk balik nama kendaraan bermotor dalam Kabupaten/Kota diawali dengan pemohon melakukan cek fisik kendaraan bermotor yang perlu dilakukan untuk mengecek nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor di loket pelayanan cek fisik kendaraan bermotor. Setelah cek fisik selesai maka langkah selanjutnya pemohon membeli formulir di loket pajak progresif. Setelah itu pemohon menyerahkan berkas ke loket pendaftaran BBN 1, BBN 2 dan Rubertina. Selanjutnya pemohon menunggu panggilan dari loket penetapan pajak untuk menerima lembar penetapan. Setelah pemohon menerima lembar penetapan maka selanjutnya pemohon membayar pajak atas balik nama kendaraan bermotor dan sumbangan wajib pajak Jasa Raharja di loket kasir. Langkah terakhir yaitu mengambil STNK yang sudah di cetak dan di sahkan di loket pelayanan TNKB.

4) Mekanisme Pengurusan Penggantian STNK Hilang/Rusak yang Habis Pajak Tahunannya

Persyaratan pengurusan penggantian STNK hilang/rusak yang habis pajak tahunannya adalah:

- a) Tanda bukti laporan kehilangan dari kepolisian yang dilegalisir
- b) Tanda bukti dari iklan pengumuman kehilangan di media cetak dan elektronik di *fotocopy* 2
- c) BPKB asli dan *fotocopy* 2
- d) KTP pemilik yang masih berlaku dan *fotocopy* 2
- e) Cek fisik nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor
- f) Surat pernyataan dan *fotocopy* 2

Prosedur pengurusan penggantian STNK hilang/rusak yang habis pajak tahunannya diawali dengan pemohon melakukan cek fisik kendaraan bermotor di loket cek fisik kendaraan bermotor. Setelah cek fisik selesai dilakukan maka langkah selanjutnya pemohon membeli formulir. Setelah itu pemohon menyerahkan berkas ke loket mutasi r2 & r4. Selanjutnya pemohon menunggu panggilan dari loket penetapan pajak untuk menerima lembar penetapan. Setelah penerima menerima lembar penetapan maka selanjutnya pemohon membayar pajak kendaraan bermotor dan Jasa Raharja di loket kasir. Langkah terakhir adalah mengambil STNK yang sudah jadi di loket pengesahan dan pelayanan.

## 5) Mekanisme Pengurusan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru

Persyaratan untuk pendaftaran kendaraan bermotor baru adalah:

- a) Mengisi Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB)
- b) Kartu identitas pemilik yang masih berlaku dan *fotocopy* 2
- c) Akta pendirian, keterangan domisili, surat kuasa dan cap badan hukum  
(badan hukum/instansi)
- d) Faktur lengkap
- e) Sertifikat VIN/NIK dan sertifikat uji tipe
- f) Kendaraan yang sudah rubah bentuk membawa keterangan dari perusahaan karoseri yang mendapat izin
- g) Cek fisik nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor

Prosedur pengurusan pendaftaran kendaraan bermotor baru diawali dengan pemohon melakukan cek fisik kendaraan bermotor yang perlu dilakukan untuk mengecek nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor di loket cek fisik kendaraan bermotor. Setelah cek fisik selesai dilakukan maka langkah selanjutnya pemohon membeli formulir di loket pelayanan TNKB. Setelah itu pemohon menyerahkan kembali berkas ke loket pelayanan TNKB. Selanjutnya pemohon menunggu panggilan dari loket penetapan pajak untuk menerima lembar penetapan. Setelah pemohon menerima lembar penetapan maka selanjutnya pemohon membayar pajak kendaraan bermotor dan wajib sumbangan Jasa Raharja di loket kasir.

Langkah terakhir adalah pemohon mengambil STNK yang sudah jadi di loket pengesahan dan penyerahan.

6) Mutasi keluar kendaraan

Persyaratan mutasi kendaraan adalah:

- a) Mengisi formulir Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SKKPD)
- b) KTP pemilik yang masih berlaku dan *fotocopy* 2
- c) BPKB asli dan *fotocopy* 2
- d) STNK asli dan *fotocopy* 2
- e) Kuitansi pembelian asli
- f) Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) tahun terakhir
- g) Cek fisik kendaraan bermotor
- h) Fiskal antar Daeah

Prosedur pengurusan mutasi kendaraan bermotor keluar provinsi diawali dengan pemohon melakukan cek fisik kendaraan bermotor yang perlu dilakukan untuk mengecek nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor di loket pelayanan cek fisik kendaraan bermotor. Setelah cek fisik dilakukan maka langkah selanjutnya pemohon mendaftarkan BPKB di loket mutasi r2 & r4. Selanjutnya pemohon akan menerima lembar penetapan pajak satu bulan (bila sudah hampir jatuh tempo), penetapan sumbangan wajib Jasa Raharja dan pajak fiskal. Setelah itu pemohon membayar pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib Jasa Raharja di loket kasir.

Langkah terakhir pemohon mengambil buku BPKB di loket pelayanan BPKB.

7) Mutasi Kendaraan dari Luar (Masuk)

Persyaratan mutasi kendaraan dari luar (masuk) dalam provinsi adalah:

- a) Mengisi formulir Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SKKPD)
- b) KTP pemilik yang masih berlaku dan *fotocopy* 2
- c) BPKB asli dan *fotocopy* 2
- d) STNK asli dan *fotocopy* 2
- e) Kuitansi pembelian asli
- f) Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) tahun terakhir
- g) Cek fisik kendaraan bermotor
- h) Fiskal antar Daeah

Prosedur pengurusan mutasi kendaraan bermotor dari luar provinsi atau mutasi kendaraan bermotor masuk provinsi diawali dengan pemohon melakukan cek fisik kendaraan bermotor yang perlu dilakukan untuk mengecek nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor di loket pelayan cek fisik kendaraan bermotor. Setelah cek fisik selesai dilakukan maka langkah selanjutnya pemohon membeli formulir. Setelah itu pemohon menyerahkan berkas ke loket mutasi r2 & r4. Selanjutnya pemohon menunggu panggilan dari loket penetapan pajak untuk menerima lembar penetapan pajak fiskal dan sumbangan wajib Jasa Raharja. Setelah pemohon

menerima lembar penetapan pajak maka selanjutnya pemohon membayar pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib Jasa Raharja di loket kasir. Langkah terakhir adalah mengambil STNK yang sudah selesai di loket pelayanan TNKB.

#### **b. Pengenaan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

SAMSAT Kota Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor mengacu pada peraturan yang berlaku. Jadi dalam menerapkan tarif/besaran biaya pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kota Tasikmalaya sesuai dengan ketentuan yaitu Perda Jabar No. 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah. Tarif pajak kendaraan bermotor yang diterapkan di SAMSAT Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

Tarif PKB ditetapkan sebesar 1,75 % untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi, 1% untuk kendaraan bermotor umum, 0,5% untuk ambulans, pemadam kebakaran dan 0,2% untuk kendaraan alat-alat berat. Sedangkan tarif BBNKB ditetapkan untuk penyerahan pertama yaitu kendaraan bermotor yang baru dibeli dari dealer sebesar 10%, untuk penyerahan kedua dan seterusnya (kendaraan *second*) sebesar 1%, untuk alat-alat berat penyerahan pertama sebesar 0,75%, untuk alat-alat berat penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 0,075%.

Besarnya tarif pajak yang dipungut dari nilai jual pokok kendaraan bermotor sesuai dengan harga pasaran umum yang besarnya telah ditentukan



sesuai peraturan. Jadi besaran pajak seseorang akan sama bila kendaraan bermotor yang dimiliki tipe/jenis kendaraan sama meskipun harga saat mereka membeli berbeda. Begitu juga dengan tarif pajak kendaraan bermotor bekas. Tarif pajak dikenakan sesuai dengan ketentuan tarif yang telah ditetapkan oleh perundang-undangan. Nilai pajak kendaraan bermotor tidak terpengaruh oleh hasil jual beli pemilik lama dengan pemilik baru.

Provinsi Jawa Barat telah memberlakukan pengenaan pajak progresif bagi kendaraan roda empat. Kendaraan bermotor roda empat yang terkena pajak progresif meliputi sedan, jepp, *double cabin*, minibus dan microbus. Sedangkan untuk kendaraan *pick up* tidak terkena pajak progresif. Pengenaan tarif pajak progresif untuk kepemilikan kedua ditetapkan sebesar 2,25%, kepemilikan ketiga sebesar 2,75%, kepemilikan keempat sebesar 3,25%, untuk kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,75%. Setiap pengenaan pajak progresif pemilik kendaraan bermotor akan dipastikan tentang status kepemilikannya oleh petugas. Apakah kendaraan roda empat yang dimiliki masih dimiliki atau sudah berpindah tangan. Selanjutnya pengurusan pajak progresif dilakukan seperti mengurus pelayanan pajak lainnya di loket-loket pelayanan SAMSAT Kota Tasikmalaya sesuai prosedur.

### **c. Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor**

Setiap pengurusan pajak kendaraan bermotor yang jatuh tempo akan dikenakan sanksi atau denda. Sanksi untuk pengurusan pajak kendaraan bermotor yang telat dua hari dikenakan 2% dari pokok pajak yang seharusnya

dibayar. Apabila sudah telat satu bulan maka akan dikenakan sanksi sebesar 25% dari pajak pokok dan apabila telat sampai berbulan-bulan maka akan dikenakan bunga denda sebesar 2% setiap bulannya sampai maksimal 24%. Apabila seseorang telat mengurus pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya selama tiga bulan, wajib pajak tersebut diharuskan membayar pajak pokok ditambah sanksi administratif sebesar 25% ditambah 4% untuk dua bulan lewat jatuh tempo. Meskipun informasi mengenai mengenai sanksi administratif sudah ada di SAMSAT Kota Tasikmalaya masih banyak masyarakat yang tidak tahu besaran denda yang harus dibayar apabila kendaraan bermotor mereka lewat jatuh tempo.

Dalam kasus lain jika pemohon (wajib pajak) dalam melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor syarat/berkas yang dibutuhkan kurang dan pada hari itu juga pajaknya sudah jatuh tempo maka SAMSAT memberikan kebijakan dengan memberikan pendaftaran dahulu. Wajib pajak dapat melengkapi berkas dan menyelesaikan pengurusan pajak kendaraan bermotor pada hari berikutnya. Hal ini dilakukan untuk menghindari wajib pajak terkena denda/sanksi. Kebijakan tersebut diberikan oleh SAMSAT jika pemohon mengurus sendiri pajaknya bukan melalui calo atau biro jasa.

**d. Pajak Kendaraan Bermotor dilihat dari segi efektifitas, efisiensi, responsivitas dan *reliability***

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya merupakan pelayanan jasa yang dapat dinilai dan diamati. Berikut

adalah penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya ditinjau dari indikator-indikator pelayanan publik yaitu:

### **1) Efektifitas**

Suatu organisasi dapat dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuannya yang dijabarkan dalam bentuk visi dan misi. Efektif atau tidaknya suatu pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Tasikmalaya dapat dilihat dari aspek-aspek berikut ini:

#### **a) Koordinasi**

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya dimulai dengan melakukan koordinasi melalui antara tiga instansi yang ada di SAMSAT yaitu DITLANTAS POLDA JABAR, DISPENDA JABAR, dan PT. Jasa Raharja (persero). Komunikasi terkait penyelenggaraan pelayanan dilakukan setiap hari sebelum, selama dan sesudah pelayanan berakhir sehingga dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat berjalan baik. Sedangkan rapat koordinasi antara tiga instansi jarang dilakukan karena rapat koordinasi dilakukan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu SAMSAT Kota Tasikmalaya selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan personil melalui pelatihan bimbingan teknis (bimtek) yang dilakukan oleh masing-masing instansi, menambah fasilitas pelayanan, serta memperluas jaringan pelayanan.

#### **b) Waktu Penyelenggaraan Pelayanan**

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya dilaksanakan dalam enam (6) hari kerja setiap minggunya yaitu dari hari senin sampai hari sabtu dengan pemberian jenis dan waktu pelayanan yang berbeda. Berikut adalah waktu pelayanan di SAMSAT Kota Tasikmalaya:

**Tabel 1. Jadwal Pelayanan SAMSAT Kota Tasikmalaya**

Hari	Waktu
Senin-kamis	08.00-14.30
Jumat	08.00-14.30
Sabtu	08.00-13.00

**Sumber: SAMSAT Kota Tasikmalaya**

Pada Hari Senin sampai dengan Hari Kamis pelayanan dilaksanakan mulai jam 08.00 sampai dengan jam 14.30. Waktu pelayanan untuk pendaftaran pemohon/wajib pajak yang akan melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor maupun pelayanan lainnya seperti cek fisik kendaraan bermotor biasanya sampai jam 14.00. Setelah lewat jam 14.00 pemohon yang sudah mendaftar tetapakan dilayani sampai dengan pukul 14.30 sesuai dengan waktu operasional SAMSAT Kota Tasikmalaya. Seperti dikutip dari wawancara penulis dengan Bapak K.T Wicaksono selaku Baur STNK. Bapak K.T Wicaksono mengatakan:

“Pelayanan pajak di SAMSAT Tasikmalaya dimulai pukul 08.00 sampai 14.30, sedangkan untuk Hari Sabtu hanya setengah hari

sampai jam 13.00. Sedangkan untuk batas pendaftaran biasanya sampai jam 14.00 terkecuali hari sabtu sampai jam 12.00.”<sup>1</sup>

Pada Hari Jumat pelayanan dilakukan seperti biasa yaitu pelayanan administratif dari pendaftaran hingga pengambilan surat-surat yang sudah di registrasi. Untuk keperluan cek fisik batas waktu pendaftaran hanya sampai jam 11.00. Namun bila ada berkas pemohon yang sudah di daftarkan tetapi belum di selesaikan sebelum jam 11.00 maka penyelesaian berkas tetap bisa dilakukan setelah Sholat Jumat. Sedangkan pada Hari Sabtu pelayanan hanya dilakukan sampai jam 13.00 atau setengah hari.

Sasaran pelayanan SAMSAT Kota Tasikmalaya adalah subjek pajak atau orang yang memiliki kendaraan bermotor yang kemudian disebut wajib pajak. Dalam menentukan sasaran wajib pajak, SAMSAT Kota Tasikmalaya melakukan pendataan kepemilikan kendaraan bermotor melalui Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) sesuai ketentuan Undang-Undang dasar 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. SPTPD merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak, atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain itu data

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan Bapak K.T. Wicaksono, Baur STNK SAMSAT Kota Tasikmalaya, Pada Hari Kamis tanggal 10 November 2016 pukul 12.33 WIB.

wajib pajak juga diperoleh dari blangko-blangko pendataan yang diisi oleh wajib pajak tahun sebelumnya.

SAMSAT Kota Tasikmalaya tidak memiliki target untuk jumlah wajib pajak yang harus terlayani per hari dalam menyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Target yang ditetapkan SAMSAT Kota Tasikmalaya adalah target untuk penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Berikut adalah rekapitulasi penerimaan pendapatan bulan Juni dan Juli Tahun 2016:

**Tabel 2. Rekapitulasi Penerimaan Pendapatan**

Bulan (2016)	Jumlah Pendapatan
Juni 2016	87.124.836.954
Juli 2016	102.973.767.088

**Sumber: CPDP Provinsi Wilayah Kota Tasikmalaya**

Penyelenggaraan pelayanan di SAMSAT Kota Tasikmalaya dimulai pukul 08.00 sampai pukul 14.30. Petugas pelayanan beristirahat pada jeda Sholat Dzuhur dan setelahnya diselangi makan siang. Hal tersebut dimaksudkan agar untuk memuaskan pengguna layanan agar tidak menunggu lama.

c) Perluasan Jaringan

Pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di SAMSAT Kota Tasikmalaya tidak hanya dapat dilakukan di kantor SAMSAT saja, tetapi juga dapat dilakukan di SAMSAT cabang pembantu di Ciawi, SAMSAT gendong, serta Bus SAMSAT keliling yang dioperasikan untuk menjangkau wilayah yang ada di Tasikmalaya. Namun Bus SAMSAT keliling tidak dioperasikan setiap hari. Bus SAMSAT keliling beroperasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Waktu pelayanan Bus SAMSAT keliling dimulai pukul 09.00-14.00 untuk hari Senin sampai hari Kamis. Berikut adalah jadwal pelayanan Bus SAMSAT keliling di wilayah Kota Tasikmalaya pada bulan November dan Desember 2016:

**Tabel 3. Jadwal SAMSAT keliling Kota Tasikmalaya**

Hari	Tanggal	Tempat/Lokasi Pelayanan
Senin	7 November 2016	Jl. Raya Indihiang Tasikmalaya
Selasa	8 November 2016	Jl. Sutisna Senjaya Tasikmalaya
Rabu	9 November 2016	Jl. H. Z. Mustofa Tasikmalaya
Kamis	10 November 2016	Jl. Perintis Kemerdekaan Tasikmalaya
Senin	5 Desember 2016	Jl. Raya Indihiang Tasikmalaya
Selasa	6 Desember 2016	Jl. Sutisna Senjaya Tasikmalaya
Rabu	7 Desember 2016	Jl. H. Z. Mustofa Tasikmalaya
Kamis	8 Desember 2016	Jl. Perintis Kemerdekaan Tasikmalaya

### **Sumber: DISPENDA JABAR<sup>2</sup>**

SAMSAT gendong Kota Tasikmalaya merupakan program yang diluncurkan oleh Tim Pembina SAMSAT Jawa Barat. Sama halnya seperti SAMSAT keliling, yang membedakannya hanyalah menggunakan kendaraan bermotor roda dua. Melalui terobosan layanan pajak kendaraan bermotor yang pertama di Indonesia ini, memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya.

Pelayanan SAMSAT gendong Kota Tasikmalaya tidak dioperasikan setiap hari. SAMSAT gendong hanya beroperasi pada Hari Minggu pukul 08.00-14.00 WIB. Lokasi pelayanan SAMSAT gendong tidak tetap atau berpindah-pindah misalnya seperti di Balai Desa, Balai RW, dan lain-lain.

## **2) Efisiensi**

Suatu pelayanan dapat dikatakan efisien jika dalam mencapai output menggunakan input seminimal mungkin. Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari penggunaan sumber daya seperti sarana dan prasarana, penerapan standar pelayanan dan lamanya waktu pelayanan yang diberikan.

### **a) Penggunaan Sarana dan Prasarana**

---

<sup>2</sup> Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat, menulis referensi dari internet, 29 November 2016, <http://dispenda.jabarprov.go.id/jadwal-samsat-keliling/> (20.12)



Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT menjadi lebih mudah dengan pengoptimalan teknologi komputer. Sejak diterapkannya *system online* pada tahun 2010 pelayanan dirasa semakin mudah bagi petugas pelayanan dan pengguna layanan. Penggunaan *system real time online* untuk seluruh SAMSAT di Provinsi Jawa Barat menjadikan SAMSAT Kota Tasikmalaya juga sudah mampu memberikan pelayanan kepada wajib pajak dari luar Kabupaten/Kota.

SAMSAT Kota Tasikmalaya memiliki fasilitas seperti ruang pelayanan, ruang kantor, ruang ibadah, tempat parkir, toilet, ruang rapat, loket pelayanan, computer pegawai yang digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan. Namun fasilitas tersebut masih ada yang belum digunakan secara maksimal. Hal ini terlihat dari tidak adanya nomor urut antrian untuk pengguna layanan, padahal di SAMSAT sendiri sudah tersedia nomor urut antrian. Tidak adanya sistem nomor urut antrian ini menjadikan masyarakat yang diberikan pelayanan harus menunggu panggilan dari pengeras suara yang ada di masing-masing loket pelayanan. Seringkali panggilan antar loket dilakukan bersamaan, jadi terkadang membuat bingung wajib pajak apakah sudah dipanggil atau belum.

#### b) Penerapan Standar Pelayanan

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya mengacu pada standar manual mutu yang berdasarkan standar ISO 9001:2008. Dalam penyelenggaraan pelayanan kendaraan bermotor belum semua jenis pelayanan sudah memenuhi standar ISO 9001:2008. Baru Pelayanan Pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, Penerbitan dan Pengesahan STNK saja yang sudah memenuhi standar ISO 9001:2008.

### **3) *Responsiveness***

Daya tanggap aparat penyedia pelayanan publik atas kebutuhan masyarakat sangat penting. Ukuran responsivitas adalah terjalannya komunikasi dua arah antara SAMSAT Kota Tasikmalaya dengan masyarakat sebagai wajib pajak. Selain dilakukan komunikasi antara tiga instansi terkait di SAMSAT Kota Tasikmalaya juga diperlukan komunikasi dengan masyarakat untuk mengetahui baik buruknya pelayanan yang telah diberikan. Komunikasi yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Tasikmalaya dapat dilihat dari aspek-aspek berikut:

#### **a) Sosialisasi**

Salah satu upaya SAMSAT Kota Tasikmalaya untuk memberikan informasi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi kepada masyarakat dilakukan melalui media surat kabar maupun media elektronik. Seperti dikutip dari

wawancara penulis dengan Bapak Suparman selaku Kasie Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya. Bapak Suparman mengatakan:

“Sosialisasi di SAMSAT ini dengan memanfaatkan media cetak dan elektronik. Jika ada kebijakan baru kepada wajib pajak terkait pajak kendaraan bermotor maka kita akan langsung sebar luaskan melalui media tersebut.”<sup>3</sup>

b) Penyediaan Media Pengaduan

Dalam rangka memberikan perbaikan pelayanan terus menerus SAMSAT Kota Tasikmalaya juga mempersilahkan pengguna layanan publik untuk menyampaikan kritik, saran dan masukan kepada SAMSAT Kota Tasikmalaya atas pelayanan yang diberikan. SAMSAT menyediakan opsi pengaduan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan saran/masukan maupun kritiknya. Wajib pajak dapat langsung menyampaikan pengaduannya kepada pejabat SAMSAT yang berwenang, menulis aduannya dan dimasukkan ke kotak saran, mengirim aduan melalui email [cpdp.tasikmalaya@yahoo.com](mailto:cpdp.tasikmalaya@yahoo.com) atau disampaikan melalui telepon (0265) 335107.

Saran dan kritik dari masyarakat akan di tampung dan didistribusikan ke loket-loket yang bersangkutan. Jadi pengguna layanan

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Suparman, Kasie Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Tasikmalaya, pada hari Kamis tanggal 10 November 2016 pukul 10.40 WIB.

dapat menyampaikan saran dan kritik bila merasa pelayanan yang diberikan SAMSAT tidak sesuai harapan.

SAMSAT Kota Tasikmalaya juga merespon permintaan dari masyarakat yang disampaikan melalui DPRD Kota Tasikmalaya. Segala bentuk masukan dan kritikan akan sangat membantu SAMSAT Kota Tasikmalaya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Selain dari media pengaduan untuk mengetahui tanggapan dari wajib pajak atas pelayanan yang diberikan maka peneliti melakukan wawancara kepada sepuluh wajib pajak yang sedang melakukan pengurusan pajak di SAMSAT Kota Tasikmalaya. Berdasarkan hasil wawancara tujuh dari sepuluh orang mengatakan baha pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Tasikmalaya cepat dan baik.

Meskipun dari hasil wawancara dengan wajib pajak pelayanan dianggap sudah baik dan cepat, namun dari hasil observasi peneliti bahwa pelayanan dapat cepat hanya memakan waktu sekitar 15 menit bila kondisi tidak banyak wajib pajak yang melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor. Sedangkan untuk daya tanggap petugas masih kurang. Masih banyaknya wajib pajak yang bingung ketika sudah selesai diloket pendaftaran atau loket lain dan harus ke loket mana lagi dalam mengurus pajak kendaraan bermotornya. Kebanyakan dari wajib pajak yang ada hanya mengikuti apa yang dilakukan wajib pajak lainnya. Hal ini

dikarenakan ketidaktahuan masyarakat atas kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan loket.

#### **4) *Reliability***

Dimensi *reability* dalam dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor mencakup ketelitian pemberian pelayanan dan ketepatan waktu. Dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam mengurus pelayanan, SAMSAT Kota Tasikmalaya telah memasang alur/mechanisme serta persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus pajak kendaraan bermotor.

##### a) Ketelitian Pemberian Pelayanan

Untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, petugas SAMSAT Kota Tasikmalaya merupakan petugas yang dibekali oleh kemampuan dan keahlian sesuai bidang pelayanannya. Jadi pelayanan diharapkan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Untuk mengantisipasi kesalahan pada produk pelayanan, selalu ada korektor yang bertugas mengoreksi apakah berkas sudah benar atau masih ada kesalahan sehingga produk pelayanan yang diterima oleh wajib pajak tidak cacat.

##### b) Ketepatan Waktu

Dari segi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan sangat tergantung dari jumlah wajib pajak yang datang ke SAMSAT Kota Tasikmalaya. Jika jumlah wajib pajak melebihi kuota yaitu lebih dari 1000 wajib pajak maka pelayanan tidak akan tepat waktu. Berikut adalah hasil sasaran waktu pelayanan yang dicapai oleh SAMSAT dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Petik Sasaran Mutu**

No	Pelayanan	Standar Pelayanan Waktu (Menit)	Sasaran Mutu (Menit)	Sasaran Mutu Yang Dicapai
1	Pengesahan Ulang Tahunan	15	10	9 menit 31 detik
2	Pengesahan Ulang Lima Tahunan	90	60	12 menit 57 detik
3	Proses Kendaraan Baru (BN-I)	90	60	35 menit 55 detik
4	Proses Mutasi (BN-II)	120	90	51 menit 44 detik

**Sumber: SAMSAT Kota Tasikmalaya**

Pencapaian waktu tersebut dapat dicapai dengan kondisi jumlah wajib pajak (pemohon) ideal, artinya tidak melebihi kapasitas. Kondisi ideal bagi SAMSAT Kota Tasikmalaya adalah tidak melebihi 1000 pemohon (wajib pajak). Berikut adalah data jumlah kendaraan bermotor yang telah membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya pada bulan Juni dan Juli 2016:

**Tabel 5. Data Jumlah Kendaraan Bermotor Teregistrasi di SAMSAT Kota Tasikmalaya**

Bulan (2016)	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Teregistrasi
Juni 2016	54.309 unit
Juli 2016	53.246 unit

**Sumber: SAMSAT Kota Tasikmalaya**

Data jumlah kendaraan bermotor yang telah teregistrasi merupakan campuran baik dari kendaraan bermotor roda dua dan kendaraan roda empat. Dengan rata-rata 50 ribuan unit setiap bulannya, SAMSAT Kota Tasikmalaya harus melayani lebih dari 1600 unit lebih kendaraan bermotor per harinya. Dengan jumlah kendaraan bermotor yang semakin bertambah setiap harinya tentu akan menambah pekerjaan SAMSAT Kota Tasikmalaya untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Padahal kapasitas SAMSAT Kota Tasikmalaya hanya untuk 751-1000 wajib pajak untuk setiap harinya. Oleh karena itu untuk mencapai standar pelayanan ideal SAMSAT Kota Tasikmalaya berusaha memperbanyak gerai-gerai pelayanan SAMSAT seperti di Ciawi, penggunaan SAMSAT gendong dan penggunaan Bus SAMSAT keliling.

## **2. Faktor Pendukung Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya**

Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya terdapat beberapa faktor yang mendukung penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Faktor pendukung tersebut dapat dilihat dari pelatihan/bimtek, anggaran, komunikasi, sikap aparat dan struktur birokrasi. Faktor-faktor pendukung tersebut dijabarkan sebagai berikut:

**a. Pelatihan/Bimbingan Teknis**

Untuk meningkatkan kemampuan pegawainya, SAMSAT Kota Tasikmalaya memberikan pelatihan atau bimbingan teknis yang diberikan kepada para pegawai. Bimbingan teknis dimaksudkan untuk mengoptimalkan kemampuan petugas sesuai bidangnya masing-masing. Seperti dalam bidang registrasi dan identifikasi motor, petugas harus lebih cekatan dalam memberikan pelayanan administratif pajak maupun pelayanan cek fisik kendaraan bermotor kepada wajib pajak.

Selain itu juga diadakan evaluasi bagi petugas yang dilakukan secara berkala setiap setahun sekali. Evaluasi dilakukan untuk menentukan apakah kualifikasi pegawai memadai atau perlu diberi pelatihan tambahan berupa bimbingan teknis (bimtek).

**b. Anggaran**

Dalam rangka mendukung pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor agar tercapai tujuan dan sarannya. SAMSAT Kota Tasikmalaya memiliki alokasi dana dalam rangka peningkatan sumber daya guna menjadikan pelayananyang lebih baik. Alokasi dana tersebut berasal dari APBD dan



digunakan untuk pemenuhan sarana dan prasarana, sosialisasi kepada masyarakat melalui media cetak atau elektronik kepada masyarakat serta untuk peningkatan kemampuan pegawai/petugas pelayanan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya peningkatan pelayanan yang optimal.

### **c. Komunikasi**

Komunikasi merupakan faktor penting bagi penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya. Penyelenggaraan pelayanan kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya merupakan suatu sistem kerjasama tiga instansi yaitu DITLANTAS, DISPENDA dan PT. Jasa Raharja cabang Tasikmalaya. Bila tidak terjalin komunikasi yang baik dan lancar maka pelayanan tidak akan dapat berjalan dengan semestinya. Oleh karena itu, dalam melaksanakan tugas pelayanan ketiga instansi tersebut harus melakukan koordinasi agar tercipta pelayanan yang terintegrasi dengan baik. Komunikasi tersebut dilakukan dalam bentuk *briefing* sebelum melakukan pelayanan.

Selain harus berkomunikasi dan berkoordinasi antara ketiga instansi yang menangani pelayanan pajak kendaraan bermotor, SAMSAT Kota Tasikmalaya juga berusaha menjalin komunikasi dengan masyarakat sebagai wajib pajak. Demi terciptanya pelayanan yang optimal, dibutuhkan umpan timbal balik dari SAMSAT dan masyarakat. Komunikasi dengan masyarakat dilakukan dengan SAMSAT dengan melakukan *talkshow* di radio, *talkshow* di televisi maupun sosialisasi di kecamatan yang ada di Kota Tasikmalaya.

SAMSAT Kota Tasikmalaya setiap tahunnya mengadakan sosialisasi kepada masyarakat baik di media cetak maupun elektronik, namun tidak ada jadwal khusus karena sosialisasi dilakukan bila ada kebijakan baru tentang SAMSAT. Seperti pada tanggal 24 Oktober 2016, SAMSAT mengeluarkan kebijakan bebas bea balik nama ke dua dan bebas denda pajak. Dan kebijakan tersebut disebarakan melalui media cetak seperti brosur dan melalui media elektronik.

#### **d. Sikap Petugas Pelayanan**

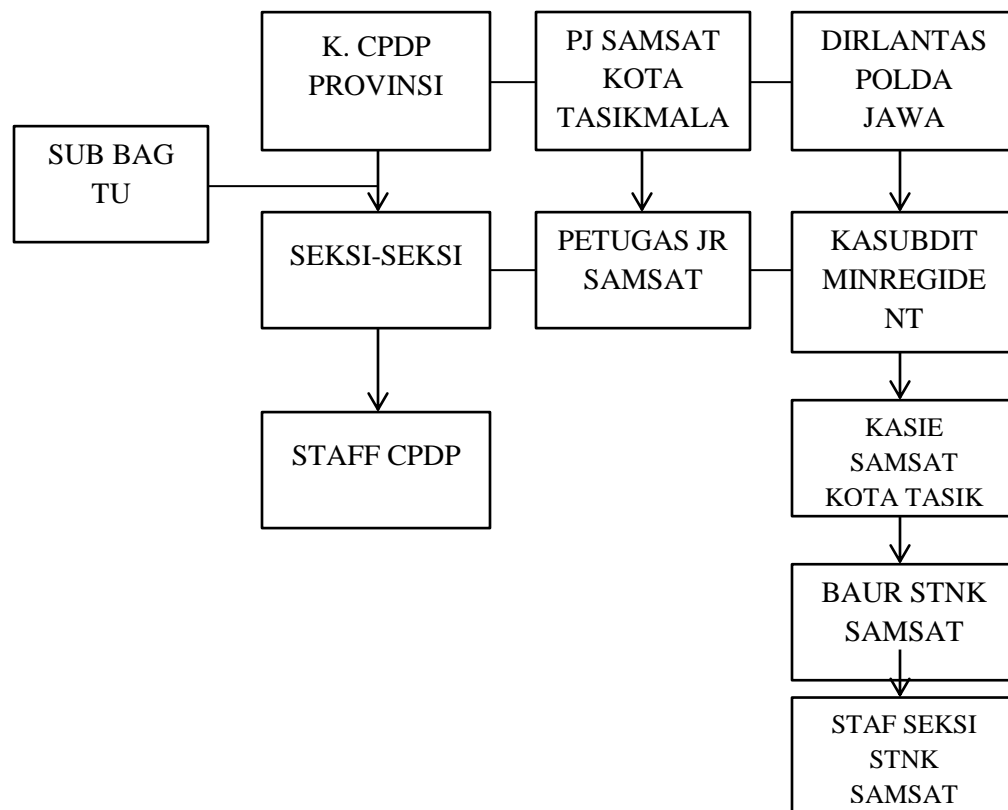
Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya dapat dikatakan sebagai pelayanan sibuk. Hal ini dikarenakan hampir setiap hari selalu ada pengguna layanan di SAMSAT Kota Tasikmalaya yang tidak sedikit jumlahnya. Sikap aparat dalam memberikan pelayanan menjadi perhatian khusus dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Sikap petugas yang ramah tentunya akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Di SAMSAT Kota Tasikmalaya petugas sudah memberikan pelayanan yang baik, peneliti melakukan wawancara kepada sepuluh wajib pajak yang sedang berada di kantor SAMSAT. Dan keseluruhan sepuluh wajib pajak tersebut menjawab bahwa sikap petugas pelayanan di SAMSAT Kota Tasikmalaya sangatlah baik dan ramah mengingat mereka harus melayani puluhan bahkan ratusan orang setiap harinya.

#### **e. Struktur Birokrasi dan Standar Pelayanan**

Struktur birokrasi SAMSAT Kota Tasikmalaya digunakan untuk mendukung pencapaian visi dan misi dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Struktur birokrasi SAMSAT Kota Tasikmalaya mencakup struktur organisasi, susunan kedudukan, pembagian tugas dan kewenangan petugas untuk melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Berikut adalah struktur organisasi yang ada di SAMSAT Kota Tasikmalaya:

**Gambar 2. Struktur SAMSAT Kota Tasikmalaya**



**Sumber: SAMSAT Kota Tasikmalaya**

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, SAMSAT Kota Tasikmalaya berpedoman pada standar ISO 9001:2008 dan panduan manual mutu yang ada

di SAMSAT Kota Tasikmalaya. Dalam pemungutan pajak SAMSAT Kota Tasikmalaya mengacu pada Perda Jabar Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Hal ini sama seperti yang dikatakan oleh Bapak Suparman selaku Kasie SAMSAT Kota Tasikmalaya, beliau mengatakan:

“SAMSAT Kota Tasikmalaya berpedoman pada ISO 9001:2008 dan panduan mutu. Standar pelayanannya dilihat dari standar tersebut.”<sup>4</sup>

### **C. Pembahasan**

#### **1. Penyelenggaraan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya**

Sejalan dengan perkembangan iklim demokrasi di Indonesia memunculkan masyarakat yang lebih kritis dan menimbulkan tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan publik yang berkualitas. Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik maka dibutuhkan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik dari aparatur, sarana prasarana dan proses pemberian pelayanan itu sendiri. Sesuai dengan UU Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pembangunan daerah. Wajib pajak dalam membayar pajaknya juga tidak merasakan imbalan secara langsung, maka wajar bila dalam proses pemungutan pajak diimbangi dengan pelayanan yang memuaskan.

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Suparman, Kasie Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Tasikmalaya, pada hari Kamis tanggal 10 November 2016 pukul 10.58 WIB.

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya di dasarkan panduan manual mutu sesuai standar ISO 9001:2008 dan acuan pemungutan pajak daerah yaitu Peraturan Daerah Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011. Panduan manual mutu digunakan sebagai dasar dan panduan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Panduan manual mutu juga memuat ketentuan terkait penerapan dan pemeliharaan sumber daya agar proses pelayanan dapat dilaksanakan secara optimal. Penggunaan panduan mutu dilakukan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan optimal dalam rangka pemenuhan kepuasan dan harapan wajib pajak. Sedangkan untuk evaluasi terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor dilakukan setiap satu tahun sekali.

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya dapat ditinjau dari penerapan/pelaksanaan indikator-indikator pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya. Penilaian terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya dapat dilihat dari empat indikator pelayanan publik sebagai berikut:

a. Efektifitas

Suatu organisasi dapat dinilai efektif jika mampu mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi yang mengacu pada visi organisasi. Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya dilakukan berlandaskan pada visi, misi dan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan (wajib pajak) untuk mendapatkan pelayanan yang efektif. Berikut adalah visi dan misi SAMSAT Kota Tasikmalaya:

Visi SAMSAT Kota Tasikmalaya adalah “Menjadi Pengelola Pendapatan Daerah Yang Amanah dan Akuntabel”. Perwujudan dari visi tersebut dapat diketahui dari sudah adanya pembagian tugas kerja dan kewenangan yang dilakukan SAMSAT Kota Tasikmalaya. Jadi petugas pelayanan memiliki kemampuan dan keahlian sesuai dengan loket-loket yang telah ditetapkan. Untuk loket registrasi dan identifikasi serta penerbitan STNK dikelola oleh pihak DITLANTAS. Untuk loket pelayanan yang menangani besaran biaya pajak yang harus dibayar wajib pajak dikelola oleh Kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Tasikmalaya. Untuk penetapan sumbangan Jasa Raharja dikelola oleh petugas dari PT. Jasa Raharja.

Sedangkan misi SAMSAT Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan Kapasitas Pendapatan Daerah Yang Makin Optimal.
- 2) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Yang Berdaya Saing.

Sebagai perwujudan dari misi tersebut, SAMSAT Kota Tasikmalaya dapat memenuhi target penerimaan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor serta terwujudnya pelayanan pajak kendaraan bermotor yang baik sesuai tujuan SAMSAT Kota Tasikmalaya kepada wajib pajak.

SAMSAT Kota Tasikmalaya juga menerapkan panduan manual mutu sebagai standar pelayanan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan. Hal tersebut dilakukan dengan adanya koordinasi antara pihak DITLANTAS, DISPENDA Jawa Barat dan PT. Jasa Raharja. Koordinasi yang dilakukan agar menghindari kesalahan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Untuk menilai apakah SAMSAT dapat dikatakan efektif atau tidak, juga dapat diketahui dari adanya evaluasi terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor. Evaluasi telah dilakukan melalui pertemuan-pertemuan antar tiga instansi meskipun tidak secara rutin dilakukan, namun pelayanan tetap berjalan dengan baik. Untuk mencapai misinya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan yang berdaya saing, SAMSAT Kota Tasikmalaya telah melakukan pelatihan/bimtek secara berkala sesuai dengan panduan manual mutu.

Perbaikan fasilitas pelayanan dan perluasan jaringan pelayanan juga telah dilakukan dengan penambahan SAMSAT keliling dan SAMSAT gendong agar tidak terjadi penumpukan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya sehingga tercipta pelayanan yang optimal dan efektif. Namun kelemahannya adalah belum dioperasikan Bus SAMSAT keliling setiap hari.

b. Efisiensi

Suatu pelayanan dapat dikatakan efisien jika pelayanan menggunakan input berupa lama waktu pelayanan dan penggunaan sumber daya, seperti anggaran dan fasilitas minimal untuk mencapai suatu output atau pelayanan yang maksimal. Dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya dapat dinilai efisien jika masyarakat memperoleh pelayanan dalam waktu yang singkat dan tidak banyak membutuhkan tenaga. Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya sudah dapat dikatakan efisien. Hal ini dapat dilihat dari semakin cepat dan mudah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak

Penggunaan teknologi komputer yang berbasis *online*, pelayanan pajak kendaraan bermotor sudah tidak dilakukan secara manual sehingga menghemat waktu bagi petugas dan pengguna layanan. Manfaat lain dari adanya sistem *online* ini juga dapat dirasakan oleh wajib pajak dari luar Kota Tasikmalaya. Wajib pajak yang berasal dari kota lain selama masih dalam wilayah provinsi Jawa Barat juga dapat melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor yaitu pengesahan ulang tahunan di SAMSAT Kota Tasikmalaya. Selain itu penambahan unit pelayanan seperti SAMSAT gendong dan SAMSAT keliling menjadikan pelayanan lebih mudah bagi wajib pajak yang jauh dari Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya.

Efisien pelayanan pajak kendaraan bermotor juga dapat diukur dari pemanfaatan dana alokasi yang dikelola oleh Kantor Cabang Pelayanan Dinas



Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Tasikmalaya dan berasal dari kas daerah untuk memenuhi kebutuhan SAMSAT dalam penyelenggaraan pelayanan kendaraan bermotor. Penggunaan dana alokasi yang optimal dapat diketahui dari adanya perbaikan sarana dan prasarana serta pengadaan bimbingan teknis untuk meningkatkan kemampuan petugas.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsivitas merupakan bukti daya tanggap penyedia layanan dalam mengenali kebutuhan, harapan dan tuntutan wajib pajak. Indikator *responsiveness* merupakan ukuran penting yang harus diterapkan oleh penyedia pelayanan publik seperti SAMSAT Kota Tasikmalaya agar sebagai penyedia layanan dapat lebih tanggap mengetahui kebutuhan pajak. Hal ini tidak terlepas bahwa wajib pajak kendaraan bermotor yang menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Barat dan mereka tidak mendapat kontraprestasi langsung dari pajak yang dibayarkan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor, wajib pajak dapat menyampaikan keluhan kepada SAMSAT Kota Tasikmalaya melalui kotak pengaduan kritik dan saran, *email* [cpdp.tasikmalaya@yahoo.com](mailto:cpdp.tasikmalaya@yahoo.com), telepon ke (0265) 335107 ataupun menghadap langsung pada pimpinan bila pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa SAMSAT Kota Tasikmalaya terbuka bagi wajib pajak yang ingin menyampaikan keluhan dan aspirasinya dengan menyediakan berbagai media pengaduan pelayanan. Meskipun begitu, dari hasil penelitian juga diketahui

bahwa masih banyak yang bingung dengan alur pelayanan dikarenakan ketidaktahuan masyarakat sendiri dan kekurangan informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan.

d. *Reliability*

*Reliability* atau reliabilitas merupakan kemampuan penyedia untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Konsep *reliability* ini sejalan dengan konsep pelayanan publik pada dasarnya, yaitu sesuatu yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhannya untuk memberikan kepuasan. Bentuk reliabilitas yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan yang akurat kepada wajib pajak yaitu dengan selalu memeriksa dokumen/berkas wajib pajak agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan.

Dalam hal kemampuan petugas pelayanan di SAMSAT Kota Tasikmalaya sudah disesuaikan dengan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing petugas. Dari segi keakuratan waktu, pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diberikan sudah sesuai dengan sasaran waktu yang ditetapkan. Meskipun hal ini hanya dicapai dalam kondisi pelayanan ideal dengan jumlah wajib pajak tidak kurang dari seribu wajib pajak.

## **2. Faktor Pendukung Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya**

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya didukung oleh beberapa faktor. Faktor pendukung yang dimiliki sangat mempengaruhi jalannya pelayanan yang diberikan petugas kepada wajib pajak. Berikut ini akan dibahas faktor apa saja yang mendukung pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya:

### **a. Pelatihan/Bimbingan Teknis**

Sumber daya manusia yang ada di SAMSAT Kota Tasikmalaya merupakan salah satu faktor pendukung yang diperlukan dalam pemberian pelayanan yang profesional kepada wajib pajak. Dengan adanya pelatihan/bimbingan teknis ini diharapkan adanya peningkatan kemampuan aparat dalam pemberian pelayanan. Aparat/petugas yang dilatih memiliki kemampuan dan keahlian yang berbeda, ditempatkan di loket-loket pelayanan sesuai bidang keahlian dan kemampuannya. Meskipun jumlah petugas pelayanan kurang namun dengan pengoptimalan teknologi komputer dan kualitas petugas yang memadai, pelayanan tetap berjalan lancar.

### **b. Anggaran**

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan optimal jika didukung dengan adanya anggaran yang cukup. Anggaran/dana alokasi di SAMSAT Kota Tasikmalaya dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pelayanan. Anggaran digunakan untuk perbaikan infrastruktur

dan pelatihan-pelatihan bagi petugas SAMSAT. Dengan pemanfaatan yang maksimal maka akan lebih meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

c. Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan jalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Begitu juga dengan penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor, komunikasi merupakan faktor yang sangat penting. Mengingat bahwa SAMSAT Kota Tasikmalaya merupakan sistem kerjasama terpadu antar tiga instansi yaitu POLRI, DISPENDA dan PT. Jasa Raharja. Dengan komunikasi yang baik antara ketiga instansi tersebut maka pelayanan dapat berjalan lancar dan memuaskan bagi wajib pajak. Dengan selalu berkomunikasi dan bekerja sama, SAMSAT mencoba untuk meminimalisir kesalahan pemberian pelayanan wajib pajak. Selain komunikasi antar instansi, komunikasi dengan masyarakat atau wajib pajak juga sangat penting.

d. Sikap Petugas Pelayanan

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sangat berpengaruh terhadap pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap petugas di SAMSAT Kota Tasikmalaya dapat dikatakan baik namun kurang disertai dengan senyuman. Hal ini tentu akan menimbulkan banyak persepsi dari wajib pajak. Terlepas dari hal tersebut meskipun petugas kurang memberikan senyuman saat pelayanan namun beberapa informan

penelitian menyatakan hal tersebut wajar mengingat banyaknya jumlah wajib pajak yang harus dilayani setiap harinya.

e. Struktur Birokrasi dan Standar Pelayanan

Struktur organisasi SAMSAT Kota Tasikmalaya menggambarkan jelas kedudukan tiga instansi yang bekerja sama. Masing-masing memiliki tugas dan kewenangannya sendiri. Koordinasi juga berjalan dengan baik meskipun tidak rutin dilakukan. Sehingga tidak ditentukan waktu khusus secara berkala untuk melakukan koordinasi serta evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Mengingat SAMSAT merupakan sistem kerja sama terpadu antar tiga instansi yang membutuhkan koordinasi untuk memperoleh hasil pelayanan yang sesuai harapan wajib pajak. Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor juga berdasarkan panduan manual mutu SAMSAT Kota Tasikmalaya yang berdasarkan ISO 9001:2008.